บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๘

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๓๐๘ **วันที่** ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

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 กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ที่ ๐๔๐๑.๔/๗๖ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อ ☑ **โปรดทราบ**
☐ โปรดทราบและถือปฏิบัติ
☐ โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
☐ โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(นางสาวสิริวรรณ คูหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

รองอธิบดีกิจ
รับที่ ๖๐๐
๒๕ ก.พ. ๒๕๖๔
๑๕:๓๕ น.

สำนักบริหารกลาง
เลขรับ ๒๕๗๖
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๔
เวลา ๑๐.๓๑ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๓๕

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๗๖ **วันที่** ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๑๖๒๗ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ จะได้ประสานฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักบริหารกลาง ดำเนินการแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทราบต่อไป

(นางศิรินงค์ ขันเชื้อ)
ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๔
(นางสาวสิริวรรณ คูหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

- ทราบ
- ดำเนินการตามเสนอ

๒๕ ก.พ. ๖๔

(นายพจน์ภิรัชต์ เนียมจุ้ย)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

๑๖๗
๑๐.๐๗

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขรับ ๒๖๕๗
วันที่ ๒๔ ก.พ. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๕๓ น.

ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๔๙๔๕ ต่อ ๒๔๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๑๖๒๗ **วันที่** ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบและดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. https://bit.ly/3aLdRG8

๒. หรือ QR Code

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๕๓๗
วันที่ ๒๓ กพ ๖๔ เวลา ๐๙๒๕

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๙๙๗๑
ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ ๑๕๓๗ **วันที่** ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เรื่องเดิม

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ส่งหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๗ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ รับทราบและเห็นชอบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

ข้อเท็จจริง

สำนักงานรัฐมนตรีเสนอสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัด กษ. ทราบ โดยได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทั้ง ๓ ท่าน เพื่อโปรดทราบแล้ว

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด และองค์การมหาชนทราบและดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๒๔ ก.พ. ๖๔
๐๙.๓๙

ดำเนินการตามเสนอ
๒๖ ก.พ. ๖๔

(นายทองเปลว กองจันทร์)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ร่าง/พิมพ์.....
ตรวจ.....
วัน เดือน ปี.....

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒,๑๕๓๒

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๗ **วันที่** ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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

๑๙ ก.พ. ๖๔

(นางสาวเมธยา แย้มโชติ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ปฏิบัติราชการแทน
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ตรวจ ๐๖๕
โทร. ๓๑๔
หน.กลุ่ม/ฝ่าย .....

สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๕๗๙๓
วันที่ ๑๙ ก.พ. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๒๓ น.

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๙๖ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๖๔ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้ยืนยันมติคณะรัฐมนตรี (๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. ขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

/๓. มอบหมายให้ ...

ส่ง กลุ่มงานประสานการเมือง

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๓ ข้อ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (ศุทธินี) ๑๕๓๒ (วัลภา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ dcab@soc.go.th (พิกุล/วัลภา)

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๔๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/๑๙๗๑๖ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๓๓๙๔ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๓
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
๓. แผ่นวีดิทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

(๑) เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

(๒) เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

(๒.๒) รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

(๒.๓) เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

(๒.๔) ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริกจรอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

(๓) มอบหมาย...

(๓) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว.

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ตามหนังสือที่อ้างถึง ๒. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ได้มีมติให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวม ๑๗ หน่วยงาน และมอบนโยบายการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้กับ CCEO เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๓.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๓.๒ รวบรวม...

๒.๓.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๒.๓.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๒.๔ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๔๕,๔๗๒ ครั้ง รวมจำนวน ๓๒,๘๗๙ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๙๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ กระทรวงแรงงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวล...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ เพิ่มขึ้นในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๑ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องลดลง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ และช่องทางคณะรักษาความสงบแห่งชาติกับตู้ ปณ. ๔๔๔ ที่ไม่มีผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์แต่อย่างใด

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) **ค่าครองชีพ** ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ "เราไม่ทิ้งกัน" และขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิและเร่งรัดการจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๑๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๓๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๒)

(๒) **การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ** ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสและข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ เช่น การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลา และการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น และขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดกฎรบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๐๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๓๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖)

(๓) **การรักษาพยาบาล** เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักลอบจำหน่ายสุรา กับขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๑๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑)

(๔) **ไฟฟ้า** ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๕๖๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๔๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๙)

(๕) **โทรศัพท์** เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และสำนักงานประกันสังคม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๘๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๕)

(๖) เสียงรบกวน...

(๖) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ปัญหาในประเด็นดังกล่าวลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ และเสียงดังรบกวนจากสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๓)

(๗) หนี้สินในระบบ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้ รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร ขอให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบธนาคาร และขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อกับธนาคาร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๒๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๒)

(๘) ประโยชน์ทดแทน เป็นการขอให้เร่งการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัย และกรณีชราภาพ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๗๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๕)

(๙) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐)

(๑๐) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๑)

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๑๔๐,๒๓๘ ครั้ง รวมจำนวน ๙๙,๕๙๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการในประเด็นค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน และไฟฟ้า ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๒,๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๒

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการประปาส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวล...

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๔.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๒ และช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑ นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เร่งรัดติดตามเรื่องคงค้างให้มีผลยุติโดยเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว และดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องผ่านศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) จำนวน ๑๑๗ เรื่อง

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) ค่าครองชีพ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ "เราไม่ทิ้งกัน" และมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙,๖๓๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๐๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๔)

(๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดสรรหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น และข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น โครงการคนละครึ่ง มาตรการการกำหนดวันหยุดเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โครงการ "เราเที่ยวด้วยกัน" เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๘๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๒๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๗)

(๓) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารตลาดนัด และร้านนวดแผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่าง และล้างมือบ่อยๆ และขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า - ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๐๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๔)

(๔) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง การก่อสร้าง การจัดแสดงคอนเสิร์ต สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๙๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๖๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘)

(๕) ไฟฟ้า...

(๕) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๒๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๙๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๗)

(๖) บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาตามมาตรการของรัฐที่กำหนด โดยเป็นการจ่ายเงินเยียวยา ๑,๐๐๐ บาท เป็นเวลา ๓ เดือน (รวมเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท) ให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ตรงตามเวลาที่ภาครัฐกำหนด และขอให้เร่งดำเนินการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่ ให้แก่ประชาชนในกรณีที่บัตรสูญหาย (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๒๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๑)

(๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๕๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๙)

(๘) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๔๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙)

(๙) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น และขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๖๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗)

(๑๐) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๘๘๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๘๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐)

๓.๔.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในช่วงระหว่างวันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๑๘,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๑,๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๐๓,๑๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูล/แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันเชื้อ และสอบถามข้อมูล/ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความ...

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับมาตรการดูแลการเยียวยาและการให้ความช่วยเหลือรองลงมาคือ แจ้งเหตุการณ์คัดกรองผู้เดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องคำสั่งเปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๓.๕ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวม ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประชาชนมีการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อเสนอแนะเป็นจำนวนมาก และประสงค์ที่จะติดตามเพื่อขอทราบสถานะหรือผลการแก้ไขปัญหา หากแต่ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้โดยสะดวก และยังรอคอยการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ รวมทั้งต้องการทราบระยะเวลาที่ปัญหาจะได้รับการแก้ไขหรือระยะเวลาแล้วเสร็จ นอกจากนี้ ในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลประกอบการรายงานผลสำหรับผู้บริหารระดับสูงที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน แต่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยรวดเร็ว ทั้งนี้ เนื่องจากมีช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย ทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูลและขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการที่เป็นเอกภาพ หรือบางหน่วยงานไม่มีระบบสารสนเทศรองรับข้อมูล/ข้อร้องเรียนจากประชาชน เช่น กรณีการให้ประชาชนมายื่นขออุทธรณ์สิทธิที่ต้องกรอกเป็นเอกสาร ทำให้การประสานงาน รวบรวม และประมวลผลข้อมูลต้องใช้ระยะเวลา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการกำกับและติดตามการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของภาครัฐต่อสถานการณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการแจ้งประเด็นความเดือดร้อนและผลกระทบต่าง ๆ แล้ว ยังพบว่า ประชาชนได้ร้องเรียนการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การใช้น้ำเสียง คำพูด การให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน การโอนสายระหว่างหน่วยงานภายในหลายครั้ง และการไม่มีผู้รับสาย/หรือสายไม่ว่าง เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวแม้ว่าจะไม่มีผลกระทบที่ร้ายแรง หากแต่ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๔. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอความ...

๔.๒ เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๔.๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่อง ที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๔.๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๔.๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๔.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง
นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๑๓๓๙๔ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ /เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องทุกข์...

เรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

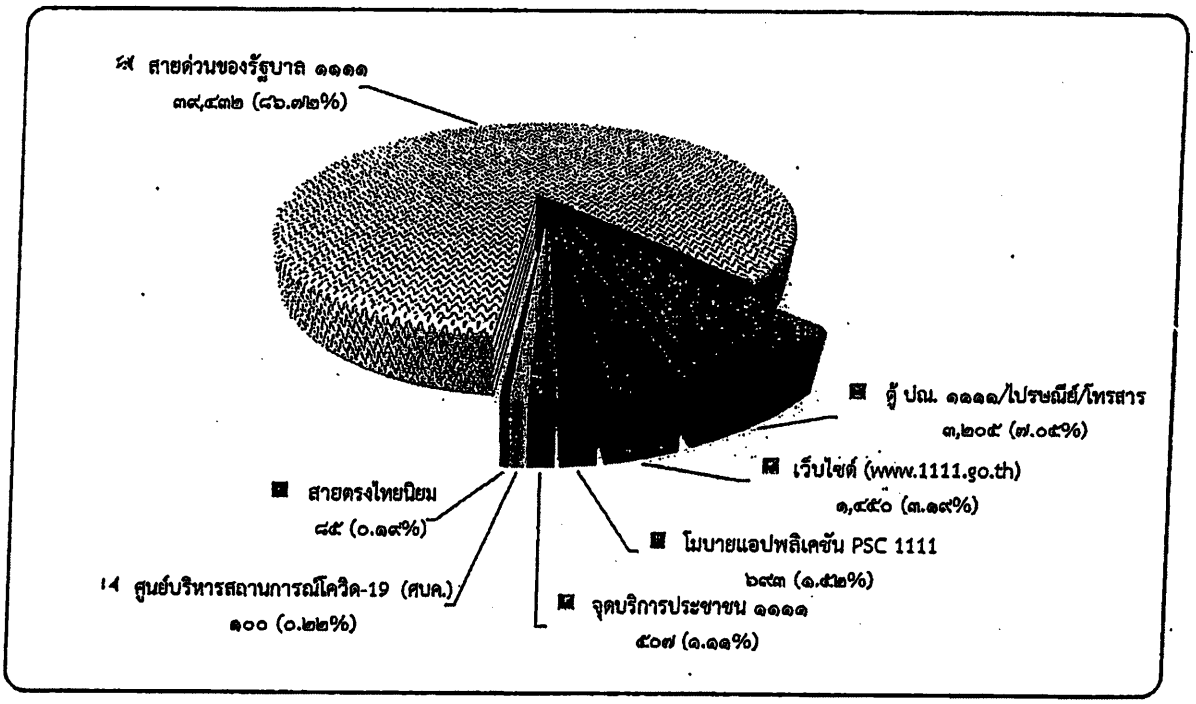
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

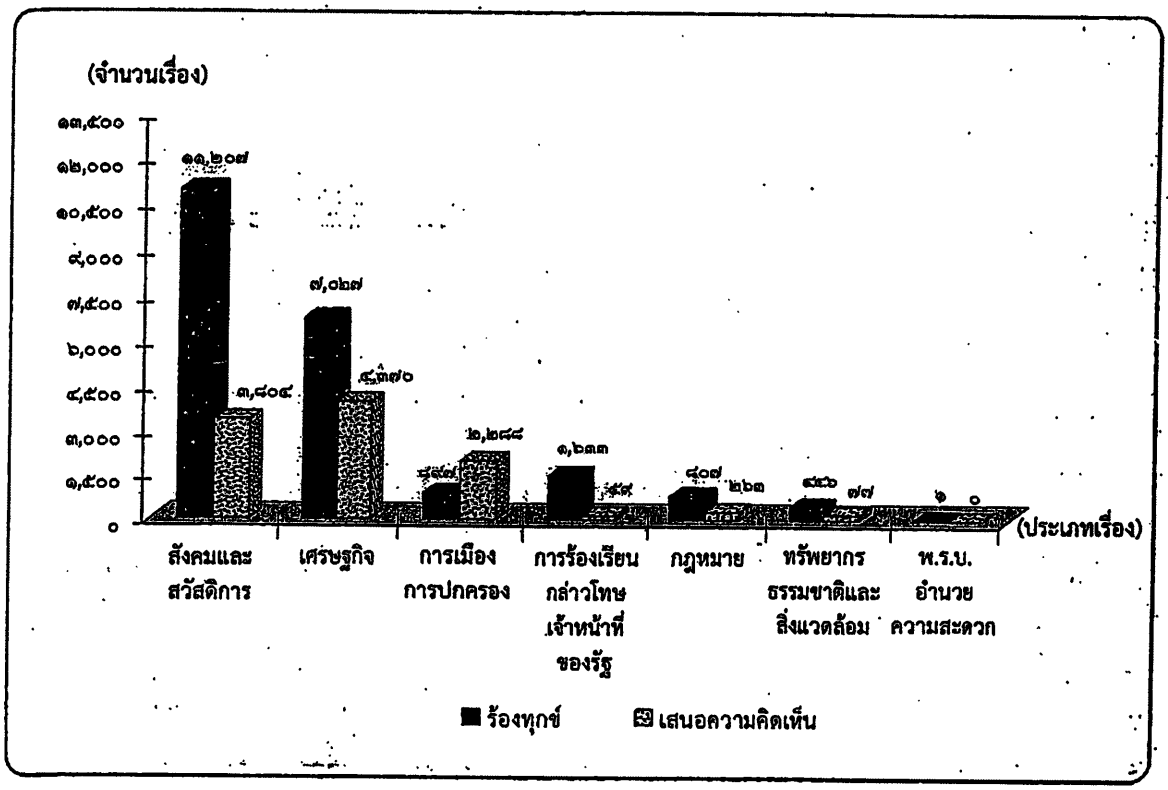


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๙,๔๓๒	๘๖.๗๒
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๓,๒๐๕	๗.๐๕
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๔๕๐	๓.๑๙
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖๙๓	๑.๕๒
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๐๗	๑.๑๑
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	๑๐๐	๐.๒๒
๗	สายตรงไทยนิยม	๘๕	๐.๑๙
รวมทั้งสิ้น		๔๕,๔๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๕,๔๗๒ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) และสายตรงไทยนิยม ตามลำดับ

๒. สถิติ...

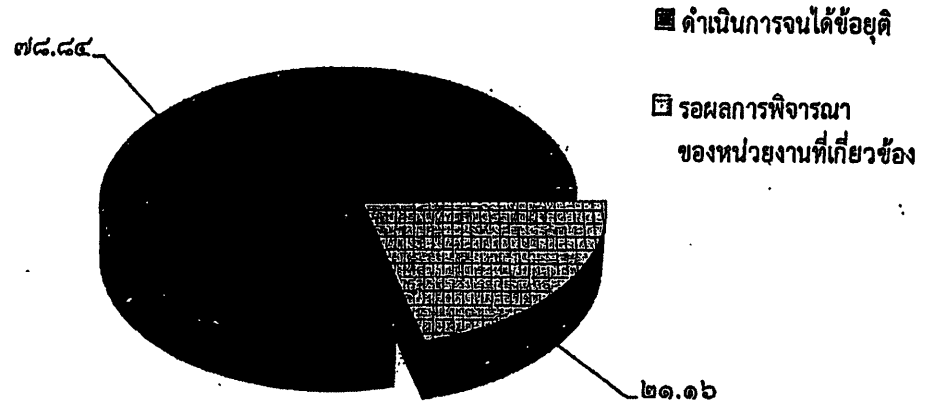
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๕,๐๑๑	๑๑,๒๐๗	๓,๘๐๔
๒	เศรษฐกิจ	๑๑,๓๙๗	๗,๐๒๗	๔,๓๗๐
๓	การเมือง-การปกครอง	๓,๑๘๕	๘๙๗	๒,๒๘๘
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๗๐๒	๑,๖๓๓	๕๙
๕	กฎหมาย	๑,๐๗๐	๘๐๗	๒๖๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๒๓	๔๔๖	๗๗
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๓๒,๘๗๐	๒๒,๐๑๘	๑๐,๖๕๒
ร้อยละ		๑๐๐	๖๖.๙๗	๓๓.๐๓

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๒,๘๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๙๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยสังเขป)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	ค่าครองชีพ	- การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามโครงการ "เราไม่ทิ้งกัน" - ขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิและเร่งรัดการจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๘,๑๙๘	๔,๓๗๔	๓,๘๑๔
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	- แจ้งเบาะแสและข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ เช่น การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นต้น - ขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘	๒,๖๐๐	๒,๓๘๖	๒๑๗

๓ การรักษาพยาบาล...

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยสังเขป)	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน (ตามโฆษณา)	ร้อยละ (ตามลำดับ)
๓	การรักษาพยาบาล	- แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักลอบจำหน่ายสุรา - ขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๒๐๗	๒,๑๓๔	๕๙
๔	ไฟฟ้า	ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น	๑๐๔	๑,๔๔๓	๑๒๕
๕	โทรศัพท์	ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และสำนักงานประกันสังคม	๓๔	๘๕๘	๒๗
๖	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	ขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ และเสียงดังรบกวนจากสุนัขจรจัด	๒๙	๘๑๒	๒๔
๗	หนี้สินในระบบ	- ขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้ รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร - ขอให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบธนาคาร - ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อกับธนาคาร	๒๑	๖๓๗	๑๙๐
๘	ประโยชน์ทดแทน	ขอให้เร่งการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัย และกรณีชราภาพเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๑๙	๖๒๒	๑๕๖

๙ น้ำประปา...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยสังเขป ให้เป็นภาษาไทย)	จำนวนเรื่อง	ตามการณ์ ณ ได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๙	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปาและซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๑๐๘	๖๖๑	๓๗
๑๐	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๑๐๑	๖๕๕	๑๖

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๑,๓๓๑	๗๓.๓๗	๖,๓๕๒	๕๕.๙๗	๔,๔๑๔	๓๘.๙๖	๖,๙๑๗	๖๑.๐๔
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๖,๕๔๔	๔๒.๓๗	๒,๖๑๐	๓๙.๘๘	๑,๒๕๙	๑๙.๒๔	๕,๒๘๕	๘๐.๗๖
๑.๒	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วนของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๑,๐๐๕ เรื่อง)	๑,๒๒๕	๗.๙๒	๙๙๗	๘๑.๓๙	๖๗๖	๕๕.๑๘	๕๔๙	๔๔.๘๒
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๔๔ เรื่อง)	๖๐๒	๓.๙๐	๔๗๖	๗๙.๐๗	๔๖๒	๗๖.๗๔	๑๔๐	๒๓.๒๖
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๕๒๘	๓.๔๒	๔๘๑	๙๑.๑๐	๔๕๕	๘๖.๑๗	๗๓	๑๓.๘๓
๑.๕	สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๑๘	๒.๗๑	๒๕๑	๖๐.๐๕	๑๙๖	๔๖.๘๙	๒๒๒	๕๓.๑๑
๑.๖	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๕๕	๒.๓๐	๒๖๖	๗๔.๙๓	๒๔๑	๖๗.๘๙	๑๑๔	๓๒.๑๑
๑.๗	กระทรวงคมนาคม	๓๑๘	๒.๐๖	๒๗๙	๘๗.๗๔	๒๖๗	๘๓.๙๖	๕๑	๑๖.๐๔
๑.๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓๑๖	๒.๐๕	๒๐๘	๖๕.๘๒	๑๕๕	๔๙.๐๕	๑๖๑	๕๐.๙๕
๑.๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๖๒	๑.๗๐	๒๐๓	๗๗.๔๘	๑๙๓	๗๓.๖๖	๖๙	๒๖.๓๔
๑.๑๐	กระทรวงพาณิชย์	๑๘๒	๑.๑๘	๑๗๓	๙๕.๐๕	๑๕๙	๘๗.๓๖	๒๓	๑๒.๖๔
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๐๑	๐.๖๕	๔๔	๔๓.๕๖	๓๓	๓๒.๖๗	๖๘	๖๗.๓๓

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	ร้องทุกข์		จำนวนข้อร้องทุกข์		การประสานงานกับหน่วยงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (ข้อ)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๒	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙๐	๐.๕๘	๗๘	๘๖.๖๗	๗๘	๘๖.๖๗	๑๒	๑๓.๓๓
๑.๑๓	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๗๙	๐.๕๑	๖๐	๗๕.๙๕	๕๑	๖๔.๕๖	๒๘	๓๕.๔๔
๑.๑๔	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๕	๐.๔๙	๔๐	๕๓.๓๓	๓๘	๕๐.๖๗	๓๗	๔๙.๓๓
๑.๑๕	กระทรวงการต่างประเทศ	๗๔	๐.๔๘	๕๕	๗๔.๓๒	๔๘	๖๔.๘๖	๒๖	๓๕.๑๔
๑.๑๖	กระทรวงกลาโหม	๖๓	๐.๔๑	๔๕	๗๑.๔๓	๓๕	๕๕.๕๖	๒๘	๔๔.๔๔
๑.๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๙	๐.๑๙	๑๗	๕๘.๖๒	๑๗	๕๘.๖๒	๑๒	๔๑.๓๘
๑.๑๘	กระทรวงพลังงาน	๒๙	๐.๑๙	๒๔	๘๒.๗๖	๒๒	๗๕.๘๖	๗	๒๔.๑๔
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๔	๐.๑๕	๒๑	๘๗.๕๐	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๗	๐.๑๑	๑๔	๘๒.๓๕	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
	หน่วยงานอื่น	**๑,๔๔**	**๑๒.๐๐**	**๑,๐๔๔**	**๘๘.๗๗**	**๙๒๙**	**๘๔.๔๔**	**๑๔๗**	**๑๒.๐๐**
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๐๘๖	๗.๐๓๒	๙๔๔	๘๖.๙๒	๙๒๙	๘๕.๕๔	๑๕๗	๑๔.๔๖
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๕๒๗	๓.๔๐	๕๒๐	๙๘.๖๗	๔๖๒	๘๗.๖๗	๖๕	๑๒.๓๓
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๘๐	๐.๕๒	๗๐	๘๗.๕๐	๖๓	๗๘.๗๕	๑๗	๒๑.๒๕
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓๖	๐.๒๓๓	๓๓	๙๑.๖๗	๓๐	๘๓.๓๓	๖	๑๖.๖๗
๒.๕	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๒	๐.๑๔๒	๑๖	๗๒.๗๓	๑๔	๖๓.๖๔	๘	๓๖.๓๖
๒.๖	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๒๐	๐.๑๒๙	๑๖	๘๐.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๑๑	๐.๐๗๑	๕	๔๕.๔๕	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๒.๘	สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๐	๐.๐๗	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานอัยการสูงสุด	๖	๐.๐๔	๕	๘๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๖	๐.๐๔	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๑	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๕	๐.๐๓๒	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๒	สภากาชาดไทย	๕	๐.๐๓๒	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๕	๐.๐๓๒	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง		ราคาประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์			
						เพื่อการพัฒนา		เพื่อพัสดุครุภัณฑ์	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๔	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๓	๐.๐๑๙	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๕	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๓	๐.๐๑๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๓	๐.๐๑๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานศาลยุติธรรม	๓	๐.๐๑๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๘	สำนักพระราชวัง	๓	๐.๐๑๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๙	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๑๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๐	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๐๑๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๑	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๐๑๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒	๐.๐๑๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๒	๐.๐๑๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๒	๐.๐๑๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๑๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง	๒,๒๕๔	๑๕.๖๓	๑,๗๑๓	๘๑.๔๙	๑,๕๑๓	๑๙.๒๓	๓๐๔	๓๐.๗๔
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๔๒๖	๕๐๔	๓๗๔	๘๘.๐	๕๔๓	๖๕.๑๔	๒๔๓	๓๔.๒๖
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๓๕๙	๒.๓๓	๒๘๐	๗๗.๙๙	๒๑๐	๕๘.๕๐	๑๔๙	๔๑.๕๐
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๒๗๗	๑.๗๙	๒๖๘	๙๖.๗๕	๑๙๐	๖๘.๕๙	๘๗	๓๑.๔๑
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๓๘	๐.๘๙	๑๓๕	๙๗.๘๓	๑๐๖	๗๖.๘๑	๓๒	๒๓.๑๙
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๕๒	๐.๓๔	๕๑	๙๘.๐๘	๓๗	๗๑.๑๕	๑๕	๒๘.๘๕
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	๗๕๓	๕๑๕	๖๗๓	๙๕.๕๔	๔๓๓	๖๐.๗๓	๒๔๘	๓๔.๒๗
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๒๖๔	๑.๗๑	๒๕๕	๙๖.๕๙	๑๓๕	๕๑.๑๔	๑๒๙	๔๘.๘๖
๓.๒.๒	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๒๑๐	๑.๓๖	๒๐๖	๙๘.๑๐	๑๔๕	๖๙.๐๕	๖๕	๓๐.๙๕

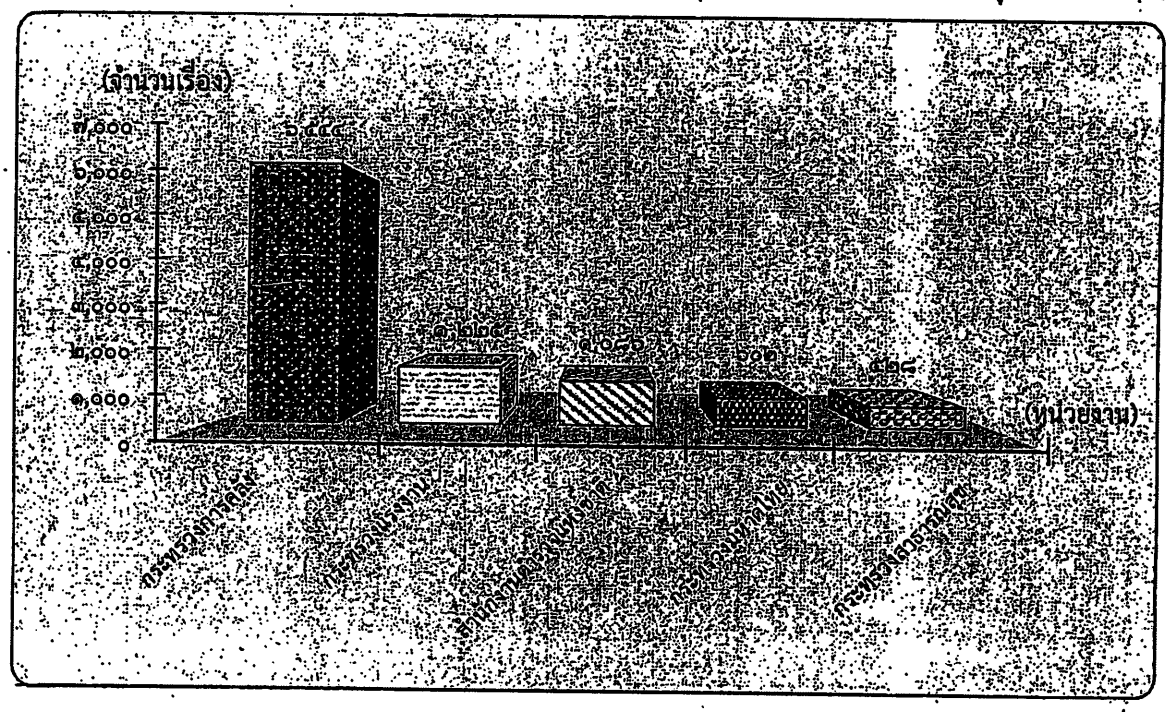
ลำดับที่	รายการสินทรัพย์	จำนวนสินทรัพย์		จำนวนหน่วยงานที่ถือครอง		จำนวนสินทรัพย์ที่ประสงค์จะขอรับการจัดสรร			
						เพื่อพักอาศัย		เพื่อการเกษตร	
		จำนวน (รอง)	ร้อยละ	จำนวน (เรือน)	ร้อยละ	จำนวน (รอง)	ร้อยละ	จำนวน (รอง)	ร้อยละ
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๐๔	๐.๖๗	๙๒	๘๘.๔๖	๕๖	๕๓.๘๕	๔๘	๔๖.๑๕
๓.๒.๔	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔๔	๐.๒๘๕	๓๙	๘๘.๖๔	๓๑	๗๐.๔๕	๑๓	๒๙.๕๕
๓.๒.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๔๒	๐.๒๗	๓๙	๙๒.๘๖	๓๓	๗๘.๕๗	๙	๒๑.๔๓
๓.๒.๖	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓๕	๐.๒๓	๒๘	๘๐.๐๐	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑
๓.๒.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๙	๐.๐๕๘	๙	๑๐๐.๐๐	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๓.๒.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒	๐.๐๑๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๒.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๒	๐.๐๑๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๐	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๘๕	๑.๖๕	๘๗๐	๔๘.๑๐	๒๔๙	๘๙.๗๑	๔๙	๑๐.๐๐
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๘๓	๑.๑๘	๑๘๐	๙๘.๓๖	๑๗๗	๙๖.๗๒	๖	๓.๒๘
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๑	๐.๒๖	๓๒	๗๘.๐๕	๓๑	๗๕.๖๑	๑๐	๒๔.๓๙
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๒๐	๐.๑๒๙	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๙	๙๕.๐๐	๑	๕.๐๐
๓.๓.๔	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑๒	๐.๐๗๘	๑๑	๙๑.๖๗	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๑	๐.๐๗๑	๑๐	๙๐.๙๑	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๘.๑๘
๓.๓.๖	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๐	๐.๐๗	๗	๗๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
๓.๓.๗	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๑๐	๐.๐๗	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๘	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๖๐	๑.๐๔	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๕๙	๙๙.๓๘	๑	๐.๖๓
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๑๖๐	๑.๐๔	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๕๙	๙๙.๓๘	๑	๐.๖๓
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๖๗	๐.๔๑	๖๐	๘๘.๒๓	๖๓	๙๓.๗๑	๗	๑๐.๙๕
๓.๕.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๖๔	๐.๔๑	๖๓	๙๘.๔๔	๕๗	๘๙.๐๖	๗	๑๐.๙๕
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๕	๐.๓๖	๔๓	๗๘.๑๘	๔๒	๗๖.๓๖	๑๓	๒๓.๖๔
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๑๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕.๔	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		จัดประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๕๖	๐.๑๖๕	๖	๑๐.๗๐	๖	๑๐.๗๑	๕๐	๘๙.๒๙
๓.๖.๑	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๕๑	๐.๓๓	๒	๓.๙๒	๒	๓.๙๒	๔๙	๙๖.๐๘
๓.๖.๒	สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๓	๐.๐๑๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖.๓	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๒	๐.๐๑๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๔๐	๐.๒๕๙	๒๘	๗๐.๐๐	๒๖	๖๕.๐๐	๑๔	๓๕.๐๐
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๓๖	๐.๒๓๓	๒๖	๗๒.๒๒	๒๔	๖๖.๖๗	๑๒	๓๓.๓๓
๓.๗.๒	สำนักงานธนานุเคราะห์	๓	๐.๐๑๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๗.๓	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน	๑๖	๐.๑๐๔	๑๔	๘๗.๕๐	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐
๓.๘.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑๓	๐.๐๘๔	๑๓	๑๐๐.๐๐	๑๑	๘๔.๖๒	๒	๑๕.๓๘
๓.๘.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๑๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๓	บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๒	๐.๐๗๘	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๓.๙.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๐๗๘	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๘	๐.๐๕๒	๖	๗๕.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๓.๑๐.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๗	๐.๐๔๕	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๑๐.๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๖	๐.๐๙	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๑๑.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๓	๐.๐๑๙	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๑.๒	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๓.๑๑.๓ สำนักงาน...

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	คะแนนความพึงพอใจ (รวม)	คะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ	อันดับประสิทธิภาพการประสานงาน เพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน (อันดับแรก)	ร้อยละ	(อันดับรอง)	ร้อยละ
๓.๑๑.๓	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๔	สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๔	๐.๐๒๘	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๒๖	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงวัฒนธรรม	๔	๐.๐๒๖	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๔	๐.๐๒๖	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๔๔๓	๑๐๐.๐๐	๑๐,๐๒๐	๖๙.๒๘	๗๔๓	๕๑.๔๑	๗๔๐	๕๑.๑๘

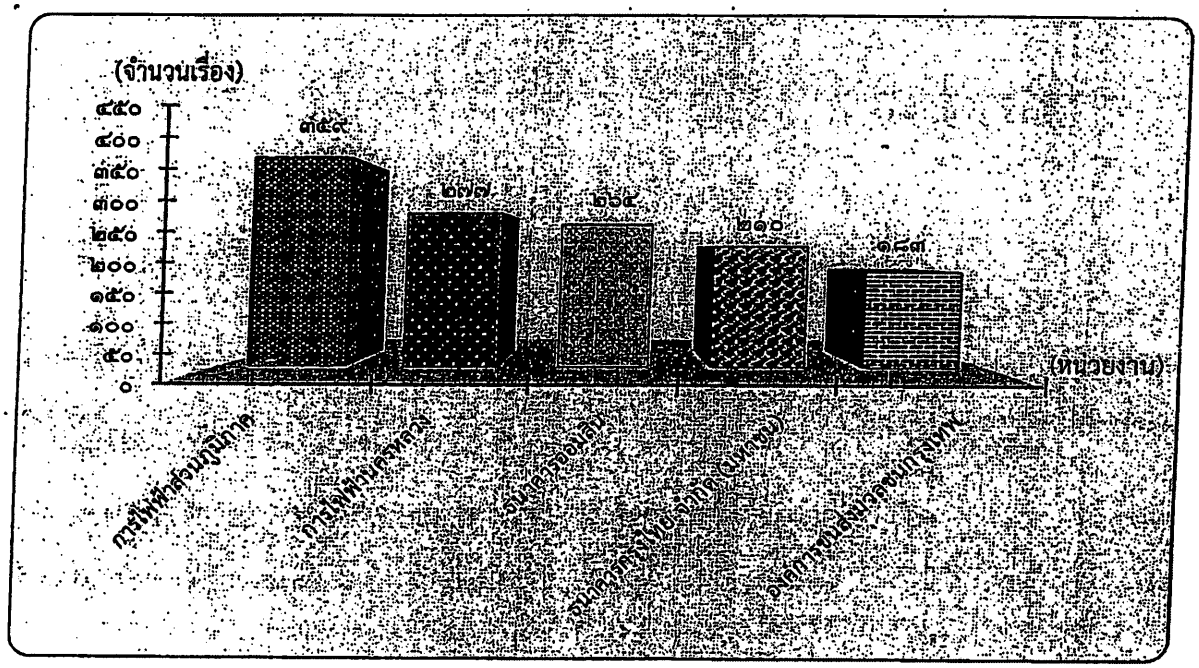
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตาราง...

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๕,๔๔๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ กระทรวงแรงงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

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

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	คำครองชีพ กับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินและทบทวนสิทธิผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับเงินเยียวยาจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนขอรับเงินเยียวยาผ่าน www.เราไม่ทิ้งกัน.com จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระ ที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" - ขอให้มีมาตรการพักชำระหนี้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเป็นการช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนต่อไป - ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับสิทธิถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเนื่องจากมีคุณสมบัติไม่ตรงตามหลักเกณฑ์

๒ กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	กระทรวงแรงงาน	ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัยของสำนักงานประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัยและกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม
		โทรศัพท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และหมายเลข สายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม
		การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือในการจัดหางาน
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ปอนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี
		ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ใบกระท่อม และเฮโรอีน
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี - ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - ขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจสกัดและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธร
๔	กระทรวงมหาดไทย	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ยกเลิกคำสั่งปิดสถานประกอบการเป็นการชั่วคราว ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อหลีกเลี่ยงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ขยายระยะเวลามาตรการช่วยเหลือเยียวยาลดค่าไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย กรณีได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า และค่าน้ำประปา โดยไม่ทำการถอดมิเตอร์ไฟฟ้า และมิเตอร์น้ำประปา และมีส่วนลดค่าไฟฟ้า และส่วนลดค่าน้ำประปา เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๕	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีมาตรการคุมเข้มให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่าง เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการตรวจคัดกรองผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนผู้ที่มีรายได้น้อย - ขอให้มีมาตรการควบคุมและเฝ้าระวังประชาชนที่เดินทางมาจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นประเทศกลุ่มเสี่ยงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

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

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๒๙
๒	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐
๓	ธนาคารออมสิน	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พักการชำระหนี้สินและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ
		การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในโครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามโครงการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระของธนาคารออมสิน
๔	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๑๑ ๑๑๔๔ - ขอให้เพิ่มจำนวนคู่สายในการให้บริการสอบถามข้อมูลการลงทะเบียนตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" ตามมาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้เร่งออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่เพื่อทดแทนบัตรเดิมที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือบัตรสูญหาย
๕	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ

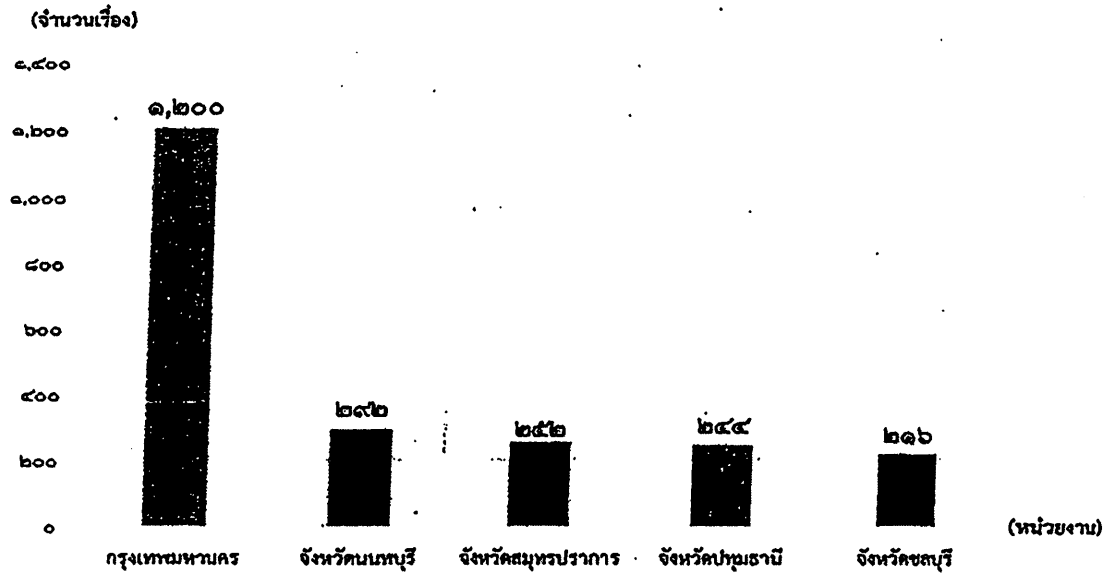
๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

ลำดับ	อปท. จังหวัด	จำนวน		จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ		ผลการประสานงานการประสานงานของ			
						อปท.		จังหวัด	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๑,๒๐๐	๒๑.๓๔	๑,๑๖๘	๙๗.๓๓	๑,๐๑๒	๘๔.๓๓	๑๘๘	๑๕.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑		๗๒๔	๑๒.๘๕	๖๖๐	๙๑.๓๐	๔๙๒	๘๑.๗๙	๑๗๘	๒๘.๙๒
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๙๒	๕.๑๙	๒๕๕	๘๗.๓๓	๒๕๔	๘๖.๙๙	๓๘	๑๓.๐๑
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๔๔	๔.๓๔	๒๓๖	๙๖.๗๒	๒๐๒	๘๒.๗๔	๔๒	๑๗.๒๑
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๓๙	๒.๔๗	๑๒๘	๙๒.๐๙	๑๐๐	๗๑.๙๔	๓๙	๒๘.๐๖
๕	จังหวัดสระบุรี	๔๙	๐.๘๗	๔๒	๘๕.๗๑	๓๖	๗๓.๔๗	๑๓	๒๖.๕๓
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๓๓	๒.๓๖	๑๐๗	๗๖.๖๙	๙๙	๗๐.๖๔	๓๐	๒๓.๑๐
๖	จังหวัดลพบุรี	๕๙	๑.๐๕	๔๒	๗๑.๑๙	๓๙	๖๖.๑๐	๒๐	๓๓.๙๐
๗	จังหวัดชัยนาท	๓๑	๐.๕๕	๒๘	๙๐.๓๒	๒๘	๙๐.๓๒	๓	๙.๖๘
๘	จังหวัดอ่างทอง	๒๓	๐.๔๑	๑๘	๗๘.๒๖	๑๓	๕๖.๕๒	๑๐	๔๓.๔๘
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๐	๐.๓๕	๑๔	๗๐.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๓๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๓		๘๐๙	๗.๒๑	๓๗๖	๙๒.๙๕	๒๙๙	๙๐.๓๙	๗๙	๒๐.๗๙
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๕๒	๔.๔๘	๒๓๒	๙๒.๐๖	๒๒๙	๙๐.๘๗	๒๓	๙.๑๓
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๗	๑.๐๑	๔๖	๘๐.๗๐	๔๔	๗๗.๑๙	๑๓	๒๒.๘๑
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๒	๐.๗๕	๓๕	๘๓.๓๓	๒๕	๕๙.๕๒	๑๗	๔๐.๔๘
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๓๓	๐.๕๙	๑๘	๕๔.๕๕	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘
๑๔	จังหวัดนครนายก	๒๔	๐.๔๓	๑๕	๖๒.๕๐	๑๓	๕๔.๑๗	๑๑	๔๕.๘๓
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๔๒	๗.๖๐	๓๐๙	๘๙.๙๔	๒๙๑	๙๓.๘๔	๑๘	๕.๒๐
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๒๗	๒.๒๖	๑๒๒	๙๖.๐๖	๑๑๑	๘๗.๔๐	๑๖	๑๒.๖๐
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๘๔	๑.๔๙	๗๑	๘๔.๕๒	๕๗	๖๗.๘๖	๒๗	๓๒.๑๔
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๗๔	๑.๓๒	๖๕	๘๗.๘๔	๔๖	๖๒.๑๖	๒๘	๓๗.๘๔
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๗	๑.๐๑	๔๗	๘๒.๔๖	๓๙	๖๘.๔๒	๑๘	๓๓.๕๘
เขตตรวจราชการที่ ๕		๒๓๖	๕.๒๐	๑๘๙	๗๙.๙๗	๑๓๘	๗๕.๔๒	๔๑	๒๒.๔๘
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๐๖	๑.๘๙	๘๗	๘๒.๐๘	๘๖	๘๑.๑๓	๒๐	๑๘.๘๗
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๖๔	๑.๑๔	๕๐	๗๘.๑๓	๔๙	๗๖.๕๖	๑๕	๒๓.๔๔
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๕๖	๑.๐๐	๓๙	๖๙.๖๔	๓๖	๖๔.๒๙	๒๐	๓๕.๗๑
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๐	๐.๑๘	๘	๘๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๖		๒๙๒	๘.๑๐	๑๗๓	๗๑.๑๘	๑๓๐	๗๐.๖๗	๔๓	๒๔.๗๔
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๙๗	๑.๗๓	๖๕	๖๗.๐๑	๖๕	๖๗.๐๑	๓๒	๓๒.๙๙
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๘๔	๑.๔๙	๖๑	๗๒.๖๒	๕๖	๖๖.๖๗	๒๘	๓๓.๓๓
๒๕	จังหวัดพังงา	๓๑	๐.๕๕	๒๗	๘๗.๑๐	๒๗	๘๗.๑๐	๔	๑๒.๙๐
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๓๐	๐.๕๓	๒๔	๘๐.๐๐	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ความคิดเห็นของประชาชน		อปท.ละส่งแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชน			
						เพื่อราบ		เพื่อภูเขา	
		จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๗		๒๑๑	๓๔.๙	๑๙๓	๙๑.๗๔	๑๖๕	๗๔.๒๐	๔๖	๒๑.๘๐
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๘๒	๑.๔๖	๗๕	๙๑.๔๖	๖๗	๘๑.๗๓	๑๕	๑๘.๒๙
๒๘	จังหวัดตรัง	๔๙	๐.๘๗	๓๖	๗๓.๔๗	๓๔	๖๙.๓๙	๑๕	๓๐.๖๑
๒๙	จังหวัดกระบี่	๓๗	๐.๖๖	๓๖	๙๗.๓๐	๓๐	๘๑.๐๘	๗	๑๘.๙๒
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๕	๐.๔๔	๒๒	๘๘.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๕	๒๐.๐๐
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๘	๐.๓๒	๑๔	๗๗.๗๘	๑๔	๗๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๓๘	๔.๒๓	๑๘๗	๗๘.๗๗	๑๖๕	๗๘.๐๑	๒๒	๒๘.๑๑
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๓๔	๒.๓๘	๑๐๗	๗๙.๘๕	๑๐๔	๗๗.๖๑	๓๐	๒๒.๓๙
๓๓	จังหวัดปัตตานี	๔๕	๐.๘๐	๓๘	๘๔.๔๔	๒๖	๕๗.๗๘	๑๙	๔๒.๒๒
๓๔	จังหวัดยะลา	๒๕	๐.๔๔	๑๖	๖๔.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
๓๕	จังหวัดนราธิวาส	๒๓	๐.๔๑	๑๕	๖๕.๒๒	๑๕	๖๕.๒๒	๘	๓๔.๗๘
๓๖	จังหวัดสตูล	๑๑	๐.๒๐	๑๑	๑๐๐.๐๐	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๘.๑๘
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๔๔	๖.๒๐	๓๐๙	๘๙.๐๓	๒๘๖	๘๐.๗๙	๖๓	๑๙.๐๑
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๑๖	๓.๘๔	๑๘๘	๘๗.๐๔	๑๘๑	๘๓.๘๐.	๓๕	๑๖.๒๐
๓๘	จังหวัดระยอง	๗๓	๑.๓๐	๖๗	๙๑.๗๘	๖๓	๘๖.๓๐	๑๐	๑๓.๗๐
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๔๕	๐.๘๐	๓๒	๗๑.๑๑	๒๙	๖๔.๔๔	๑๖	๓๕.๕๖
๔๐	จังหวัดตราด	๒๐	๐.๓๕	๑๔	๗๐.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๓๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๒๔๐	๔.๒๘	๑๙๐	๗๙.๒๙	๑๘๐	๔๕.๗๙	๖๒	๔๕.๒๐
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๖๕	๑.๑๖	๓๙	๖๐.๐๐	๓๗	๕๖.๙๒	๒๘	๔๓.๐๘
๔๒	จังหวัดเลย	๒๕	๐.๔๔	๑๖	๖๔.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๒๐	๐.๓๕	๑๗	๘๕.๐๐	๑๒	๖๐.๐๑	๘	๔๐.๐๐
๔๔	จังหวัดบึงกาฬ	๑๗	๐.๓๐	๑๐	๕๘.๘๒	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๓	๐.๒๓	๘	๖๑.๕๔	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๖๗	๑.๑๕	๔๓	๖๔.๑๘	๓๒	๔๗.๗๖	๓๕	๕๒.๒๕
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๓	๐.๕๙	๑๕	๔๕.๔๕	๑๒	๓๖.๓๖	๒๑	๖๓.๖๔
๔๗	จังหวัดนครพนม	๒๓	๐.๔๑	๑๘	๗๘.๒๖	๑๓	๕๖.๕๒	๑๐	๔๓.๔๘
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๑	๐.๒๐	๑๐	๙๐.๙๑	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๖๔๗	๓.๙๓	๔๔๖	๖๖.๐๖	๑๒๑	๔๔.๑๔	๑๐๐	๔๐.๒๕
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๙๕	๑.๖๙	๖๐	๖๓.๑๖	๔๙	๕๑.๕๘	๔๖	๔๘.๔๒
๕๐	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๗	๐.๘๔	๒๖	๕๕.๓๒	๒๖	๕๕.๓๒	๒๑	๔๔.๖๘
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๔	๐.๗๘	๓๗	๘๔.๐๙	๒๔	๕๔.๕๕	๒๐	๔๕.๔๕
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๓๕	๐.๖๒	๒๓	๖๕.๗๑	๒๒	๖๒.๘๖	๑๓	๓๗.๑๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๗๔	๓.๐๘	๑๐๓	๕๙.๗๐	๘๗	๕๐.๐๐	๘๗	๕๐.๐๐
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๗๙	๑.๔๑	๔๑	๕๑.๙๐	๓๘	๔๘.๑๐	๔๑	๕๑.๙๐
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๕๔	๐.๙๖	๓๗	๖๘.๕๒	๒๗	๕๐.๐๐	๒๗	๕๐.๐๐
๕๕	จังหวัดยโสธร	๒๒	๐.๓๙	๑๓	๕๙.๐๙	๑๒	๕๔.๕๕	๑๐	๔๕.๔๕
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๙	๐.๓๔	๑๒	๖๓.๑๖	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนทั้งสิ้น		ความถี่ของน้ำฝน		จำนวนประชากรผู้ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง			
						พรรคการเมือง		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรียง)	ร้อยละ	จำนวน (เรียง)	ร้อยละ	จำนวน (เรียง)	ร้อยละ	จำนวน (เรียง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๓๓๔	๓๔.๖๖	๑๐๐	๔๙.๐๐	๑๕๐	๔๙.๑๐	๑๐๐	๔๐.๐๐
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๗๕	๓.๑๗	๑๑๔	๖๔.๐๔	๑๐๘	๖๐.๖๗	๗๐	๓๙.๓๓
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๙	๑.๐๕	๓๕	๕๙.๓๒	๓๒	๕๔.๒๔	๒๗	๔๕.๗๖
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๕๑	๐.๙๑	๒๖	๕๐.๙๘	๒๖	๕๐.๙๘	๒๕	๔๙.๐๒
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๗	๐.๘๔	๒๕	๕๓.๑๙	๒๕	๕๓.๑๙	๒๒	๔๖.๘๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๗๔	๓.๑๑	๔๘๓	๗๘.๗๔	๑๗๗	๖๘.๑๙	๑๕๖	๓๔.๖๕
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๒๔	๒.๒๑	๘๘	๗๐.๙๗	๘๖	๖๙.๓๕	๓๘	๓๐.๖๕
๖๒	จังหวัดลำปาง	๓๒	๐.๕๗	๒๒	๖๘.๗๕	๑๙	๕๙.๓๘	๑๓	๔๐.๖๓
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๓	๐.๒๓	๙	๖๙.๒๓	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๖	๐.๑๑	๔	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๗๘	๓.๑๔	๔๙	๒๘.๒๐	๑๑๒	๕๑.๗๗	๓๖	๔๘.๒๕
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๙	๐.๖๙	๓๒	๘๒.๐๕	๒๒	๕๖.๔๑	๑๗	๔๓.๕๙
๖๖	จังหวัดพะเยา	๒๒	๐.๓๙	๑๓	๕๙.๐๙	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๖	๐.๒๘	๔	๒๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๐	๐.๑๘	๖	๖๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๔๗	๒.๗๘	๑๐๘	๗๓.๙๘	๘๘	๔๖.๐๔	๒๐	๒๓.๔๔
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๕๐	๐.๘๙	๓๖	๗๒.๐๐	๒๘	๕๖.๐๐	๒๒	๔๔.๐๐
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๔๑	๐.๗๓	๒๕	๖๐.๙๘	๑๙	๔๖.๓๔	๒๒	๕๓.๖๖
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๒๘	๐.๕๐	๑๙	๖๗.๘๖	๑๘	๖๔.๒๙	๑๐	๓๕.๗๑
๗๒	จังหวัดตาก	๑๙	๐.๓๔	๑๔	๗๓.๖๘	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๓.๕๘
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๙	๐.๓๔	๑๔	๗๓.๖๘	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๙		๑๗๕	๓.๑๗	๑๐๐	๖๘.๓๖	๑๐๐	๕๖.๗๔	๗๗	๔๓.๐๐
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๘๐	๑.๔๒	๔๖	๕๗.๕๐	๔๕	๕๖.๒๕	๓๕	๔๓.๗๕
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๘	๐.๖๘	๒๐	๕๒.๖๓	๑๖	๔๒.๑๑	๒๒	๕๗.๘๙
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๓๑	๐.๕๕	๒๔	๗๗.๔๒	๑๙	๖๑.๒๙	๑๒	๓๘.๗๓
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๒๙	๐.๕๒	๒๑	๗๒.๔๑	๒๑	๗๑.๔๑	๘	๒๗.๕๙
รวมทั้งสิ้น		๕๖๒	๑๐๐.๐๐	๒๐๓	๑๐๐.๐๐	๒๗๐	๑๐๐.๐๐	๑๗๗	๑๐๐.๐๐

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๖๒๒ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

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

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑.	กรุงเทพมหานคร	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีมาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีมีบุคคลเดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - ขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจคัดกรองเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สวนสาธารณะ สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว โดยยกเว้นค่าเช่าพื้นที่ให้ผู้ประกอบการ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ กรณีห้ามออกนอกเคหสถานบุคคลทั่วไป - ขอรับการจัดสรรถุงยังชีพ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร การขุดเจาะถนน บ้านเรือน ร้านอาหาร รถเร่ขายสินค้า การมั่วสุม ดื่มสุรา และสถานบันเทิง

๒ จังหวัด...

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดนนทบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้สถานพยาบาลและร้านสะดวกซื้อปรับปรุงการให้บริการ โดยเว้นระยะห่างทางสังคม - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดระเบียบการแจกอาหารและสิ่งของให้กับประชาชน - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร การขับขี่รถจักรยานยนต์ และสถานบันเทิง
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ผ่อนปรนคำสั่งปิดสถานประกอบการ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การปรับลดหรือการยกเว้นการเช่าพื้นที่ของผู้ประกอบการ - ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การลงทะเบียนเพื่อรับถุงยังชีพและสิ่งของจากหน่วยงานภาครัฐ
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา และการสัญจรของรถบรรทุก
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และหวยฉับยี่กี
๔	จังหวัดปทุมธานี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ผ่อนปรนการเปิดสถานที่และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร/บ้านจัดสรร การมั่วสุมดื่มสุรา และการขับขี่รถจักรยานยนต์
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยน้ำเสีย บ้านเรือน ร้านอาหาร และการเผาขยะ
๕	จังหวัดชลบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สวนสาธารณะ สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การปรับลดหรือการยกเว้นการเช่าพื้นที่ของผู้ประกอบการ
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร และการมั่วสุมดื่มสุรา

.....

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

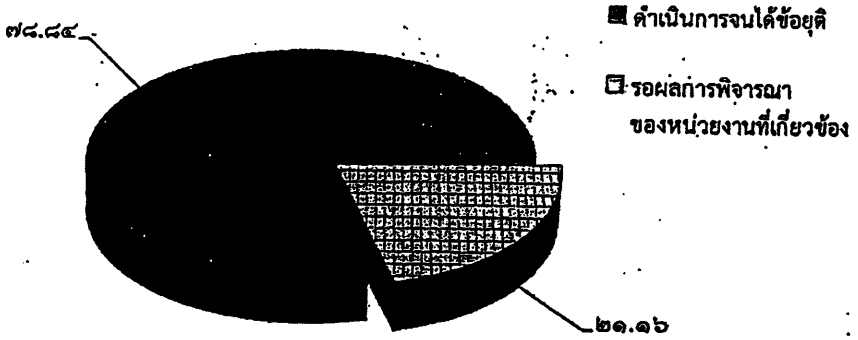
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		ลดลง/เพิ่ม/สัดส่วนร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๘,๔๘๑	๓๙,๔๓๒	๓๘.๔๕
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๙๘	๓,๒๐๕	๑๔๖.๙๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๐๐๒	๑,๔๕๐	๔๔.๗๑
๔	โมบายแอพพลิเคชัน PSC 1111	๓๙๙	๖๙๓	๗๓.๖๘
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๒๑	๕๐๗	- ๒.๖๙
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	-	๑๐๐	N/A
๗	สายตรงไทยนิยม	๔๘	๘๕	๗๗.๐๘
๘	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ	๑	๐	๐
๙	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑	๐	๐
	รวมทั้งสิ้น	๓๑,๗๕๑	๔๕,๔๗๒	๔๓.๒๑

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๕,๔๗๒ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ เพิ่มขึ้นในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๑ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องลดลง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ และช่องทางคณะรักษาความสงบแห่งชาติกับตู้ ปณ. ๔๔๔ ที่ไม่มีผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์แต่อย่างใด

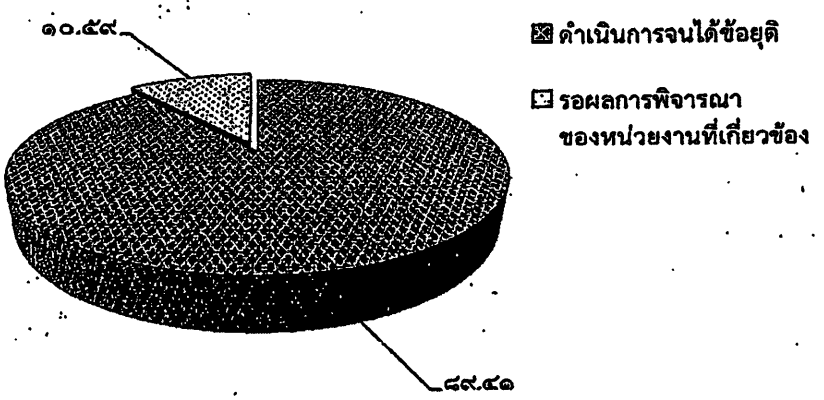
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๒,๘๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๙๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖

ไตรมาสที่ ๓ ...



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๘,๖๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖,๖๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

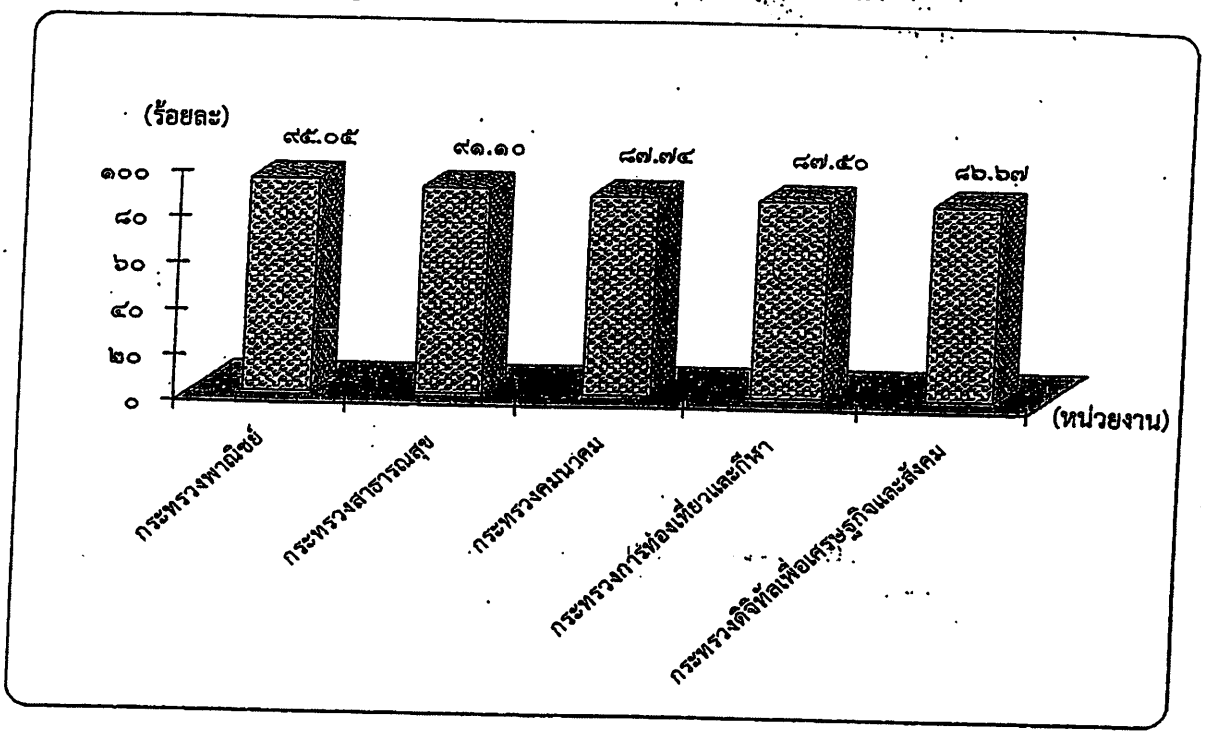
เนื่องจากไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้มีเรื่องร้องทุกข์ที่รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๙๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง - การปกครอง และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้ ...

๑) หน่วยงานที่มีเรื่องอยู่ระหว่างรอผลการพิจารณามากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ยังคงมีเรื่องค้างอยู่ในระบบในภาพรวมแล้ว

๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ขอเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

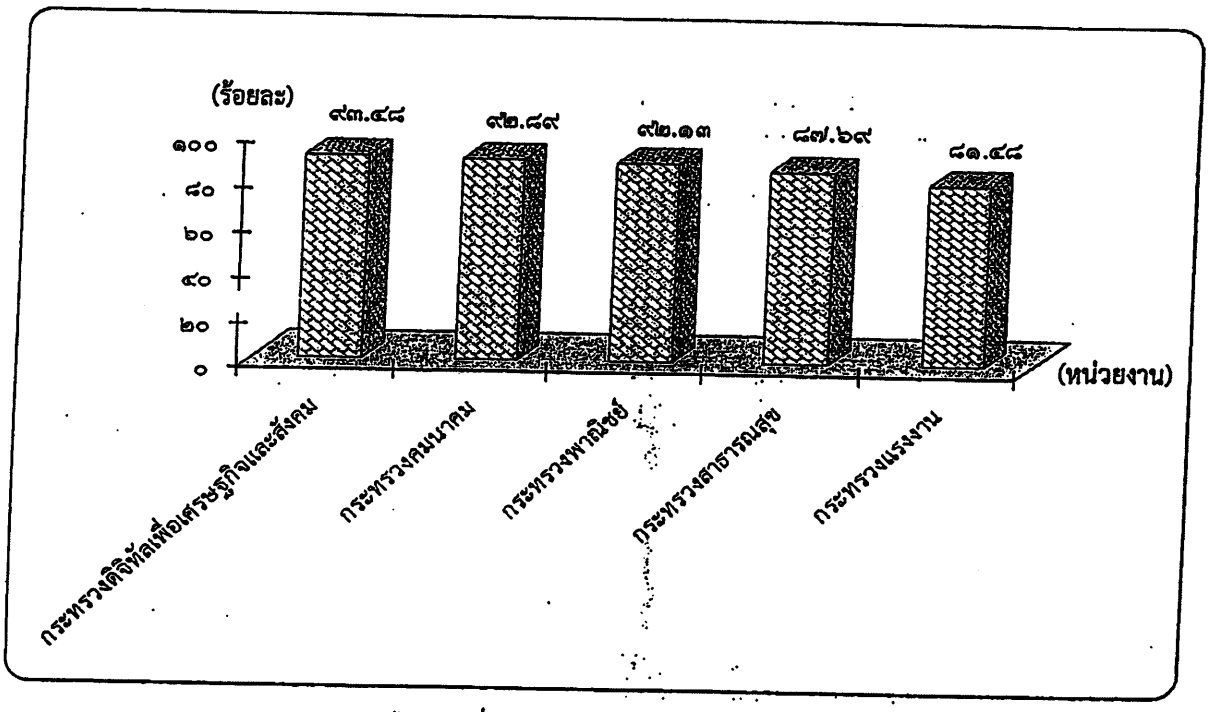
๓) เป็นกรณีปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย เนื่องจากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำอันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอความช่วยเหลือในการพิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีได้รับแจ้งผล SMS www.เราไม่ทิ้งกัน.com ว่าข้อมูลไม่ตรงกับที่ลงทะเบียน และการไม่ได้รับสิทธิเนื่องจากระบบแจ้งว่า ยังไม่เข้าข่ายเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการ...

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๖๓ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	๑๗๙ ราย - เรื่อง ๑๗๙ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากอยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางการร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ ทำให้ข้อมูลในตารางข้างต้นไม่มีจำนวนเรื่องที่หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง

๕. ประเด็น...

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓			สัดส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามโครงการ "เราไม่ทิ้งกัน" - ขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิและเร่งรัดการจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา"แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๑๖๕	๘	๗ (๘๗.๕๐)	๑	๘,๑๘๘	๔,๓๗๔ (๕๓.๔๒)	๑๐๒,๒๕๐
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสและข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ เช่น การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นต้น - ขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘	๗	๕๕๕	๕๑๓ (๙๒.๔๓)	๒	๒,๖๐๓	๒,๓๘๖ (๙๑.๖๖)	๓๖๙
๓	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๓๕	๑๐๓	๘๐ (๗๗.๖๗)	๓	๒,๑๙๓	๒,๑๓๔ (๙๗.๓๑)	๒,๐๒๙.๑๓

- ขอให้แก้ไข...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓			สัดส่วนเพิ่ม/ลด ของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ (คิดเป็นร้อยละ)	
	- ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่างและลักลอบจำหน่ายสุรา - ขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)							
๔	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น	๑	๑,๖๐๑	๑,๕๖๔ (๙๗.๖๙)	๔	๑,๕๖๗	๑,๔๔๓ (๙๒.๐๙)	-๒.๑๒
๕	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และสำนักงานประกันสังคม	๕	๕๙๙	๕๘๘ (๙๘.๑๖)	๕	๘๘๕	๘๕๘ (๙๖.๙๕)	๔๗.๗๕
๖	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ และเสียงดังรบกวนจากสุนัขจรจัด	๒	๑,๒๘๙	๑,๒๘๓ (๙๙.๕๓)	๖	๘๓๖	๘๑๒ (๙๗.๑๓)	-๓๕.๑๔

๗ หนี้สิน...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓			อัตราส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ค่าเฉลี่ยการจบได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ค่าเฉลี่ยการจบได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๗	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้ รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร - ขอให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบธนาคาร - ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อกับธนาคาร	๖๕	๕๗	๒๙ (๕๐.๘๘)	๗	๘๒๗	๖๓๗ (๗๗.๐๒)	๑,๓๕๐.๘๘
๘	ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้เร่งการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม กรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัย และกรณีชราภาพ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๘๓	๓๘	๓๕ (๙๒.๑๐)	๘	๗๗๘	๖๒๒ (๗๙.๙๕)	๑,๙๔๗.๓๗
๙	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อนน้ำประปาไม่ได้คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๓	๙๘๔	๙๖๓ (๙๗.๘๖)	๙	๖๙๘	๖๖๑ (๙๔.๗๐)	- ๒๙.๐๗
๑๐	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตุ้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔	๖๘๒	๖๖๒ (๙๗.๐๗)	๑๐	๖๗๑	๖๕๕ (๙๗.๖๑)	- ๑.๖๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ค่าครองชีพเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือในการพิจารณา

หลักเกณฑ์...

หลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด -19) และขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา"แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านอาหาร ร้านเสริมความงาม สถานประกอบการ และการรวมกลุ่มของวัยรุ่นฝ่าฝืนการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด -19) และขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้น และการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับค่าครองชีพ การรักษาพยาบาล ประโยชน์ทดแทน และหนี้สินในระบบ เพิ่มสูงขึ้นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นค่าครองชีพ เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 ซึ่งในช่วงแรกข้อมูลมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ ของหน่วยงานยังกระจัดกระจาย ไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนยังไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจน เกิดข้อสงสัยและมีประเด็นการตกหล่นหรือได้รับสิทธิช่วยเหลือซ้ำซ้อน ประกอบกับโรคดังกล่าวเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ประชาชนยังต้องทำความเข้าใจอีกมาก

๒. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม – ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๑๔,๗๓๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐๗,๖๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๔๙๙,๗๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูล - มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการแจกหน้ากากอนามัย รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับโควิด - 19

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๔,๙๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง และร้องเรียน/ร้องทุกข์ – ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๓) สำนักงาน...

๓) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้เก็บรวบรวมปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการในหลายภาคส่วน พบว่า

๓.๑) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ประชาชนมีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อเสนอแนะยื่นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ เข้ามาเป็นจำนวนมากและประสงค์จะติดตามเพื่อขอทราบสถานะของเรื่องร้องทุกข์ หากแต่ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้โดยสะดวก และไม่สามารถเดินทางมาพบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวได้มีการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ห้ามประชาชนออกจากที่พักอาศัย โดยไม่จำเป็นและต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันตนเองโดยเคร่งครัด ในขณะที่ประชาชนยังรอคอยการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานรับผิดชอบ

๓.๒) การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอใช้ข้อมูลประกอบการรายงานผลสำหรับผู้บริหารระดับสูง บางเรื่องต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน เช่น ต้องการทราบข้อมูลของผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการเยียวยา "เราไม่ทิ้งกัน" หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับราคาหน้ากากอนามัยจำนวนสูงเกินกว่าราคาที่กำหนด และแจ้งเบาะแสของผู้ไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน เป็นต้น หากแต่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยเร็ว เนื่องจากขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการประสานงานรวบรวม และประมวลผลข้อมูลในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการกำกับติดตามเพื่อแก้ไขปัญหาและการกำหนดนโยบาย

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน/ผู้รับบริการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงกำหนดให้มีแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยจะจัดให้มีระบบการติดตามผล (Tracking System) สำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนจะสามารถติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ได้ทุกที่ทุกเวลา และทราบระยะเวลาแก้ไขปัญหาของตนเองได้ รวมทั้งให้มีระบบการรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารเพื่อให้มีข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่เชื่อถือได้ สำหรับใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

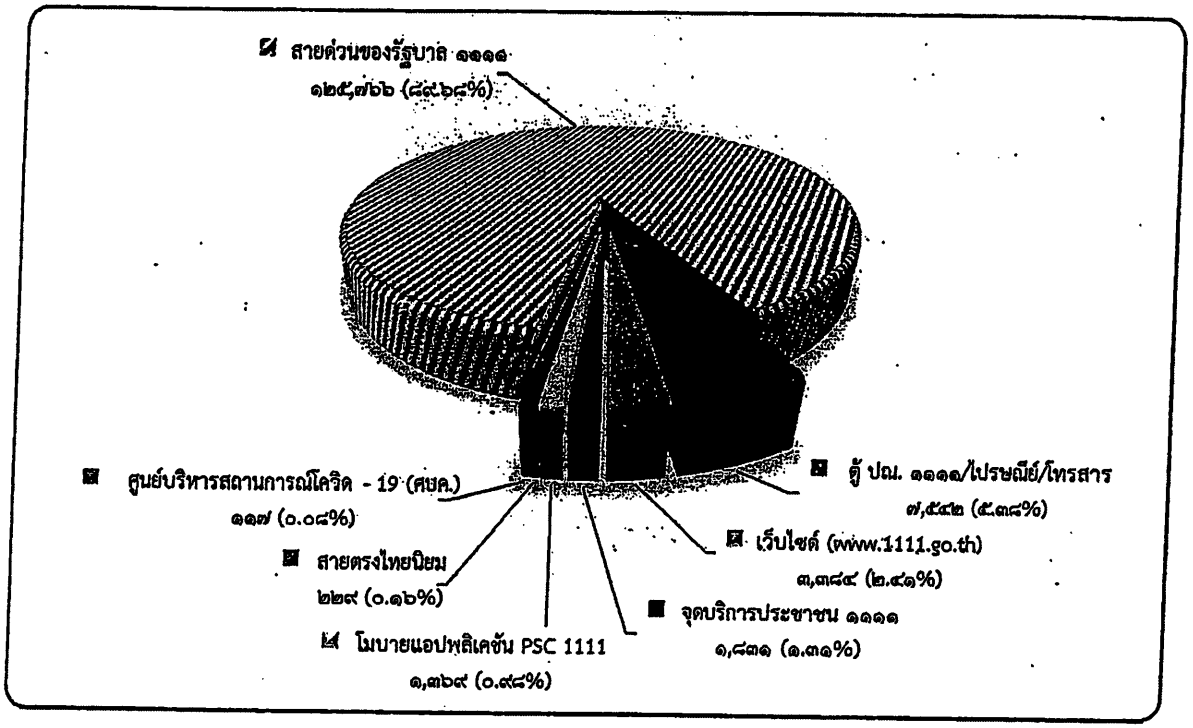
****

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อซักถาม/เสนอความคิดเห็น
ในที่ประชุมประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

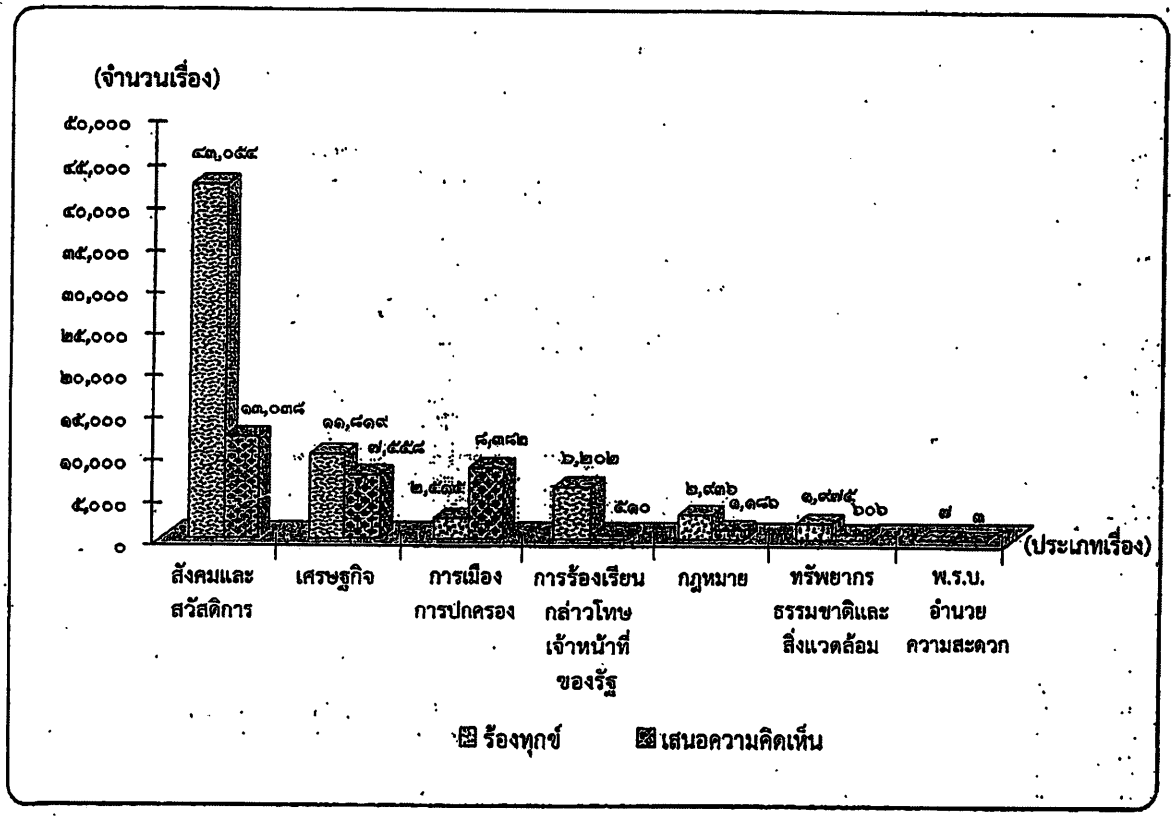


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๒๕,๗๖๖	๘๙.๖๘
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗,๕๔๒	๕.๓๘
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๓๘๔	๒.๔๑
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๘๓๑	๑.๓๑
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑,๓๖๙	๐.๙๘
๖	สายตรงไทยนิยม	๒๒๙	๐.๑๖
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๑๑๗	๐.๐๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๔๐,๒๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔๐,๒๓๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 สายตรงไทยนิยม และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) ตามลำดับ

๒. สถิติ...

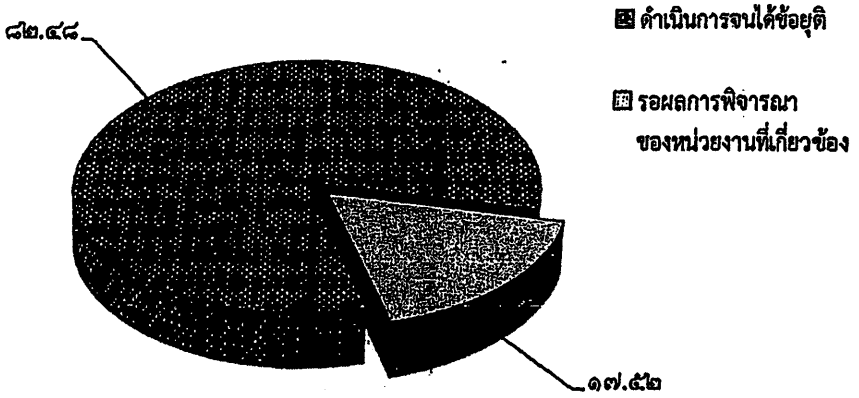
๓. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๕๖,๐๙๒	๔๓,๐๕๔	๑๓,๐๓๘
๒	เศรษฐกิจ	๑๙,๓๗๗	๑๑,๘๑๙	๗,๕๕๘
๓	การเมือง-การปกครอง	๑๐,๘๙๗	๒,๕๑๕	๘,๓๘๒
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖,๕๑๒	๖,๒๐๒	๓๑๐
๕	กฎหมาย	๔,๐๒๒	๒,๙๓๖	๑,๑๘๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒,๕๘๑	๑,๙๗๕	๖๐๖
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑๐	๗	๓
รวมทั้งสิ้น		๙๙,๔๙๑	๖๘,๕๐๘	๓๑,๐๘๓
ร้อยละ		๑๐๐	๖๘.๗๙	๓๑.๒๑

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๙,๕๙๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๒,๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๒

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยสังเขป)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	ค่าครองชีพ	- การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ "เราไม่ทิ้งกัน" และมาตรการดูแลและเยียวยา"แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท)	๑๐,๓๗๗	๕,๐๔๔	๔,๕๙๓
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	- ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดสรรหน้ากากอนามัยและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น - ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น โครงการคนละครึ่ง มาตรการการกำหนดวันหยุดเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โครงการ "เราเที่ยวด้วยกัน" เป็นต้น	๗,๗๓๐	๗,๒๓๐	๖๔๐

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องโดยสังเขป	จำนวนเรื่อง	จำนวนการเข้าถึงข้อมูล	อัตราส่วนการเข้าถึง
๓	การรักษาพยาบาล	- แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารตลาดนัด และร้านนวดแผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยการเว้นระยะห่าง และล้างมือ จำหน่ายสุรา - ขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๕๙๔	๖,๐๙๘	๑๘๖
๔	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง การก่อสร้าง การจัดแสดงคอนเสิร์ต สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๓๔๕	๔,๖๔๓	๓๔๕
๕	ไฟฟ้า	ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น	๒๖๐	๓,๙๘๓	๒๖๐
๖	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	- ขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาตามมาตรการของรัฐที่กำหนด โดยเป็นการจ่ายเงินเยียวยา ๑,๐๐๐ บาท เป็นเวลา ๓ เดือน (รวมเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท) ให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ตรงตามเวลาที่ภาครัฐกำหนด - ขอให้เร่งดำเนินการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่ ให้แก่ประชาชนในกรณีบัตรสูญหาย	๒๗๘	๑,๑๓๔	๒,๐๗๘

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ (โดยสังเขป ไม่เกิน ๑ บรรทัด)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๗	โทรศัพท์	ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ เป็นต้น	๒,๖๘๘	๒,๕๕๖	๑๓๒
๘	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๒,๖๔๒	๒,๔๗๘	๑๖๔
๙	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปาและซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๒,๓๖๓	๒,๑๗๘	๑๘๕
๑๐	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๑,๘๘๕	๑,๘๐๕	๘๑

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน และไฟฟ้า ตามลำดับ

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

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๒๔,๔๑๓	๗๑.๔๓	๑๘,๙๓๘	๗๗.๕๗	๑๒,๐๓๑	๔๙.๒๘	๑๒,๓๘๒	๕๐.๗๒
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๑๑,๘๕๙	๓๔.๗๐	๘,๒๔๗	๖๙.๕๔	๓,๒๒๘	๒๗.๒๒	๘,๖๓๑	๗๒.๗๘
๑.๒	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วนของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๑,๕๗๘ เรื่อง)	๒,๓๒๙	๖.๘๑	๒,๑๘๗	๙๓.๙๐	๑,๔๘๗	๖๓.๘๕	๘๔๒	๓๖.๑๕
๑.๓	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๙๕๓	๕.๗๑	๑,๘๔๒	๙๔.๓๒	๑,๗๑๗	๘๗.๙๒	๒๓๖	๑๒.๐๘

๑.๔ กระทรวง...

ลำดับ	ชื่อส่วนราชการ	ความพึงพอใจ		ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล		ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล			
						เพิ่มขึ้น		ลดลง	
		จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน (ร้อยละ)	ลำดับที่
๑.๔	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๑๑๙ เรื่อง)	๑,๒๑๓	๓.๕๕	๙๓๘	๗๗.๓๓	๘๙๓	๗๓.๖๒	๓๒๐	๒๖.๓๘
๑.๕	กระทรวงคมนาคม	๑,๑๒๓	๓.๓๐	๑,๐๓๖	๙๒.๒๕	๙๘๙	๘๘.๐๗	๓๓๔	๑๑.๙๓
๑.๖	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๐๒๐	๒.๙๘๕	๘๖๕	๘๔.๘๐	๔๖๙	๔๕.๙๘	๕๕๑	๕๙.๐๒
๑.๗	กระทรวงพาณิชย์	๑,๐๒๐	๒.๙๘๕	๑,๐๐๐	๙๘.๐๔	๙๕๖	๙๓.๗๓	๖๔	๖.๒๗
๑.๘	สำนักนายกรัฐมนตรี	๙๑๓	๒.๖๗	๖๒๙	๖๘.๘๙	๕๐๖	๕๕.๔๒	๔๐๗	๔๔.๕๘
๑.๙	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๗๖๘	๒.๒๕	๕๐๐	๖๕.๑๐	๓๐๖	๓๙.๘๔	๔๖๒	๖๐.๒๖
๑.๑๐	กระทรวงศึกษาธิการ	๕๙๕	๑.๗๔	๔๗๑	๗๙.๑๖	๔๑๗	๗๐.๐๘	๑๗๘	๒๙.๙๒
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๓๐๒	๐.๘๘	๑๘๐	๕๙.๖๐	๑๓๑	๔๓.๓๘	๑๗๑	๕๖.๖๒
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๓๔	๐.๖๘๕	๑๔๘	๖๓.๒๕	๑๓๕	๕๗.๖๙	๙๙	๔๒.๓๑
๑.๑๓	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๒๐๙	๐.๖๑	๑๗๐	๘๑.๓๔	๑๔๔	๖๘.๙๐	๖๕	๓๑.๑๐
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๙๓	๐.๕๖๕	๑๗๕	๙๐.๖๗	๑๗๕	๙๐.๖๗	๑๘	๙.๓๓
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๑๘๕	๐.๕๔	๑๔๘	๘๐.๐๐	๑๒๖	๖๕.๙๕	๖๓	๓๔.๐๕
๑.๑๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๗๗	๐.๕๒	๑๔๒	๘๐.๒๓	๑๒๓	๖๙.๔๙	๕๔	๓๐.๕๑
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑๘	๐.๓๔	๑๐๑	๘๕.๕๙	๙๔	๗๙.๖๖	๒๔	๒๐.๓๔
๑.๑๘	กระทรวงพลังงาน	๗๙	๐.๒๓	๖๖	๘๓.๕๔	๕๗	๗๒.๑๕	๒๒	๒๗.๘๕
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๗๕	๐.๒๒	๕๕	๗๓.๓๓	๔๘	๖๔.๐๐	๒๗	๓๖.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๘	๐.๑๔	๓๘	๗๙.๑๗	๓๔	๗๐.๘๓	๑๔	๒๙.๑๗
๒	หน่วยงานอื่น	๔,๗๔๑	๗๓.๘๗	๔,๓๒๘	๙๑.๒๐	๔,๑๐๖	๘๖.๐๑	๖๓๔	๑๓.๙๙
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓,๔๐๗	๙.๙๗	๓,๑๑๔	๙๓.๔๐	๓,๐๔๓	๘๙.๓๒	๓๖๔	๑๐.๖๘
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๗๒๗	๒.๑๓	๗๑๓	๙๘.๐๗	๖๒๘	๘๖.๓๘	๙๙	๑๓.๖๒
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๑๕๙	๐.๕๖๕	๑๔๖	๙๓.๘๒	๑๒๔	๗๗.๙๙	๓๕	๒๒.๐๑
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๑๔	๐.๓๓	๙๔	๘๒.๔๖	๘๑	๗๑.๐๕	๓๓	๒๘.๙๕
๒.๕	สำนักงานการปินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๕๖	๐.๑๖	๕๐	๘๙.๒๙	๔๕	๘๐.๓๖	๑๑	๑๙.๖๕
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๓๘	๐.๑๑๑	๒๘	๗๓.๖๘	๒๕	๖๕.๗๙	๑๓	๓๔.๒๑

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๗	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๓๕	๐.๑๐	๓๕	๑๐๐.๐๐	๓๔	๙๗.๑๔	๑	๒.๘๖
๒.๘	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๔	๐.๐๗	๑๗	๗๐.๘๓	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
๒.๙	สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์	๒๒	๐.๐๖๓	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙
๒.๑๐	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑๘	๐.๐๕๓	๑๔	๗๗.๗๘	๑๔	๗๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒
๒.๑๑	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๘	๐.๐๕๓	๑๕	๘๓.๓๓	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๑๖	๐.๐๔๗	๙	๕๖.๒๕	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑๒	๐.๐๓๕	๘	๖๖.๖๗	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๑๐	๐.๐๓	๒	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักพระราชวัง	๑๐	๐.๐๓	๙	๙๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๑๐	๐.๐๓	๗	๗๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๒.๑๗	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๙	๐.๐๒๖	๓	๓๓.๓๓	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๒.๑๘	สภากาชาดไทย	๗	๐.๐๒	๗	๑๐๐.๐๐	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๒.๑๙	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	๕	๐.๐๑๕	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕	๐.๐๑๕	๓	๖๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๐๑๕	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๕	๐.๐๑๕	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๓	๐.๐๐๙	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก	๓	๐.๐๐๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๕	สำนักงานศาลปกครอง	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๗	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๒.๓๐ สำนักงาน...

ลำดับที่	กรม/ส่วนกลาง/จว.	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนแล้วเสร็จ		จัดกลุ่มระดับการดำเนินงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๓๐	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๒	๐.๐๐๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๒	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๔	องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง	๕,๐๒๓	๑๙.๗๐	๔,๗๔๕	๙๗.๘๗	๓,๖๕๗	๗๒.๔๑	๑,๓๖๖	๒๗.๑๙
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๑,๖๕๙	๔.๘๕๔	๑,๖๑๐	๙๖.๔๔	๑,๔๙๔	๗๒.๒๗	๔๖๐	๒๗.๗๔
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๖๓๘	๑.๘๖๗	๕๙๔	๙๓.๑๐	๔๑๕	๖๕.๐๕	๒๒๓	๓๔.๙๕
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๔๘๙	๑.๔๓	๔๘๐	๙๘.๑๖	๓๖๒	๗๔.๐๓	๑๒๗	๒๕.๙๗
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๘๖	๑.๑๒๙	๓๘๒	๙๘.๙๖	๓๑๒	๘๐.๘๓	๗๔	๑๙.๓๗
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๑๔๖	๐.๔๒๗	๑๔๔	๙๘.๖๓	๑๐๙	๗๔.๖๖	๓๗	๒๕.๓๔
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	๑,๘๓๓	๕.๓๓๔	๑,๗๔๖	๙๔.๒๕	๑,๔๙๓	๕๗.๙๖	๕๙๔	๔๒.๐๔
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๔๔๐	๑.๒๘	๔๒๔	๙๖.๓๖	๒๐๑	๔๕.๖๘	๒๓๙	๕๔.๓๒
๓.๒.๒	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๔๒	๑.๐๐	๓๓๔	๙๗.๖๖	๒๐๔	๕๙.๖๕	๑๓๘	๔๐.๓๕
๓.๒.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๖๙	๐.๖๗	๒๑๙	๙๕.๖๓	๑๘๕	๘๐.๗๙	๕๕	๑๙.๒๑
๓.๒.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๒๐๒	๐.๕๙	๑๘๔	๙๑.๐๙	๘๗	๔๓.๐๗	๑๑๕	๕๖.๙๓
๓.๒.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๙๙	๐.๒๘๙	๘๙	๘๙.๙๐	๗๔	๗๔.๗๕	๒๕	๒๕.๒๕
๓.๒.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๗๔	๐.๒๑๖	๗๓	๙๘.๖๕	๕๒	๗๐.๒๗	๒๒	๒๙.๗๓
๓.๒.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๑๔	๐.๐๔	๑๓	๙๒.๘๖	๗	๕๐.๐๐	๗	๕๐.๐๐
๓.๒.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๔	๐.๐๑๒	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๒.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

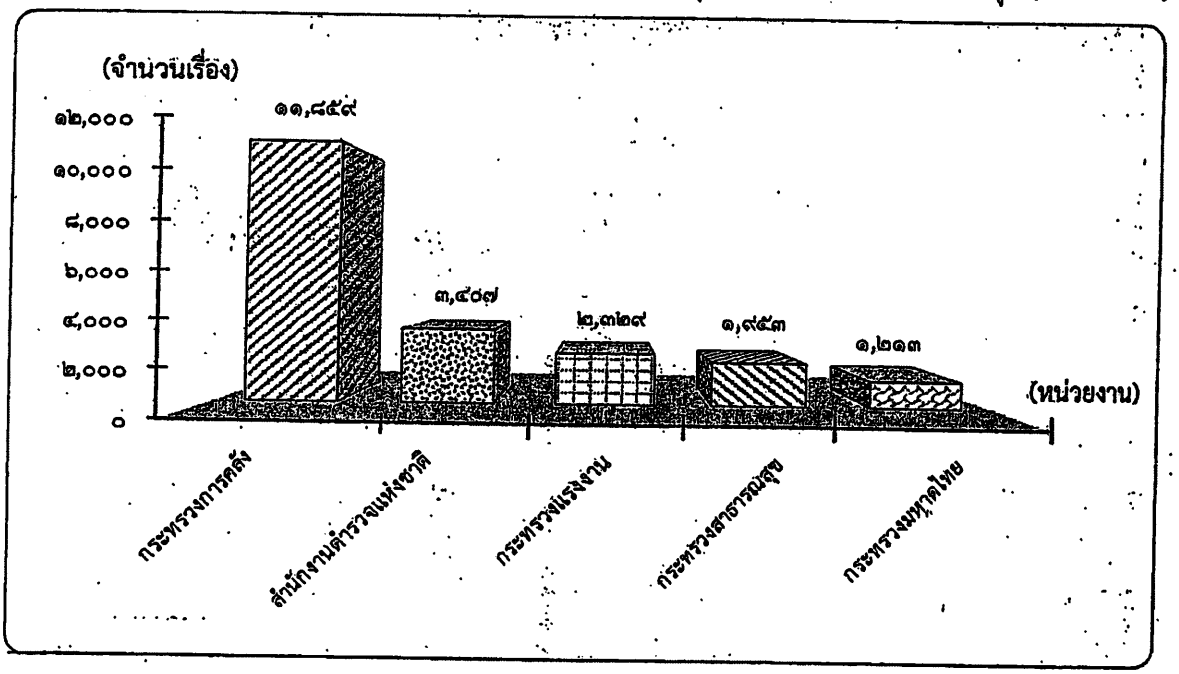
๓.๒.๑๐ บริษัท...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทรัพย์		จำนวนการจัดเก็บไว้ชั่วคราว		ผลประโยชน์ที่ได้รับ			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๑๐	บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๒	๐.๐๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๑๑	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๒	บรรษัทตลาดรองสินเชื่อ ที่อยู่อาศัย	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๓	บรรษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๔	บริษัท ธนารักษ์พัฒนา สินทรัพย์ จำกัด	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๗๒๓	๒.๑๑๕	๖๘๖	๙๕.๘๘	๖๕๕	๘๙.๒๑	๗๘	๑๐.๗๙
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๓๙๕	๑.๑๕๖	๓๙๑	๙๘.๙๙	๓๘๒	๙๖.๗๑	๑๓	๓.๒๙
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๑๒๘	๐.๓๗	๑๐๘	๘๔.๓๘	๑๐๔	๘๑.๒๕	๒๔	๑๘.๗๕
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๕๗	๐.๑๖๗	๕๔	๙๔.๗๔	๔๙	๘๕.๙๖	๘	๑๔.๐๔
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๔๗	๐.๑๓๗	๔๗	๑๐๐.๐๐	๔๔	๙๓.๖๒	๓	๖.๓๘
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๔๐	๐.๑๒	๓๕	๘๗.๕๐	๓๓	๘๒.๕๐	๗	๑๗.๕๐
๓.๓.๖	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๒๗	๐.๐๘	๒๕	๙๒.๕๙	๑๘	๖๖.๖๗	๙	๓๓.๓๓
๓.๓.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒๔	๐.๐๗	๒๓	๙๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗	๑๑	๔๕.๘๓
๓.๓.๘	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๑๕	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๕๒๖	๑.๕๔	๕๒๖	๑๐๐.๐๐	๕๒๓	๙๙.๔๓	๓	๐.๕๗
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๕๒๖	๑.๕๔	๕๒๖	๑๐๐.๐๐	๕๒๓	๙๙.๔๓	๓	๐.๕๗
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๒๖	๐.๙๕๔	๒๙๑	๘๙.๒๖	๒๕๙	๗๙.๔๕	๖๗	๒๐.๕๕
๓.๕.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๑๘๒	๐.๕๓๓	๑๘๐	๙๘.๙๐	๑๕๓	๘๕.๐๗	๒๙	๑๕.๙๓
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๓๗	๐.๔๐	๑๐๕	๗๖.๖๔	๑๐๐	๗๒.๙๙	๓๗	๒๗.๐๑
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๖	๐.๐๑๘	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๕.๔	สำนักงานพัฒนาธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	ร้อยละ		จำนวนคู่สัญญา (ร้อยละ)		ผลประโยชน์การประกวดราคา			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	เพิ่มงาน จำนวน (ร้อยละ)	เพิ่มงาน จำนวน (ร้อยละ)	เพิ่มงาน จำนวน (ร้อยละ)	เพิ่มงาน จำนวน (ร้อยละ)
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๙๑	๐.๒๙๑	๖๕	๗๑.๔๓	๔๘	๕๓.๗๔	๔๗	๔๗.๒๕
๓.๖.๑	การเคหะแห่งชาติ	๘๔	๐.๒๕๐	๖๐	๗๑.๔๓	๔๕	๕๓.๕๗	๓๙	๔๖.๔๓
๓.๖.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๔	๐.๐๑๒	๒	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๖.๓	สำนักงานธนานุเคราะห์	๓	๐.๐๐๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๗
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๗๕	๐.๒๒	๖๘	๙๐.๖๗	๕๙	๗๘.๖๗	๑๖	๒๑.๓๓
๓.๗.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๖๙	๐.๒๐	๖๓	๙๑.๓๐	๕๕	๗๙.๗๑	๑๔	๒๐.๒๙
๓.๗.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๖	๐.๐๒	๕	๘๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๖๘	๐.๒๐	๔๗	๘๓.๘๒	๔๘	๗๐.๔๙	๑๒๐	๒๕.๔๘
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๕๗	๐.๑๖๗	๔๖	๘๐.๗๐	๓๗	๖๔.๙๑	๒๐	๓๕.๐๙
๓.๘.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑๐	๐.๐๓	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๓	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๖๑	๐.๑๗๙	๑๒	๑๙.๖๗	๑๑	๑๘.๐๓	๕๐	๘๑.๗๗
๓.๙.๑	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๕๕	๐.๑๖๑	๗	๑๒.๗๓	๖	๑๐.๙๑	๔๙	๘๙.๐๙
๓.๙.๒	สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๓	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๓	๐.๐๐๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๗
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน	๒๖	๐.๐๗๖	๒๕	๙๖.๑๕	๒๐	๗๖.๙๒	๑๐	๒๓.๐๘
๓.๑๐.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑๘	๐.๐๕๓	๑๘	๑๐๐.๐๐	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗
๓.๑๐.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๒	๖	๘๕.๗๑	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๑๐.๓	บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๒	๐.๐๖	๑๔	๖๓.๖๔	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕
๓.๑๑.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๒๒	๐.๐๖	๑๔	๖๓.๖๔	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕

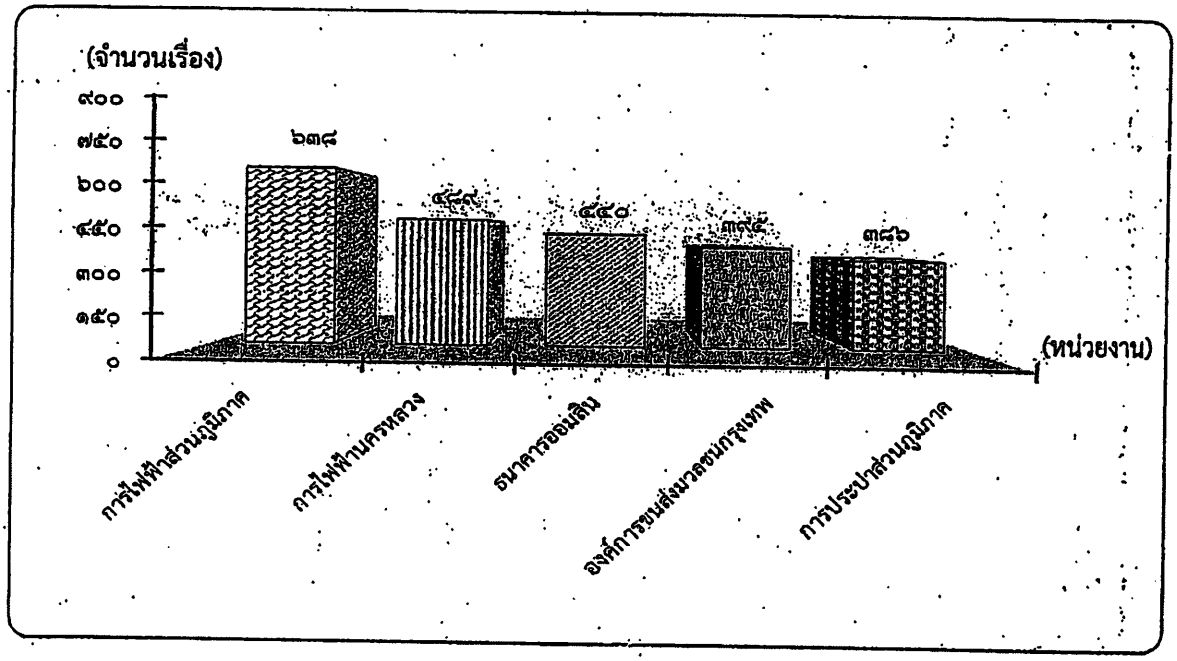
ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ตามเกณฑ์ที่จัดเก็บข้อมูล		วัตถุประสงค์การประสมงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๑๗	๐.๐๕	๑๔	๘๒.๓๕	๑๒	๗๐.๕๘	๕	๒๙.๔๑
๓.๑๒.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๙	๐.๐๒๖	๖	๖๖.๖๗	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๓.๑๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๕	๐.๐๑๕	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๓	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๔	สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม	๑๑	๐.๐๓๒	๑๐	๙๐.๙๑	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๓.๑๓.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๑	๐.๐๓๒	๑๐	๙๐.๙๑	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม	๓	๐.๐๐๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๔.๑	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๐๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๑	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๓๔๑๑๗๗	๑๐๐.๐๐	๒๗๑๗๗	๘๑.๘๖	๑๙๗๑๘	๕๗.๕๒	๑๔๓๘๘	๔๒.๐๘

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๓๔,๑๗๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับการประสานส่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มากที่สุด ในกรณีต่าง ๆ เช่น การกำหนดมาตรการเยียวยาด้านการเงิน การช่วยเหลือผู้ประกันตน การแจ้งเหตุ/เบาะแสของผู้ติดเชื้อหรือผู้ลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย และแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตาราง...

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการประปาส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

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

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	ค่าครองชีพ กับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินและทบทวนสิทธิผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับเงินเยียวยาจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนขอรับเงินเยียวยาผ่าน www.เราไม่ทิ้งกัน.com จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระ ที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" - ขอให้มีมาตรการพักชำระหนี้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาจ่ายเงินเยียวยาผู้มีรายได้น้อยที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้เร่งออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่เพื่อทดแทนบัตรเดิมที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือบัตรสูญหาย - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเป็นการช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนต่อไป - ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับสิทธิถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากมีคุณสมบัติไม่ตรงตามหลักเกณฑ์
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี
		ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ใบกระท่อม และเฮโรอีน
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจสกัดและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
๓	กระทรวงแรงงาน	ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัยของสำนักงานประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๙ ของสำนักงานประกันสังคม เนื่องจากประชาชนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัย และกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม
		โทรศัพท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และหมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม
		แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศโดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔ กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีมาตรการคุมเข้มให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่าง เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อฉีดพ่นแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคให้กับประชาชน - ขอให้มีมาตรการควบคุมการเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาต่างจังหวัดของประชาชนในช่วงการปิดประเทศ (LockDown) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		โทรศัพท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐ และหมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกรมสุขภาพจิต
๕	กระทรวงมหาดไทย	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสและข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ เช่น การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลา และการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น - ขอให้ยกเลิกคำสั่งปิดสถานประกอบการเป็นการชั่วคราว ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๔๘ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ขยายระยะเวลามาตรการลดค่าไฟฟ้า จากเดิม ๓ เดือน เป็น ๖ เดือน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

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

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๒๙
๒	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า กับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

โทรศัพท์...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐
๓	ธนาคารออมสิน	หนี้สินในระบบ และหนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พักการชำระหนี้สินและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน
		การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในโครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามโครงการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระของธนาคารออมสิน
๔	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ
๕	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๒

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ความพึงพอใจ		ดำเนินการแล้วเสร็จ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑		๓,๒๓๘	๒๐.๙๕	๓,๑๙๐	๙๘.๕๒	๒,๖๘๒	๘๒.๘๓	๕๕๖	๑๗.๑๗
๑	กรุงเทพมหานคร	๓,๒๓๘	๒๐.๙๕	๓,๑๙๐	๙๘.๕๒	๒,๖๘๒	๘๒.๘๓	๕๕๖	๑๗.๑๗
เขตตรวจราชการที่ ๒		๒,๐๔๓	๑๓.๒๒	๑,๙๖๙	๙๗.๘	๑,๗๔๓	๘๔.๓๒	๓๐๐	๑๔.๖
๒	จังหวัดนนทบุรี	๘๔๐	๕.๔๔	๗๔๙	๘๙.๑๗	๗๔๖	๘๘.๘๑	๙๔	๑๑.๑๙
๓	จังหวัดปทุมธานี	๖๘๒	๔.๔๑	๖๖๘	๙๗.๙๕	๕๘๙	๘๖.๓๖	๙๓	๑๓.๖๕
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๓๕๑	๒.๒๗	๓๓๘	๙๖.๓๐	๒๖๙	๗๖.๖๔	๘๒	๒๓.๓๖
๕	จังหวัดสระบุรี	๑๗๐	๑.๑๐	๑๖๑	๙๔.๗๑	๑๓๙	๘๑.๗๖	๓๑	๑๘.๒๔
เขตตรวจราชการที่ ๓		๓๘๐	๒.๔๕	๓๐๕	๘๐.๒๖	๒๗๒	๗๑.๔๘	๑๐๘	๒๘.๔๒
๖	จังหวัดลพบุรี	๑๕๔	๑.๐๐	๑๑๕	๗๔.๖๘	๑๐๕	๖๘.๑๘	๔๙	๓๑.๘๒
๗	จังหวัดชัยนาท	๙๘	๐.๖๓	๘๖	๘๗.๗๖	๘๑	๘๒.๖๕	๑๗	๑๗.๓๕

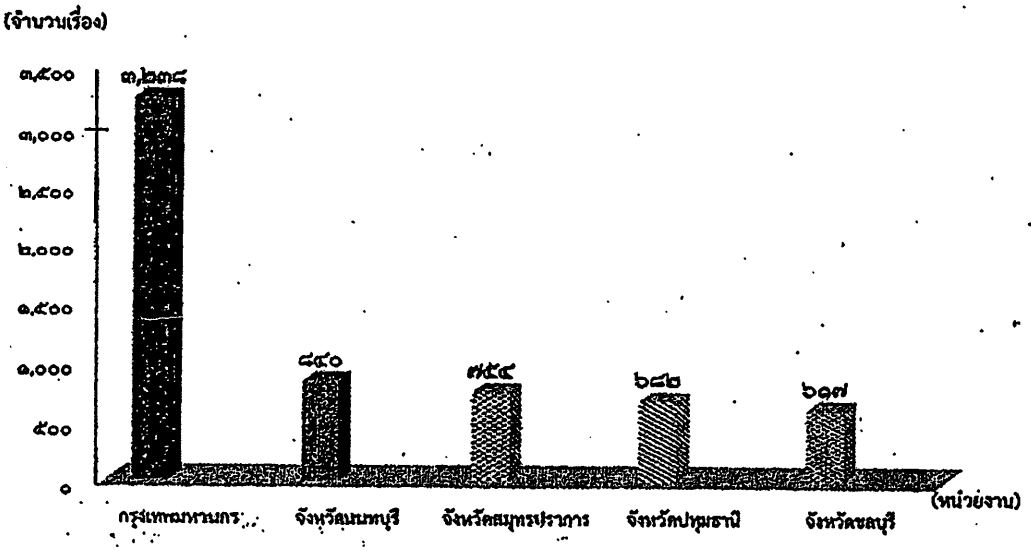
๘ จังหวัด...

ลำดับ	จังหวัด/กิ่งอำเภอ	ผู้ป่วย		ผู้เสียชีวิต		ผู้ป่วยสะสมต่อประชากรแสนคน			
						เพื่อการเฝ้าระวัง		เพื่อพยากรณ์	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๘	จังหวัดอ่างทอง	๗๓	๐.๔๗	๖๒	๘๔.๙๓	๕๐	๖๘.๔๙	๒๓	๓๑.๕๓
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๕๕	๐.๓๕๕	๔๒	๗๖.๓๗	๓๖	๖๕.๔๕	๑๙	๓๔.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		๑,๓๐๗	๗.๘๑	๑,๐๖๑	๘๑.๗๖	๘๕๘	๖๙.๒๐	๔๙๙	๓๙.๙๐
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๗๕๔	๔.๘๘	๖๗๖	๘๙.๖๖	๖๖๗	๘๘.๕๖	๘๗	๑๑.๕๔
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๘๔	๑.๑๙	๑๕๐	๘๑.๕๒	๑๔๐	๗๖.๐๙	๔๔	๒๓.๙๑
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๑๐๖	๐.๖๙	๙๕	๙๓.๔๐	๗๑	๖๖.๙๘	๓๕	๓๓.๐๒
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๙๒	๐.๖๐	๗๗	๘๓.๗๐	๖๔	๖๙.๕๗	๒๘	๓๐.๕๓
๑๔	จังหวัดนครนายก	๗๑	๐.๔๖	๕๙	๘๓.๑๐	๔๖	๖๕.๗๙	๒๕	๓๕.๒๘
เขตตรวจราชการที่ ๔		๑,๑๐๗	๕.๙๗	๘๒๖	๗๐.๘๐	๖๔๐	๘๔.๖๕	๓๒๒	๓๐.๗๒
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๓๕๐	๒.๒๖	๓๒๙	๙๔.๐๐	๒๙๔	๘๔.๐๐	๕๖	๑๖.๐๖
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๒๑๐	๑.๓๖	๑๘๖	๘๘.๕๗	๑๔๘	๗๐.๔๘	๖๒	๒๙.๕๒
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๑๙๒	๑.๒๔	๑๗๓	๙๐.๑๐	๑๓๐	๖๗.๙๑	๖๒	๓๒.๒๙
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๖๑	๑.๐๔	๑๔๑	๘๗.๕๘	๑๑๙	๗๓.๙๑	๔๒	๒๖.๐๙
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑,๗๙	๕.๑๙	๑,๔๗	๘๕.๗๕	๕๙๔	๘๐.๔๙	๑๘๒	๓๐.๖
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๒๘๑	๑.๘๒	๒๕๗	๙๑.๔๖	๒๓๘	๘๔.๗๐	๔๓	๑๕.๓๐
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๑๖๗	๑.๐๘	๑๓๖	๘๑.๔๔	๑๒๗	๗๖.๐๕	๔๐	๒๓.๙๕
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๑๔๘	๐.๙๖	๑๓๓	๘๙.๘๖	๑๑๐	๗๔.๓๒	๓๘	๒๕.๖๘
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๔๓	๐.๒๘	๔๑	๙๕.๓๕	๓๙	๙๐.๗๐	๕	๙.๓๐
เขตตรวจราชการที่ ๖		๑,๗๗	๗.๓๙	๑,๕๙	๘๒.๙๗	๘๙๔	๗๒.๗๗	๒๔๓	๒๗.๐๗
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๒๖๑	๑.๖๙	๒๐๔	๗๘.๑๖	๑๙๓	๗๓.๙๕	๖๘	๒๖.๑๕
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๒๔๗	๑.๖๐	๒๐๒	๘๑.๗๘	๑๖๖	๖๗.๒๑	๘๑	๓๒.๗๔
๒๕	จังหวัดชุมพร	๙๐	๐.๕๘	๘๔	๙๓.๓๓	๗๖	๘๔.๔๔	๑๔	๑๕.๕๖
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๗๙	๐.๕๑	๖๙	๘๗.๓๔	๕๘	๗๔.๖๘	๒๐	๒๕.๓๒
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑,๗๕	๗.๘๘	๑,๔๗	๘๗.๗๖	๘๓๑	๘๐.๖	๒๑๗	๒๐.๙๙
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๑๙๗	๑.๒๗	๑๗๔	๘๘.๓๒	๑๖๑	๘๑.๗๓	๓๖	๑๘.๒๗
๒๘	จังหวัดตรัง	๑๓๕	๐.๘๗	๑๑๐	๘๑.๔๘	๙๘	๗๖.๕๙	๓๗	๒๗.๔๑
๒๙	จังหวัดกระบี่	๙๘	๐.๖๓	๘๙	๙๐.๘๒	๘๐	๘๑.๖๗	๑๘	๓๘.๓๗
๓๐	จังหวัดพังงา	๖๕	๐.๔๒	๖๒	๙๕.๓๘	๕๖	๘๖.๑๕	๙	๑๓.๘๕
๓๑	จังหวัดระนอง	๔๓	๐.๒๘	๓๗	๘๖.๐๕	๓๖	๘๓.๗๒	๗	๑๖.๒๘
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒,๘๐๕	๓๗.๙๔	๑,๙๕๔	๘๐.๗๔	๑,๐๗๔	๘๖.๐๐	๔๗๕	๓๐.๙๙
๓๒	จังหวัดสงขลา	๓๒๓	๒.๐๙	๒๕๓	๗๘.๓๓	๒๓๘	๗๓.๖๘	๘๕	๒๖.๗๒
๓๓	จังหวัดปัตตานี	๘๑	๐.๕๒	๗๒	๘๘.๘๙	๕๙	๖๐.๔๙	๓๒	๓๙.๕๑
๓๔	จังหวัดนราธิวาส	๖๒	๐.๔๐	๕๒	๘๓.๘๗	๔๑	๖๖.๑๓	๒๑	๓๓.๘๗
๓๕	จังหวัดยะลา	๖๒	๐.๔๐	๔๖	๗๕.๑๙	๔๐	๖๔.๕๒	๒๒	๓๕.๔๘
๓๖	จังหวัดสตูล	๕๗	๐.๓๗	๕๑	๘๙.๔๗	๔๑	๗๑.๙๓	๑๖	๒๘.๐๗
เขตตรวจราชการที่ ๙		๑,๑๐๖	๗.๑๔	๑,๐๗	๘๗.๓๐	๘๓๔	๘๒.๔	๒๐๐	๑๗.๕๒
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๖๑๗	๓.๙๙	๕๖๔	๙๑.๕๑	๕๓๖	๘๖.๘๗	๘๑	๑๓.๑๓
๓๘	จังหวัดระยอง	๒๑๗	๑.๔๐	๑๙๐	๘๗.๕๖	๑๗๑	๗๘.๘๐	๔๖	๒๑.๒๐

ลำดับที่	อบต./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ตามแนวทางโครงการฯ		ความประสงค์จะดำเนินการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (โครง)	ร้อยละ	จำนวน (โครง)	ร้อยละ	จำนวน (โครง)	ร้อยละ	จำนวน (โครง)	ร้อยละ
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๑๑๖	๐.๗๕	๙๘	๘๕.๓๔	๘๐	๖๘.๙๗	๓๖	๓๑.๐๓
๔๐	จังหวัดตราด	๖๐	๐.๓๙	๔๙	๘๑.๖๗	๔๓	๗๓.๖๗	๑๗	๒๘.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๓๙๕	๒.๕๕๖	๓๓๒	๘๔.๑๒	๒๕๔	๖๑.๗๗	๑๔๑	๓๕.๒๓
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๑๖๒	๑.๐๕	๑๒๔	๗๖.๕๔	๑๐๕	๖๔.๘๑	๕๗	๓๕.๑๙
๔๒	จังหวัดเลย	๗๔	๐.๔๘	๖๒	๘๓.๗๘	๔๗	๖๓.๕๑	๒๗	๓๖.๔๙
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๖๑	๐.๓๙๕	๕๘	๙๕.๐๘	๓๙	๖๓.๙๓	๒๒	๓๖.๐๗
๔๔	จังหวัดบึงกาฬ	๕๓	๐.๓๔	๓๙	๗๓.๕๘	๒๙	๕๔.๗๒	๒๔	๔๕.๒๘
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๔๕	๐.๒๙	๓๙	๘๖.๖๗	๒๔	๕๓.๓๓	๒๑	๔๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๑๖๔	๑.๑๐๖	๑๒๕	๗๖.๒๒	๘๐	๔๘.๗๕	๘๕	๕๑.๒๒
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๙๔	๐.๖๑	๖๖	๗๐.๒๑	๔๒	๔๔.๖๘	๕๒	๕๕.๓๒
๔๗	จังหวัดนครพนม	๔๑	๐.๒๗	๓๓	๘๐.๔๙	๒๒	๕๓.๖๖	๑๙	๔๖.๓๔
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๒๙	๐.๑๙	๒๖	๘๙.๖๖	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๘๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๖๔๑	๔.๑๔๕	๔๔๐	๗๖.๔๔	๓๔๖	๖๐.๒๒	๒๕๕	๓๙.๗๘
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๒๕๒	๑.๖๓	๑๘๖	๗๓.๘๑	๑๕๔	๖๑.๑๑	๙๘	๓๘.๘๙
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๕๔	๑.๐๐	๑๔๑	๙๑.๕๖	๙๓	๖๐.๓๙	๖๑	๓๙.๖๑
๕๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๒๖	๐.๘๒	๘๗	๖๙.๐๕	๗๕	๕๘.๗๓	๕๒	๔๑.๒๗
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๑๐๙	๐.๗๑	๗๖	๖๙.๗๒	๖๕	๕๙.๖๓	๔๔	๔๐.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๔๙๒	๓.๑๘๔	๓๖๑	๗๓.๓๗	๒๖๒	๔๑.๒๕	๒๓๐	๔๖.๗๕
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๒๒๑	๑.๔๓	๑๖๓	๗๓.๗๖	๑๓๒	๕๙.๗๓	๘๙	๔๐.๒๗
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๑๗๑	๑.๑๑	๑๒๑	๗๐.๗๖	๗๐	๔๐.๙๔	๑๐๑	๕๙.๐๖
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๕๖	๐.๓๖	๔๗	๘๓.๙๓	๓๕	๖๒.๕๐	๒๑	๓๗.๕๐
๕๖	จังหวัดยโสธร	๔๔	๐.๒๘๕	๓๐	๖๘.๑๘	๒๕	๕๖.๘๖	๑๙	๔๓.๑๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๘๖๖	๕.๕๖๐	๖๘๓	๗๐.๗๙	๔๓๖	๖๑.๑๑	๓๓๐	๓๘.๑๑
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๔๓๙	๒.๘๔	๓๑๖	๗๑.๙๘	๒๙๘	๖๗.๘๘	๑๔๑	๓๒.๑๒
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๑๗๕	๑.๑๓	๑๒๖	๗๒.๐๐	๑๐๘	๖๑.๗๑	๖๗	๓๘.๒๙
๕๙	จังหวัดชัยภูมิ	๑๒๖	๐.๘๒	๘๔	๖๖.๖๗	๖๘	๕๓.๙๗	๕๘	๔๖.๐๓
๖๐	จังหวัดสุรินทร์	๑๒๖	๐.๘๒	๘๗	๖๙.๐๕	๖๒	๔๙.๒๑	๖๔	๕๐.๗๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๔๘๑	๓.๑๑	๓๓๔	๗๔.๐	๓๓๘	๖๘.๑๙	๑๔๓	๓๑.๑๑
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๓๓๐	๒.๑๔	๒๔๔	๗๓.๙๔	๒๓๖	๗๑.๕๒	๙๔	๒๘.๔๘
๖๒	จังหวัดลำปาง	๙๑	๐.๕๙	๗๐	๗๖.๙๒	๕๔	๕๙.๓๔	๓๗	๔๐.๖๖
๖๓	จังหวัดลำพูน	๔๗	๐.๓๐	๔๐	๘๕.๑๑	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๓	๐.๐๘	๑๑	๘๔.๖๒	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๒๔๔	๑.๗๖๐	๑๘๘	๗๒.๙๗	๑๕๓	๕๙.๐๗	๑๐๖	๔๐.๙๗
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๑๒๓	๐.๘๐	๙๙	๘๐.๔๙	๗๑	๕๗.๗๒	๕๒	๔๒.๒๘
๖๖	จังหวัดพะเยา	๕๘	๐.๓๘	๓๖	๖๒.๐๗	๓๖	๖๒.๐๗	๒๒	๓๗.๙๓
๖๗	จังหวัดแพร่	๔๔	๐.๒๘๕	๒๗	๖๑.๓๖	๒๖	๕๙.๐๙	๑๘	๔๐.๙๑
๖๘	จังหวัดน่าน	๓๔	๐.๒๒	๒๗	๗๙.๔๑	๒๐	๕๘.๘๒	๑๔	๔๑.๑๘

ที่	จังหวัด/อปท.	ผลรวมทั้งหมด		จำนวนการรายงานข้อมูล		จำนวนประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการประสานงาน			
						ไม่เพิ่มจากปีที่ผ่านมา		เพิ่มจากปีที่ผ่านมา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑		๔๘๖	๓.๐๓	๓๙๖	๘๑.๔๒	๒๖๓	๖๖.๔๐	๑๐๔	๒๖.๔๐
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๑๓๙	๐.๙๐	๑๒๕	๘๙.๙๓	๘๐	๕๗.๕๕	๕๙	๔๒.๔๕
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๒๕	๐.๘๑	๑๐๖	๘๔.๘๐	๗๔	๕๙.๒๐	๕๑	๔๐.๘๐
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๗๙	๐.๕๑	๕๗	๗๒.๑๕	๔๘	๖๐.๗๖	๓๑	๓๙.๒๔
๗๒	จังหวัดอุตรดิตถ์	๖๕	๐.๔๒	๖๐	๙๒.๓๑	๔๒	๖๔.๖๒	๒๓	๓๕.๓๘
๗๓	จังหวัดตาก	๖๐	๐.๓๙	๔๘	๘๐.๐๐	๓๙	๖๕.๐๐	๒๑	๓๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๒		๔๘๖	๓.๑๕	๓๔๐	๗๔.๔๐	๒๘๑	๖๙.๔๐	๑๒๖	๓๐.๔๐
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๒๐๓	๑.๓๑	๑๓๙	๖๘.๔๗	๑๒๒	๖๐.๑๐	๘๑	๓๙.๙๐
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๙๔	๐.๖๑	๗๐	๗๔.๔๗	๔๙	๕๒.๑๓	๔๕	๔๗.๘๗
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๙๐	๐.๕๘	๘๓	๙๒.๒๒	๖๒	๖๘.๘๙	๒๘	๓๑.๑๑
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๗๐	๐.๔๕	๔๘	๖๘.๕๗	๔๘	๖๘.๕๗	๒๒	๓๑.๔๓
รวมทั้งสิ้น		๑๕,๔๕๓	๑๐๐.๐๐	๑๓,๗๖๖	๘๗.๖๐	๗,๑๐๗	๔๖.๑๐	๘,๖๙๖	๕๓.๙๐

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๕,๔๕๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

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

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีมาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีมีบุคคลเดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - ขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจคัดกรองเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สวนสาธารณะ สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว โดยยกเว้นค่าเช่าพื้นที่ให้ผู้ประกอบการ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอรับการจัดสรรถุงยังชีพ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน สถานบันเทิง ร้านอาหาร รถเร่ขายสินค้า การมั่วสุมดื่มสุรา และการเล่นกีฬา
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้าน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การเล่นกีฬา การมั่วสุมดื่มสุรา และเลี้ยงสุนัข
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้สถานพยาบาลและร้านสะดวกซื้อปรับปรุงการให้บริการ โดยเว้นระยะห่างทางสังคม - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ผ่อนปรนคำสั่งปิดสถานประกอบการ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๔๘ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การปรับลดหรือการยกเว้นการเช่าพื้นที่ของผู้ประกอบการ - ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การลงทะเบียนเพื่อรับถุงยังชีพและสิ่งของจากหน่วยงานภาครัฐ
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการขับขี่รถจักรยานยนต์
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		ปอนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และหวยจับยี่กี

๔ จังหวัด...

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๔	จังหวัดปทุมธานี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ผ่อนปรนการเปิดสถานที่และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร/บ้านจัดสรร การมั่วสุมดื่มสุรา และการขับขี่รถจักรยานยนต์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาดชะลอความเร็ว สะพานลอยคนข้าม การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร สัญญาณไฟจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้า และการติดตั้งป้ายโฆษณากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
๕	จังหวัดชลบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การตั้งด่านจุดตรวจคัดกรอง และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการสถานที่กักตัวเฝ้าดูอาการของกลุ่มเสี่ยงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19).
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการเลี้ยงสุนัข
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สวนสาธารณะ สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การปรับลดหรือการยกเว้นการเช่าพื้นที่ของผู้ประกอบการ

.....

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วนเพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๒๓,๖๕๓	๑๒๕,๗๖๖	๑.๗๑
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘,๖๒๖	๗,๕๔๒	- ๑๒.๕๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๕,๒๒๓	๓,๓๘๔	- ๓๕.๒๑
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓,๐๘๑	๑,๓๖๙	- ๕๕.๕๗
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๔๑๘	๑,๘๓๑	๒๙.๑๒
๖	สายตรงไทยนิยม	๓๓๗	๒๒๙	- ๓๒.๐๕
๗	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ	๑๗๖	๐	- ๑๐๐
๘	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑	๐	- ๑๐๐
๙	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	๐	๑๑๗	n/a
	รวมทั้งสิ้น	๑๔๓,๔๑๕	๑๔๐,๒๓๘	๑.๖๐

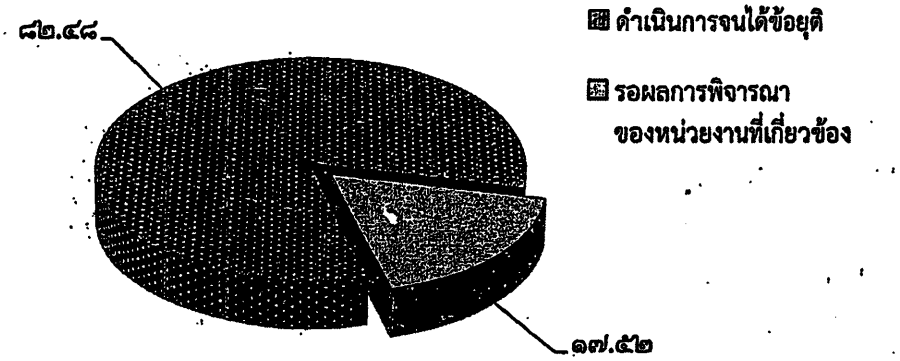
หมายเหตุ : ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (มีนาคม - ปัจจุบัน (ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๓)) ช่องทางสายด่วน ๑๑๑๑ ได้รับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ จำนวนทั้งสิ้น ๕๑๘,๒๑๖ เรื่อง (เป็นการร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) รับ จำนวน ๑๑๗ เรื่อง)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔๐,๒๓๘ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๒ และช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑ นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เร่งรัดติดตามเรื่องคงค้างให้มีผลยุติโดยเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว และดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องผ่านศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) จำนวน ๑๑๗ เรื่อง

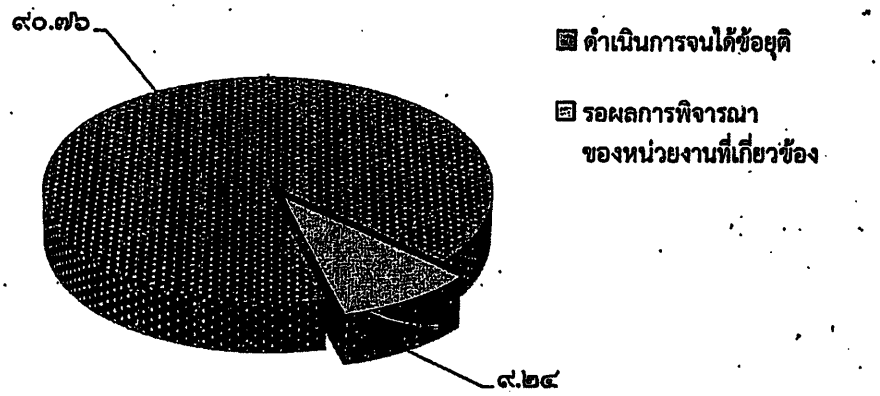
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๙,๕๙๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๒,๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๒

ปีงบประมาณ ...



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐,๓๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ ๒๕๖๓ จะพบว่าเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงร้อยละ ๑๑.๒๖ ทั้งนี้ เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้มีเรื่องร้องทุกข์ที่รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงจำนวน ๑๗,๔๔๕ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนการให้บริการตามลำดับ โดยสามารถจำแนกสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ดังนี้

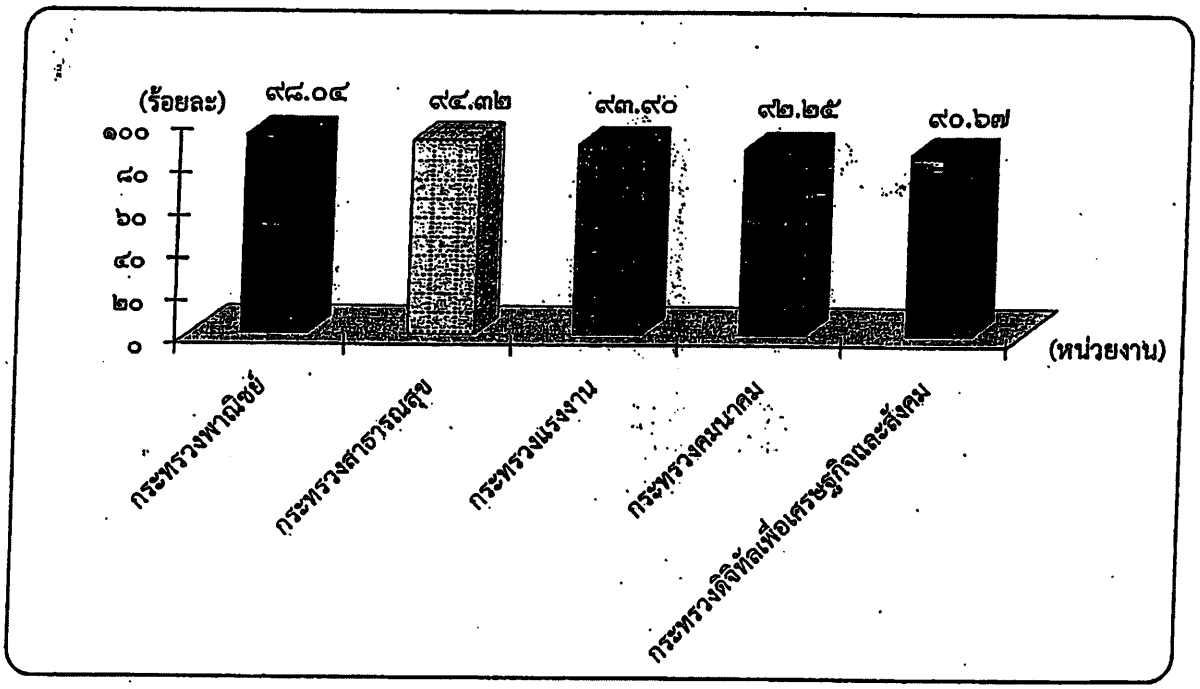
๑) หลายกรณีปัญหาเป็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์เพราะได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่ต้องพึ่งพาการลงทุน การท่องเที่ยว และการจ้างงาน เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีความเชื่อมโยงหลายปัจจัย หากแต่ขณะนี้ปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องทั่วโลกส่งผลให้การลงทุน การท่องเที่ยว การส่งออกต่าง ๆ ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ ดังนั้น ปัญหาจึงอาจยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทุกกรณี

๒) ประเด็นปัญหา...

๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

๓) เป็นกรณีปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย เนื่องจากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำอันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอความช่วยเหลือในการพิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีได้รับแจ้งผล SMS www.เราไม่ทิ้งกัน.com ว่าข้อมูลไม่ตรงกับที่ลงทะเบียนและการไม่ได้รับสิทธิเนื่องจากระบบแจ้งว่า ยังไม่เข้าข่ายเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น

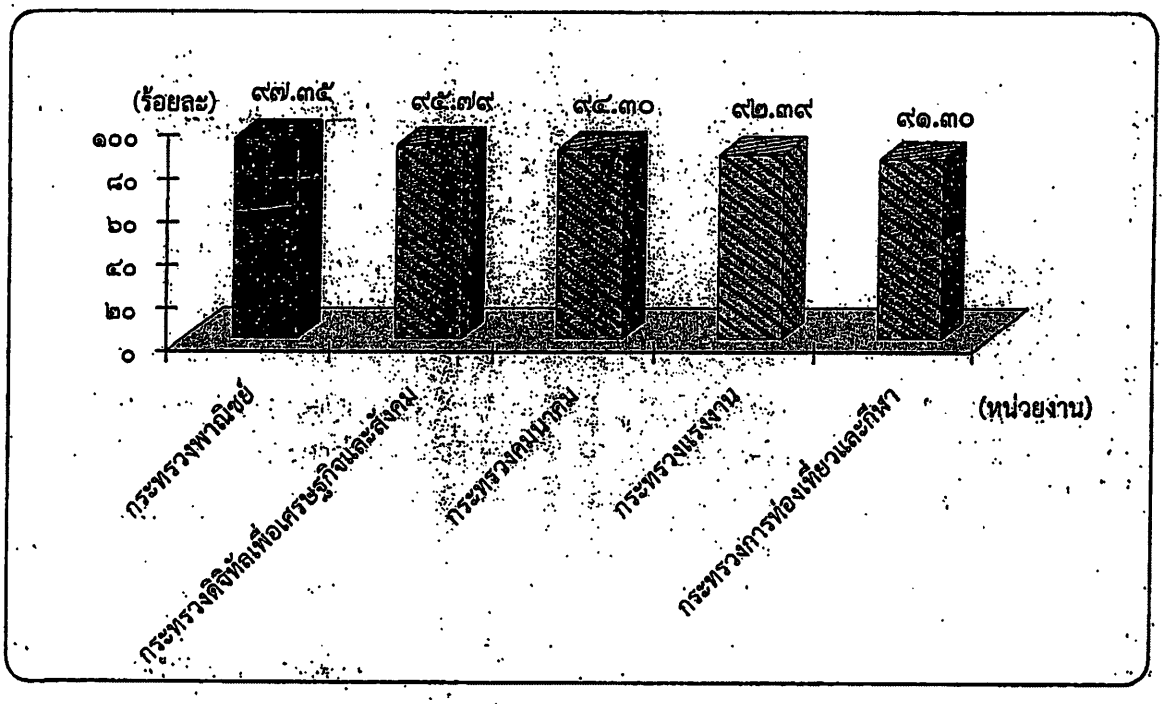
๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ

ปีงบประมาณ...



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๒๕๙ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	๑,๖๒๕ ราย ๗๖๕ เรื่อง ๘๖๐ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากในช่วงเดือน มีนาคม - มิถุนายน ๒๕๖๓ อยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางการร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ ทั้งนี้ ในเดือนกรกฎาคม 2563 จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้เปิดให้ประชาชนสามารถเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ตามปกติแล้ว

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

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			สัดส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ "เราไม่ทิ้งกัน" และมาตรการดูแลและเยียวยา"แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท)	๑๓๙	๕๖	๔๙ (๘๗.๕๐)	๑	๙,๖๓๗	๕,๐๔๔ (๕๒.๓๔)	๑๗,๑๐๘.๙๓
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดสรรหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น - ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น โครงการคนละครึ่ง มาตรการการกำหนดวันหยุดเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โครงการ "เราเที่ยวด้วยกัน" เป็นต้น	๓	๔,๐๘๐	๓,๘๐๒ (๙๓.๑๙)	๒	๗,๘๗๐	๗,๒๓๐ (๙๑.๘๗)	๙๒.๘๙

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			ลดส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหาร ตลาดนัด และร้านนวดแผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่างและล้างมือบ่อยๆ - ขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔๒	๔๓๐	๔๐๒ (๘๕.๕๓)	๓	๖,๒๘๔	๖,๐๙๘ (๙๗.๐๔)	๑,๒๓๗.๐๒
๔	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง การก่อสร้าง การจัดแสดงคอนเสิร์ต สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๔	๓,๐๒๑	๒,๙๗๘ (๙๘.๕๘)	๔	๔,๙๘๘	๔,๖๔๓ (๙๓.๐๘)	๖๕.๓๑
๕	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น	๒	๔,๕๑๓	๔,๓๙๐ (๙๗.๒๗)	๕	๔,๒๔๓	๓,๙๘๓ (๙๓.๘๗)	- ๕.๙๘

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			สัดส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาตามมาตรการของรัฐที่กำหนด โดยเป็นการจ่ายเงินเยียวยา ๑,๐๐๐ บาท เป็นเวลา ๓ เดือน (รวมเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท) ให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ตรงตามเวลาที่ภาครัฐกำหนด - ขอให้เร่งดำเนินการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่ ให้แก่ประชาชนในกรณีที่บัตรสูญหาย	๑๘	๙๙๘	๘๔๖ (๘๔.๗๗)	๖	๓,๒๑๒	๑,๑๓๔ (๓๕.๓๑)	๒๒๑.๘๔
๗	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ เป็นต้น	๘	๒,๒๔๙	๒,๒๓๐ (๙๙.๑๖)	๗	๒,๖๘๘	๒,๕๕๖ (๙๕.๐๙)	๑๙.๕๒
๘	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๕	๒,๙๕๓	๒,๙๐๒ (๙๘.๒๗)	๘	๒,๖๔๒	๒,๔๗๘ (๙๓.๗๙)	- ๑๐.๕๓
๙	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๖	๒,๘๔๒	๒,๗๘๔ (๙๗.๙๖)	๙	๒,๓๖๓	๒,๑๗๘ (๙๒.๑๗)	- ๑๖.๘๕

๑๐. ยาเสพติด...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			สัดส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑๐	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๗	๒,๓๓๑	๒,๒๙๗ (๙๘.๕๔)	๑๐	๑,๘๘๕	๑,๘๐๔ (๙๕.๗๐)	- ๑๙.๑๓

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ค่าครองชีพเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยเรื่องส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ "เราไม่ทิ้งกัน" โดยขอให้พิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา "แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) และขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา"แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม" (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การให้ข้อมูล/การรับแจ้งเบาะแสผ่านสายด่วนต่าง ๆ เป็นต้น รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การจัดสรรหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น และการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับค่าครองชีพ การรักษาพยาบาล และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นค่าครองชีพ และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 ในช่วงแรก ข้อมูลมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ ของหน่วยงานยังกระจัดกระจาย ไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจน ทั้งยังเกิดข้อสงสัยและมีประเด็นปัญหาที่ตกหล่นหรือได้รับสิทธิในการช่วยเหลือซ้ำซ้อน ทำให้ผลการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องจ่ายเงินเยียวยาเป็นที่ยุติได้ไม่มากเท่าที่ควร

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๑๘,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๑,๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๐๓,๑๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้นรองลงมาคือ สอบถามข้อมูล/แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันเชื้อ และสอบถามข้อมูล/ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับมาตรการดูแลการเยียวยา และการให้ความช่วยเหลือรองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องคำสั่งเปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๗. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๗.๑) กรณีจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประชาชนมีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อเสนอแนะยื่นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ เข้ามาเป็นจำนวนมากและประสงค์จะติดตามเพื่อขอทราบสถานะของเรื่องร้องทุกข์ แต่ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้โดยสะดวก หากแต่ประชาชนยังรอคอยการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ รวมทั้งต้องการทราบระยะเวลาที่ปัญหาจะได้รับการแก้ไข หรือระยะเวลาแล้วเสร็จ

๗.๒) การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอใช้ข้อมูลประกอบการรายงานผลสำหรับผู้บริหารระดับสูง บางเรื่องต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน เช่น ต้องการทราบข้อมูลของผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการเยียวยา "เราไม่ทิ้งกัน" หรือแจ้งเบาะแสของผู้ไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยรวดเร็วเนื่องจากมีการกระจายของช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลายทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูล และขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการที่เป็นเอกภาพ ดังนั้น การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอเป็นภาพรวมต้องใช้ระยะเวลาในการประสานงาน รวบรวม และประมวลผลข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการกำกับและติดตามเพื่อแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของภาครัฐ

๗.๓) การบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ

๗.๓.๑) การขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ แม้ว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้มีการลงนามในบันทึกความร่วมมือกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นระบบแล้ว หากแต่ข้อเท็จจริงพบว่าหลายหน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลของตนเองยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ กล่าวคือ ขาดงบประมาณเพื่อการพัฒนาเครื่องมือสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขาดการสั่งการในเชิงนโยบาย และระบบที่ถูกออกแบบมาจากความต้องการการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเชื่อมโยงข้อมูลจึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยง่าย

๗.๓.๒) หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ไม่ได้นำเข้าข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ (ที่หน่วยงานเป็นผู้รับเอง) เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์บางส่วนไม่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ การประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จึงยังไม่สะท้อนภาพรวมของประเทศ และไม่สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการร้องทุกข์ และการให้ความช่วยเหลือจากส่วนราชการได้

๗.๔) จากสถิติ...

๗.๔) จากสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นอกเหนือจากการแจ้งประเด็นความเดือดร้อน และผลกระทบต่าง ๆ ที่เป็นไปตามสถานการณ์แล้ว ยังพบว่าประชาชนได้แจ้งข้อร้องเรียนด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การใช้น้ำเสียง คำพูด การให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน การโอนสายระหว่างหน่วยงานภายในหลายครั้ง ทำให้ต้องรอคอยเป็นระยะเวลานาน และการไม่มีผู้รับสาย/หรือสายไม่ว่าง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงาน/คู่สายไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และต้องการให้มีการพัฒนา/ปรับปรุงมาโดยตลอด แม้ว่าเป็นปัญหาที่ไม่ส่งผลกระทบที่ร้ายแรง หากแต่เป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมาอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างจริงจังจากผู้รับผิดชอบ

๘. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่เป็นศูนย์บริการประชาชน โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริงติดตามผลและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดสถานะขององค์กรเป็น “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล” และได้มีนโยบายในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดยผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เหมาะสม รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนโยบายและทิศทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ และเชื่อมโยงกับแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการประชาชน จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๘.๑) ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๘.๒) สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๘.๓) หน่วยงานที่มีสายด่วนสำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

.....

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๙๖

สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๒๖๑๒๙
วันที่ ๒๐ ธ.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๐.๓๕ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/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) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

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

๒. ให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๔. ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤตหรือภัยพิบัติได้

/๕ ...

๕. ให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๕ ข้อ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๔ (กานต์พิชชา), ๑๕๓๓ (กัลยา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๒๘๖๗
วันที่ ๒๑ ส.ค. ๖๓ เวลา ๐๙.๐๗

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 รับทราบและเห็นชอบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่ และให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผน การปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤตหรือภัยพิบัติได้ และให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด และองค์การมหาชนทราบและดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๒๔ ส.ค. ๖๓
๑๒๕

- ทราบ
- ดำเนินการตามเสนอ

(นายอนันต์ สุวรรณรัตน์)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์