



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๘

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๘๓๙

วันที่ ๕ กรกฎาคม 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
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๔๖๕๒ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ
 โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(นางสาวสิริวรรณ คุหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

รตส.พจนภิรัชต์
รับที่.....
วันที่ - ๕ ก.ค. ๒๕๖๔
เลข..... ๑๐.๑๕๖

พ.ม.ก. 3983

กพท. 823
๓๐ มิ.ย. ๖๔

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขที่รับ.....
วันที่ ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๔
เวลา..... ๐๕.๒๓ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๒๙๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๔๖๕๒ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/3qEFB5t>

๒. หรือ QR Code



16/ม.ค.

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง ได้ส่งหนังสือสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบ เพื่อดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- ทราบ
- ดำเนินการตามเสนอ

[Signature]
(นายพจนภิรัชต์ เนียมจ้อย)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

[Signature]
(นางศิรินงค์ ชันเชื้อ)
ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

[Signature]
๕ ก.ค. ๒๕๖๔
(นางสาวสิริวรรณ คุณาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๕๖๔๗
วันที่ ๒๕ มิ.ย. ๖๔
เวลา ๐๙.๔๗ น.

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐-๒๒๘๐-๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓, ๑๕๓๒
 ที่ นร.๐๕๐๕/ว.๓๑๓๑ วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ
 พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัด กษ. ทราบต่อไป
 ทั้งนี้ ได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
 (ร้อยเอก ธรรมนัส พรหมเผ่า) รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นางสาวมัญญา ไทยเศรษฐ์)
 และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายประภัตร โพธสุธน) ทราบแล้ว

(นายศรีัญญา พูลลาภ)
 หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๕๖๔๖
วันที่ ๒๕ มิ.ย. ๖๔ เวลา ๑๗.๐๖

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ.ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด
 และองค์การมหาชนทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒๕๖๐

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๕๖๔๖
วันที่ ๓๐ มิ.ย. ๖๔
เวลา ๐๙.๔๐

ดำเนินการตามเส้นขอ

(นายทองเปลว กองจันทร์)
 ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ตรวจ ดี
โทร. ๒๙๓
พน.กลุ่ม/ฝ่าย

ร่าง/พิมพ์ ๒๓๗
ตรวจ ๑๖
วัน เดือน ปี ๒๕๓๖-๑๒

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๓๑



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๑๙๑๕๖
วันที่ ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๓๐ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๗ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๓๙๓
ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้ยืนยันมติคณะรัฐมนตรี (๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล) ๑๕๓๒ (วัลภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ dcab@soc.go.th (พุก/วัลภา)



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/พ.ศ.๖๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างอิง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/๑๙๗๑๖ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๕๓๐๖ ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔
๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสาน ขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผน หรือการ คาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผล กระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้า อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลผลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางติดต่อ (ระบบตอบรับ อัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๓. สำนักงาน...

๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

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

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

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

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อทราบแนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๓.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผนหรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลง ของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลผลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๒.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวดรวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๓๖,๑๖๐ ครั้ง รวมจำนวน ๒๑,๓๘๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼີອນ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การเมืองการปกครอง และน้ำประปา ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

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

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

(๓) องค์กรปกครอง...

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

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์ เรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ โดยสาเหตุของการเพิ่มขึ้นอย่างหนึ่งเกิดจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่งผลให้ประชาชนใช้บริการช่องทาง ๑๑๑๑ ในการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น และช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๙.๓๖ เมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ในช่วงเวลาเดียวกัน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และต้องการให้มีการสื่อสารในลักษณะสองทาง (Two - way Communication) จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐ จะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการทางโทรศัพท์ในทุกด้าน ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ในการตอบคำถามและการสร้าง Service Mind ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้พิจารณา ระบุการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเทศกาลวันปีใหม่ และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็น ร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๗๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๖)

(๒) เสียบบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๗๓๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๖๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕)

(๓) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๙๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔)

(๔) การเมืองการปกครอง เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการซื้อสิทธิขายเสียง และขอให้กำลังเจ้าหน้าที่กรมตำรวจมีการชุมนุมทางการเมือง (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๐๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๔)

(๕) การเมืองการปกครอง เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการซื้อสิทธิขายเสียง และขอให้กำลังเจ้าหน้าที่กรมตำรวจมีการชุมนุมทางการเมือง (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๐๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๔)

(๕) น้ำประปา...

(๕) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๗๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐)

(๖) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๑๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗)

(๗) ถนน ยังคงเป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปพฤกษ์ บาดวิถี ดีไซน์แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแท่งแบริเออร์ กับขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ หรือถนนคอนกรีต (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๓๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๘)

(๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ กับขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๒)

(๙) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจี้บียี้ และสลาकिनรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓)

(๑๐) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑)

๓.๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๕๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๖๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ จำแนกเป็น

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๒๘,๖๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น แนวทางการเดินทางออกนอกพื้นที่ควบคุมระดับต่างๆ การเปิด/ปิดสถานที่/กิจกรรมบางประเภท รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ขอเสนอให้ขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง การลงทะเบียนเพื่อทบทวนสิทธิ ม. ๓๓ และสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอ...

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๑๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ การดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด ร้องเรียนร้องทุกข์มาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิด การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูล และเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนาม ในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการ เข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจน ให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใด ก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขบวนการงาโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็น หรือถูกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๐๒ เรื่อง จำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวน เรื่อง	คดีแผนกกร จันได้ข้อยึด	รอดล ักลพสงครณ
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีการเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๔๔	๓๒	๑๒
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๒๖	๒๘๖	๔๐
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๓๒	๑๔๐	๙๒
รวม		๖๐๒	๔๕๘	๑๔๔

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๓.๓.๑ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มีการทุจริตผ่านโครงการ/มาตรการ การกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น โครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง หรือโครงการเราเที่ยวด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายสูง และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของรัฐบาล จึงควรที่จะมีการจับกุม ดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดและตัดสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อมิให้เกิดการทำเป็นกระบวนการ

๓.๓.๒ การให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญ ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เสมือนเป็นด่านหน้าที่ต้องตอบข้อซักถาม รับฟังปัญหาในทุกมิติจากประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) หากแต่ไม่สามารถประสานงานด้านข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนจากหน่วยงาน เจ้าของเรื่องได้ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐ ต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสาน ขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนให้มีผล เป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

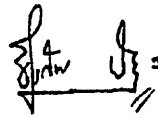
๔.๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผน หรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลผลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางติดต่อ (ระบบตอบรับ อัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔.๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๔.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

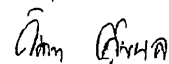
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://1th.me/tKDUY>



สำเนาถูกต้อง



(นางสาววัลภา สุขผล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๒๒ / ส.น. / อ.ร.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๕๓๐๖

วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผน หรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลผลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

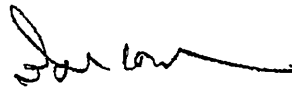
๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดัดสันใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องทุกข์...

เรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

เอกสารประกอบวาระเพื่อทราบ

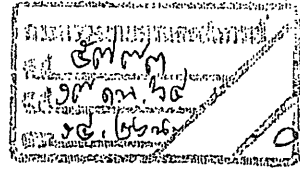
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ฯ





ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ...สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๕๐ ๕๐๐๐ 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

๑๕๐๓.๕๔

(นางสาวเมธญา แย้มโชติ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ปฏิบัติราชการแทน
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี



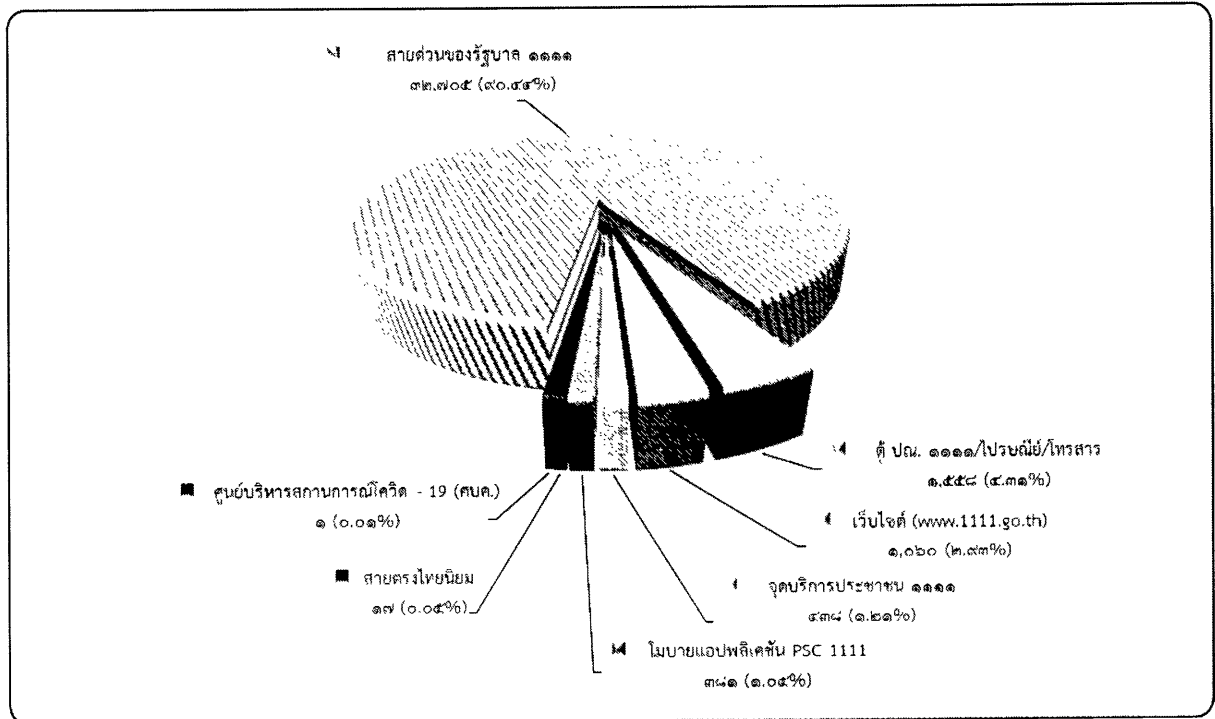
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสถี ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ต่อธนาคารรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญมี ดังนี้

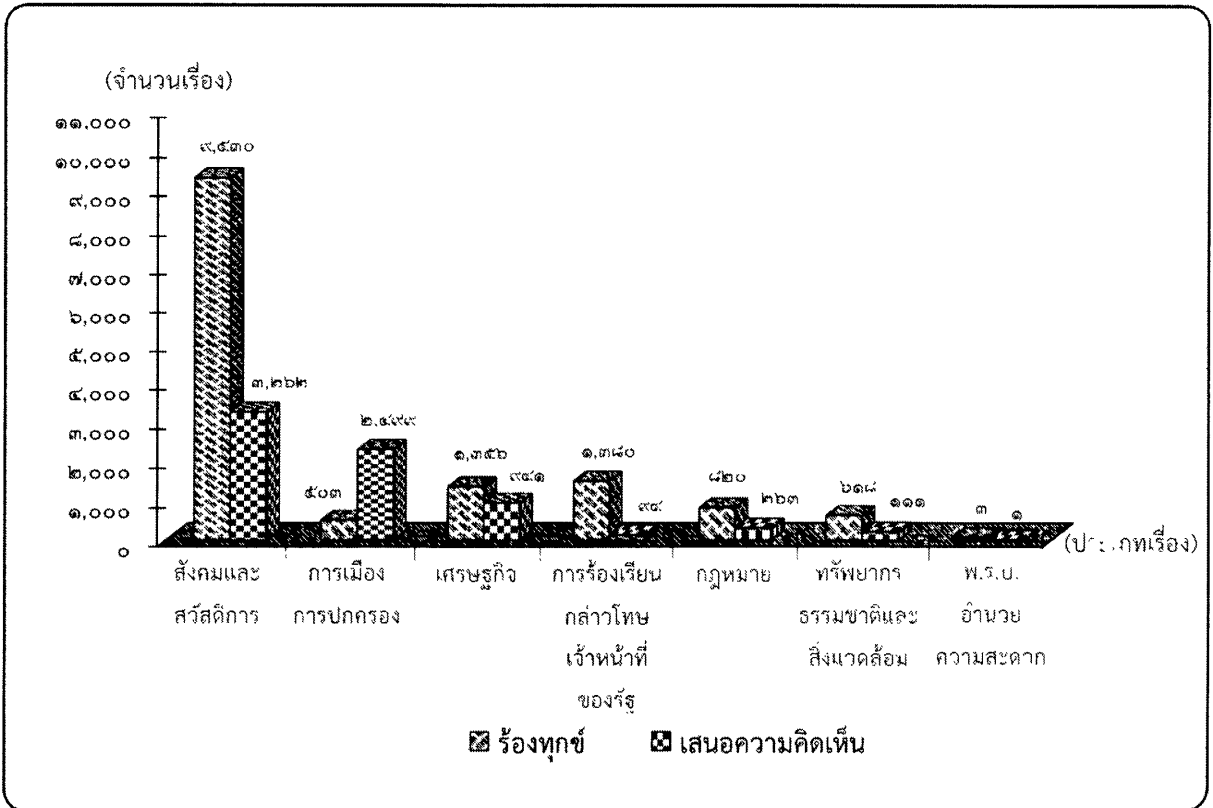
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ๑๑๑๑	๓๒,๗๐๕	๒๙.๕๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/โทรสาร	๑,๕๕๕	๑.๔๑
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๐๖๐	๐.๙๗
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๓๘	๐.๔๐
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๔๑	๐.๓๑
๖	สายตรงไทยนิม	๑๗	๐.๐๒
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๑	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๓๖,๑๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๖,๑๖๐ ครั้ง โดยผ่านทางการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 สายตรงไทยนิม และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) ตามลำดับ

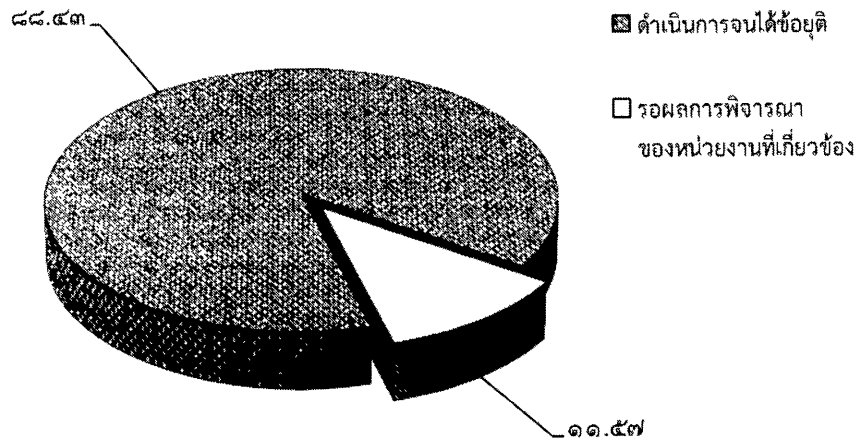
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๐,๕๓๐	๙,๕๓๐	๓,๐๐๒
๒	การเมือง-การปกครอง	๓,๐๐๒	๕๐๓	๒,๔๙๙
๓	เศรษฐกิจ	๒,๒๙๗	๑,๓๕๖	๙๔๑
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๔๗๔	๑,๓๘๐	๙๔
๕	กฎหมาย	๑,๐๘๓	๕๖๐	๕๒๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๒๙	๖๘	๖๖๑
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๔	๓	๑
รวมทั้งสิ้น		๒๑,๓๘๑	๑๔,๒๑๐	๗,๑๗๑
ร้อยละ		๑๐๐	๖๖.๔๖	๓๓.๕๔

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้แจ้งให้แนวทาง ๑๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐสาธารณะ พบว่าปัญหาที่ประชาชนมีความสะดวกในการบริการมาจนกว่าร้อยละ ๗๐ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๓๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๓๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การรักษาพยาบาล	- แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าวที่ขาดอาหารมีความเสี่ยงต่อภาวะเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้พิจารณาเร่งรัดการจัดทำหนังสือสงเคราะห์งานศพแก่ผู้เสียชีวิต และกิจกรรมที่เป็นการรณรงค์ป้องกันและควบคุมจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงรถมอเตอร์ไซด์ฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๑,๓๔๓	๑,๕๐๖	๓๖๖
๒	สิทธิประโยชน์สังคม	ขอให้แก้ไขปัญหารถสาธารณะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน ริมถนนมีวางรวมกลุ่มและบริเวณสถานีวิทยุออกเสียงเสียงดังรบกวนและสุนัขจรจัด	๑,๗๓๓	๑,๖๖๔	๖๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	การเล่นอคติความผิดเห็น เกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ	- เล่นอคติความผิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะ ๒ - เล่นอคติความผิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียน รวมโครงการลาหยุดด้วยกัน - เล่นอคติความผิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ชดเชยหรือประมาณงานที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด-19)	๑,๑๗๐	๑,๑๗๐	๑๖๕
๔	การเมื่อการปกครอง	- เล่นอคติความผิดเห็นเกี่ยวกับงานประเพณี ทางศาสนาเมือง - ขอให้ตรวจขอบเขตการดำเนินการเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีข้อบัญญัติ ว่าด้วยระเบียบการตั้งให้หรือย้าย - ขอให้ทำสำเนียงนายก รัฐมนตรีให้กรณีมีการยุบสภา ทางการเมือง	๑,๑๐๓	๑,๑๐๓	๓๖
๕	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขข้อพิพาทน้ำประปาของหมู่บ้าน ให้สอดคล้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขข้อพิพาทน้ำประปาในเขตชุมชน ที่มีลักษณะเป็นวัง	๓๗๕	๓๖๓	๑๒
๖	รถไฟ	- ขอให้เพิ่มเที่ยวรถไฟทางไกลให้เร็วขึ้น - ขอให้ซ่อมแซมขบวนรถไฟของทางรถไฟทาง เหนือของรถไฟทางไกลสายกรุงเทพ-เชียงใหม่ - ขอให้ขยายเขตการให้บริการรถไฟ	๗๑๐	๖๗๖	๓๔
๗	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมก่อสร้างถนน พื้นที่ภาคชนบทชนบทภาคเหนือใต้ ตั้งแต่บาง ของการจราจร เขตของทางจราจร ให้มี สองทางเริ่มทาง ตั้งแต่ปี ๒๕๖๕ ถึงขณะนี้จราจร และติดที่รถบรรทุกขนส่งและรถบรรทุก - ขอให้ปรับปรุงถนนลัดขึ้นเป็นถนนลาดยาง และที่สำหรับรถคนสองล้อ	๖๓๕	๕๗๓	๖๒
๘	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๖๑ หมายเลข สายด่วน ๑๓๖๓๓ และการตรวจตราการดูแล และสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖	๕๗๗	๕๖๖	๑๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอบหมายศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อ ประมวลผล หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ ๖๓ ๓ และ ๖๓ ๑			
๑๖	ใบอนุญาตพรบ.	แจ้งขอขมวดการลักลอบเบียดเบียนและเลขการ หนังสือเลขที่ ไอไอ ๕ มี ๕ สลัด บาดาล สิริ โกลน โขงลุ่มเกอริ หนี้นายกเทศมนตรี หนว ลับสิริ และสลาทกับรวบ	๕๐๕	๕๗๐	๑๕
๑๗	ยาเสพติด	แจ้งขอขมวดการลักลอบจำหน่าย และเลข ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๔๐๘	๓๗๕	๑๓

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในประเภทเรื่องค่า: ๆ มากที่สุด ได้แก่
การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เลียงรบกวน/สิ้นละเทือน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย
และโครงการของรัฐ การเมือง และน้ำประปา ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น และผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
มากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๔,๔๖๒	๕๗.๗๗	๓,๔๑๖	๗๖.๕๖	๓,๐๒๑	๖๗.๗๑	๑,๔๔๑	๓๒.๒๙
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๖๖๖	๓๗.๕๖	๑,๖๖๖	๑๐๐.๐๐	๑,๖๖๖	๑๐๐.๐๐	๑,๖๖๖	๑๐๐.๐๐
๑.๒	กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๓๖๒	๓๐.๖๐	๑,๓๖๒	๑๐๐.๐๐	๑,๓๖๒	๑๐๐.๐๐	๑,๓๖๒	๑๐๐.๐๐
๑.๓	กระทรวงแรงงาน กรมการคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม สำนักงานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน	๑,๑๖๖	๒๖.๕๖	๑,๑๖๖	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๖	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๖	๑๐๐.๐๐
๑.๔	กระทรวงพาณิชย์	๑,๑๖๖	๒๖.๕๖	๑,๑๖๖	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๖	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๖	๑๐๐.๐๐
๑.๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	๑,๑๖๕	๒๖.๕๕	๑,๑๖๕	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๕	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๕	๑๐๐.๐๐
๑.๖	กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมการทะเบียนราษฎร์ กรมการส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ กรมการขนส่งทางบก กรมการส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ กรมการส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ	๑,๑๖๒	๒๖.๕๒	๑,๑๖๒	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๒	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๒	๑๐๐.๐๐
๑.๗	กระทรวงการต่างประเทศ และสำนักงาน	๑,๑๖๑	๒๖.๕๑	๑,๑๖๑	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๑	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๑	๑๐๐.๐๐
๑.๘	กระทรวงพาณิชย์	๑,๑๖๑	๒๖.๕๑	๑,๑๖๑	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๑	๑๐๐.๐๐	๑,๑๖๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๖๑	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักข่าวต่างประเทศ	๑๒๕	๑๐๐%	๑๒๕	๑๐๐%	๑๒๕	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๒	กระทรวงยุติธรรม	๑๑๕	๑๐๐%	๑๑๕	๑๐๐%	๑๑๕	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๓	กระทรวงมหาดไทย กรมราชทัณฑ์และสิ่งแวดล้อม	๑๐๖	๑๐๐%	๑๐๖	๑๐๐%	๑๐๖	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๔	กระทรวงสาธารณสุข	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๖	กระทรวงการป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและประพฤติ มิชอบ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๗	กระทรวงพลังงาน	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๘	กระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๑๖๙	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๖๕๔	๒๑.๕๓	๑,๓๗๘	๘๓.๒๖	๑,๓๒๗	๘๐.๑๘	๓๒๘	๑๙.๘๒
๒๐๑	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑,๓๕๕	๑๐๐%	๑,๓๕๕	๑๐๐%	๑,๓๕๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๒	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริต	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๓	องค์การส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศของ ประเทศไทย	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๔	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๕	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๖	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๗	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๘	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๐๙	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%
๒๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๑๐๕	๑๐๐%	๐	๐%

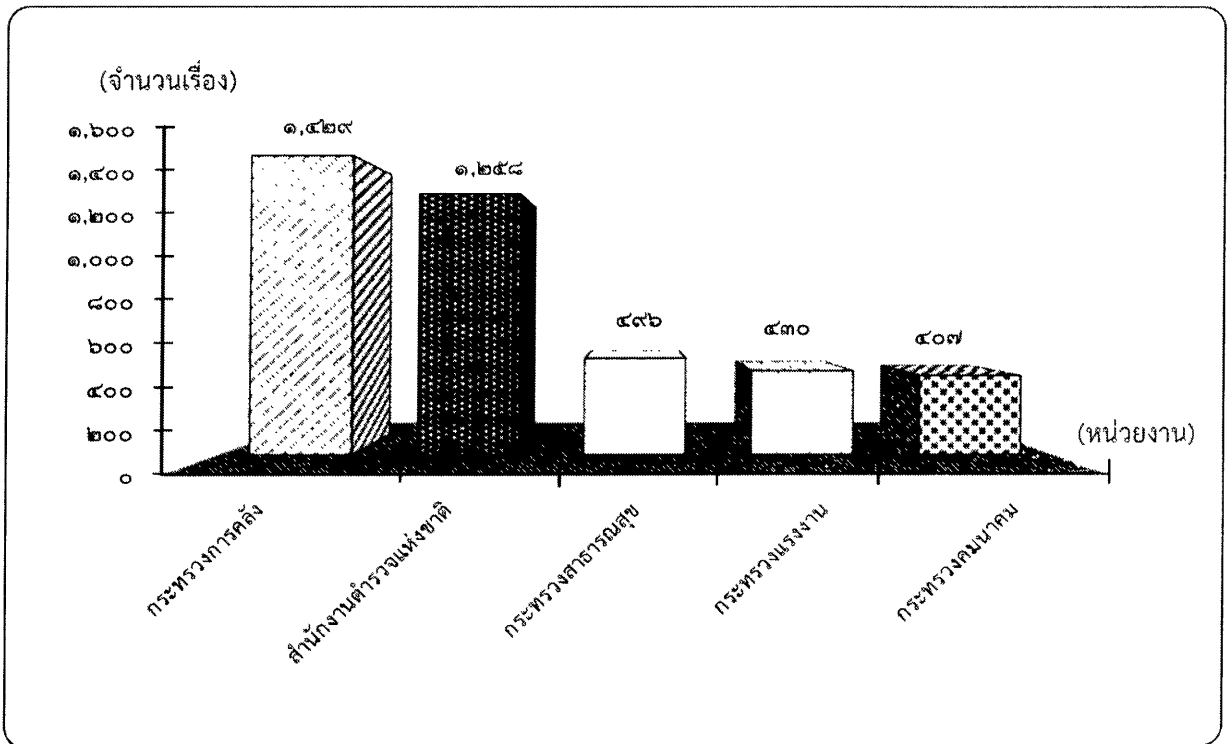
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๖๖	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๖	๕๕	๖	๑๕	๖	๑๕	๖	๕๕
๒๖๗	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖	๕๕	๖	๑๕	๖	๑๕	๖	๕๕
๒๖๘	ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ เพื่อรักษาความมั่นคง	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐
๒๖๙	โรงพยาบาลราชประชานุเคราะห์	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๐	สำนักงานศาลปกครอง	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๑	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๒	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ระดับจังหวัด	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๓	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในภาคที่๓/๓	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๔	สำนักงานอัยการสูงสุด และในภาคกลาง	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๕	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๖	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๗	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๘	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๗๙	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๐	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๑	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๒	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๓	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๔	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๕	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๖	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๗	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๘	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๘๙	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๒๙๐	สำนักงานคณะกรรมการ การป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๖๐๖	๒๐.๘๐	๑,๔๕๓	๙๐.๔๗	๑,๑๘๗	๗๓.๙๑	๔๑๙	๒๖.๐๙
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๕๐๓	๖.๕๑๓	๔๔๘	๘๙.๐๗	๓๑๐	๖๑.๖๓	๑๙๓	๓๘.๓๗
๓.๑.๑	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๖๑	๑.๖๖๖	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐
๓.๑.๒	ธนาคารออมสิน	๑๖๑	๑.๖๖๖	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐
๓.๑.๓	สำนักงานสภาพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ	๑๖๑	๑.๖๖๖	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐
๓.๑.๔	สำนักงานส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ ของประเทศไทย	๑๖๑	๑.๖๖๖	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐
๓.๑.๕	กรมส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ	๑๖๑	๑.๖๖๖	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐
๓.๑.๕	กรมส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ	๑๖๑	๑.๖๖๖	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐	๑๖๑	๑๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๑๗	ธนาคารเพื่อการพาณิชย์ ในราชอาณาจักรและธนาคาร ต่างประเทศ	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๑๘	โครงการประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๑๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๒๐	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๒๑	กรมส่งเสริมการค้าระหว่าง ประเทศ	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับ กระทรวงมหาดไทย	๓๘๓	๔.๙๖	๓๕๙	๙๓.๗๓	๒๗๘	๗๒.๕๘	๑๐๕	๒๗.๑๕
๓.๒๒	กรมส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๒๓	กรมส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๒๔	กรมส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๓๒	๓.๐๐๕	๒๑๓	๙๑.๘๑	๒๐๕	๘๘.๓๖	๒๗	๑๑.๖๔
๓.๓๑	กรมการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๓๒	กรมการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๓๓	กรมการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๓๔	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๓๕	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๓๖	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๒	๑๐๐%	๐	๐%
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๖๐	๒.๐๗๒	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม	๑๖๐	๒.๐๗๒	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๑๔๓	๑.๘๕๓	๑๑๕	๘๐.๔๒	๑๑๑	๗๗.๖๒	๓๒	๒๒.๓๘
๓.๕๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๑๔๓	๑.๘๕๓	๑๑๕	๘๐.๔๒	๑๑๑	๗๗.๖๒	๓๒	๒๒.๓๘

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๑๖	๑.๕๐๒	๑๐๘	๙๓.๑๐	๙๑	๗๘.๕๕	๒๕	๒๑.๕๕
๓.๖.๑	บริษัท ที.อี.ซี. จำกัด มหาชน	๒๕	๐.๒๗๖	๒๖	๑๐๐.๐๐	๑๘	๖๙.๒๓	๗	๒๗.๖๙
๓.๖.๒	บริษัท ที.อี.ซี. จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๒	๒๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๖.๓	บริษัท ที.อี.ซี. จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๒๗	๐.๓๕	๒๑	๗๗.๗๘	๑๐	๓๗.๐๔	๑๗	๖๒.๙๖
๓.๗.๑	สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานกัญชง	๑๕	๐.๑๙๑	๑๑	๗๓.๓๓	๖	๔๐.๐๐	๑๑	๗๓.๓๓
๓.๗.๒	สำนักงานกัญชง และกัญชา	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๔	๐.๓๑๑	๑๘	๗๕.๐๐	๑๕	๖๒.๕๐	๙	๓๗.๕๐
๓.๘.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๖	๐.๒๐๖	๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๖	๑๐๐.๐๐	๑	๖.๒๕
๓.๘.๒	สถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อการพัฒนา	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๕	๐.๐๖๕	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๙.๑	องค์การส่งเสริม พัฒนาการบินพาณิชย์	๕	๐.๐๖๕	๓	๖๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๕	๐.๐๖๕	๓	๖๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๕	๘๐.๐๐
๓.๑๐.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๒	สถาบันวิจัยวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๓	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๓	๐.๐๓๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๑.๑	วิสาหกิจร่วมระหว่าง รัฐและเอกชน	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๓	๐.๐๓๙	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๒.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

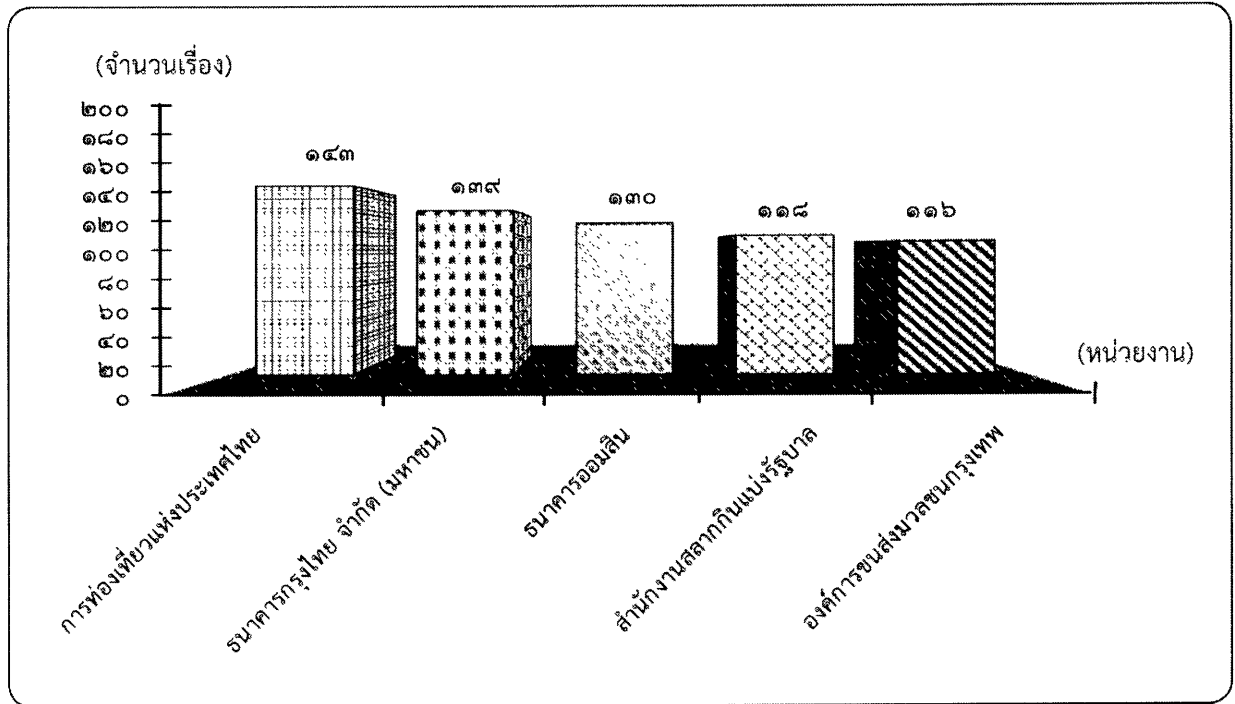
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑	๐.๐๑๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพ ครูและบุคลากรทางการศึกษา								
รวมทั้งสิ้น		๗,๗๒๓	๑๐๐	๖,๒๔๗	๘๐.๘๙	๕,๕๓๕	๗๑.๖๗	๒,๑๘๘	๒๘.๑๓

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและแผนภาพที่เปรียบเทียบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๗,๗๒๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับค่าครองชีพ และส่วนแบ่งเงินเรื่องร้องทุกข์เสนอความคิดเห็นว่า</p> <p>- กรณีของสถาบันค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตรสิ่ง เนื่องจากหน่วยงานสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p> <p>- กรณีของ กอปร. เรื่องการยื่นฟ้องศาลล้มละลาย ซึ่งเป็นการล้มโครงการเกษตรสิ่ง เนื่องจากสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p> <p>- กรณีของ กอปร. เรื่องการยื่นฟ้องศาลล้มละลาย ซึ่งเป็นการล้มโครงการเกษตรสิ่ง เนื่องจากสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p> <p>- กรณีของ กอปร. เรื่องการยื่นฟ้องศาลล้มละลาย ซึ่งเป็นการล้มโครงการเกษตรสิ่ง เนื่องจากสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p> <p>- กรณีของ กอปร. เรื่องการยื่นฟ้องศาลล้มละลาย ซึ่งเป็นการล้มโครงการเกษตรสิ่ง เนื่องจากสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p> <p>- กรณีของ กอปร. เรื่องการยื่นฟ้องศาลล้มละลาย ซึ่งเป็นการล้มโครงการเกษตรสิ่ง เนื่องจากสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p> <p>- กรณีของ กอปร. เรื่องการยื่นฟ้องศาลล้มละลาย ซึ่งเป็นการล้มโครงการเกษตรสิ่ง เนื่องจากสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p> <p>- กรณีของ กอปร. เรื่องการยื่นฟ้องศาลล้มละลาย ซึ่งเป็นการล้มโครงการเกษตรสิ่ง เนื่องจากสำนักงานค้ำใจไว้ร่มไม้การเกษตร</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>บ่อนการพนัน เป็นภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวในชุดโปสเตอร์และสื่อการพนันประเภทอื่น โอลิมปิก ภูเก็ต ตู้สล็อตในปั๊มน้ำมัน กีฬา, เกอร์ ทั่วยุโรป, นอร์เวย์, สโลวาเกีย, สเปน และไทย ในปีนี้</p> <p>ยาเสพติด เป็นภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวจากทางเรือ และสายอากาศที่วางลงจากเรือดำน้ำ ซึ่งอยู่ในทะเล และในอ่าว</p>
๓	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การรักษาพยาบาล เพื่อสนับสนุนเป็นเครือข่ายกับ สมาคมกรังกรเกียรติยศ</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>- ขอให้มีการตรวจวินิจฉัยโรคหัวใจด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง ๒๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>เรื่องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ - ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>โทรศัพท์มือถือ - ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p>
๔	กระทรวงแรงงาน	<p>แรงงานต่างด้าว เพื่อสนับสนุนเป็นเครือข่ายกับ สมาคมกรังกรเกียรติยศ</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>ประโยชน์ทดแทน โดยขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>การขอให้จัดหางาน - ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p>
๕	กระทรวงคมนาคม	<p>ถนน - ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>การจัดระเบียบรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบกสาธารณะ - ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p>

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยส่งเสริมให้เป็นเรื่องท่องเที่ยว และขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของบริการนักท่องเที่ยว</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p> <p>- ขอให้มีภาพสายลมในโพสการ์ด ภาพสวนสาธารณะ ภาพ และภาพธรรมชาติ เพื่อเป็นภาพรวมตั้งแต่</p> <p>วงศ. ๖ ใน ๓ 2๓1๑๓.๖ ๕ - ๒</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับอินเตอร์เน็ต โดยส่วนตัว/คู่สมรส/ญาติพี่น้อง เสนอความเห็นดังนี้ ดังนี้ - ข้อดีของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็ว - ข้อเสียของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท - ข้อควรระวังคือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อเสถียรภาพของระบบการเงิน - ข้อที่ควรเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงิน
๓	ธนาคารออมสิน	การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนตัว/คู่สมรส/ญาติพี่น้อง - ข้อดีของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็ว - ข้อเสียของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท - ข้อควรระวังคือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อเสถียรภาพของระบบการเงิน - ข้อที่ควรเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงิน
๔	สำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนตัว/คู่สมรส/ญาติพี่น้อง - ข้อดีของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็ว - ข้อเสียของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท - ข้อควรระวังคือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อเสถียรภาพของระบบการเงิน - ข้อที่ควรเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงิน
๕	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนตัว/คู่สมรส/ญาติพี่น้อง - ข้อดีของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็ว - ข้อเสียของโครงการนี้ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท - ข้อควรระวังคือ การเข้าถึงบริการทางการเงินอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อเสถียรภาพของระบบการเงิน - ข้อที่ควรเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงิน

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔)

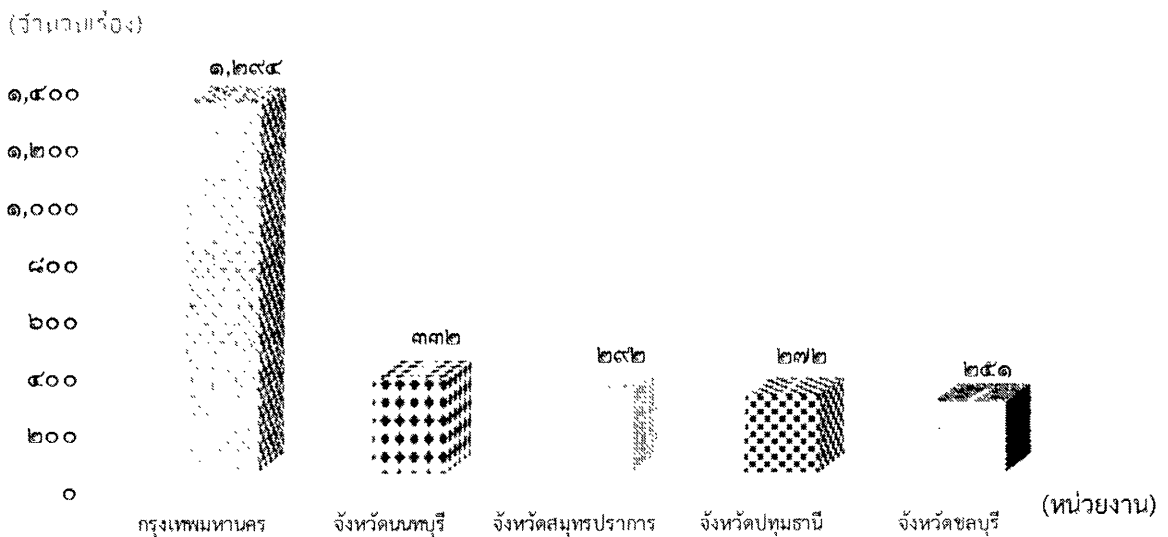
ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๑,๒๙๔	๒๑.๖๙	๑,๑๘๐	๙๑.๑๙	๑,๐๗๓	๘๒.๙๒	๒๒๑	๑๗.๐๘
เขตตรวจราชการที่ ๑		๘๒๔	๑๓.๘๒	๗๓๖	๘๙.๓๒	๖๗๙	๘๒.๔๐	๑๔๕	๑๗.๖๐
๑	จังหวัดนนทบุรี	๖๖๕	๕.๕๖	๖๒๕	๙๔.๑๖	๕๖๕	๘๕.๖๖	๕๖	๘.๖๖
๒	จังหวัดปทุมธานี	๕๖๕	๕.๕๖	๕๕๕	๙๘.๒๓	๕๒๕	๙๒.๖๕	๕๐	๘.๖๕
๓	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๕๖๕	๕.๕๖	๕๖๕	๑๐๐.๐๐	๕๖๕	๑๐๐.๐๐	๕๕	๙.๖๖
๔	จังหวัดกาญจนบุรี	๕๖๕	๕.๕๖	๕๖๕	๑๐๐.๐๐	๕๖๕	๑๐๐.๐๐	๕๕	๙.๖๖

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๑๘	๑.๙๘	๘๗	๗๓.๗๓	๗๙	๖๖.๙๕	๓๙	๓๓.๐๕
๑	จังหวัดชลบุรี	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕
๒	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๑	๑๐๐	๑๐	๙๐.๙๑	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙
๓	จังหวัดระยอง	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐	๐	๐
๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐	๐	๐
เขตตรวจราชการที่ ๓		๔๕๕	๗.๖๓	๓๔๗	๘๗.๒๕	๓๘๘	๘๕.๒๗	๖๗	๑๔.๗๓
๑	จังหวัดขอนแก่น	๖๖	๑๐๐	๖๖	๑๐๐	๖๖	๑๐๐	๖	๙.๐๙
๒	จังหวัดชัยภูมิ	๕๕	๑๐๐	๕๕	๑๐๐	๕๕	๑๐๐	๐	๐
๓	จังหวัดมหาสารคาม	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
๔	จังหวัดบึงกาฬ	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
๖	จังหวัดอุดรธานี	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๘๘	๖.๕๐	๓๒๗	๘๔.๒๘	๒๙๑	๗๕.๐๐	๙๗	๒๕.๐๐
๑	จังหวัดนครราชสีมา	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๒	จังหวัดสุรินทร์	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๓	จังหวัดบุรีรัมย์	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๕		๒๗๘	๔.๖๕๕	๒๔๔	๘๗.๗๗	๒๒๗	๘๑.๖๕	๕๑	๑๘.๓๔
๑	จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๒	จังหวัดกาญจนบุรี	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๓	จังหวัดตาก	๑๕	๑๐๐	๑๕	๑๐๐	๑๕	๑๐๐	๑	๖.๖๖
๔	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๖		๓๐๐	๕.๐๓	๒๒๖	๗๕.๓๓	๒๑๐	๗๐.๐๐	๑๖	๕.๐๐
๑	จังหวัดนครสวรรค์	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๒	จังหวัดพิจิตร	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๓	จังหวัดอุทัยธานี	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
๔	จังหวัดกำแพงเพชร	๑๕	๑๐๐	๑๕	๑๐๐	๑๕	๑๐๐	๑	๖.๖๖
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๘๖	๓.๑๑	๑๓๕	๗๒.๕๘	๑๒๙	๖๙.๓๕	๕๗	๓๐.๖๕
๑	จังหวัดชัยนาท	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๒	จังหวัดนครสวรรค์	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๓	จังหวัดพิจิตร	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๔	จังหวัดกำแพงเพชร	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
๕	จังหวัดสุโขทัย	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๐๐	๓.๓๖	๑๒๘	๖๔.๐๐	๑๑๑	๕๕.๕๐	๑๗	๘.๕๐
๑	จังหวัดสงขลา	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๒	จังหวัดน่าน	๑๕	๑๐๐	๑๕	๑๐๐	๑๕	๑๐๐	๑	๖.๖๖
๓	จังหวัดพิจิตร	๑๖	๑๐๐	๑๕	๙๓.๗๕	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๔	จังหวัดยะลา	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕
๕	จังหวัดสตูล	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑	๖.๒๕

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๙		๔๑๘	๗.๐๐	๓๗๒	๘๙.๐๐	๓๒๓	๗๗.๒๗	๙๕	๒๒.๗๓
๑.	จังหวัดสุโขทัย	๒๕๖	๖.๒๖	๒๑๗	๘๔.๗๖	๒๑๗	๘๖.๖๗	๖๖	๓๐.๕๖
๒.	จังหวัดพิษณุโลก	๑๖๖	๓.๙๖	๑๖๖	๑๐๐.๐๐	๑๖๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดพิจิตร	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.	จังหวัดนครสวรรค์	๖๖	๑.๖๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๔๖	๒.๔๕	๑๐๓	๗๐.๕๕	๙๐	๖๑.๖๔	๕๖	๓๘.๓๖
๑.	จังหวัดอุตรดิตถ์	๘๖	๑.๑๗	๕๖	๖๕.๑๑	๕๖	๖๕.๑๑	๓๖	๔๑.๖๗
๒.	จังหวัดลำปาง	๖๖	๐.๙๒	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดแพร่	๖๖	๑.๒๖	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๕	๗.๕๗
๔.	จังหวัดน่าน	๖๖	๑.๒๖	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕.	จังหวัดพิจิตร	๖๖	๑.๒๖	๖๖	๑๐๐.๐๐	๕	๗.๕๗	๘	๑๑.๕๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๖๙	๑.๑๕	๕๗	๘๒.๖๑	๔๕	๖๕.๒๒	๒๔	๓๔.๗๘
๑.	จังหวัดสกลนคร	๖๖	๑.๕๕	๕๖	๘๖.๓๖	๖๖	๑๐๐.๐๐	๓๑	๔๖.๓๖
๒.	จังหวัดนครพนม	๓	๐.๐๖	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดมุกดาหาร	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๓๒	๓.๘๙	๑๗๘	๗๖.๗๒	๑๖๓	๗๐.๒๖	๖๙	๒๙.๗๔
๑.	จังหวัดขอนแก่น	๑๕๖	๑.๕๖	๑๑๖	๗๔.๓๖	๑๑๖	๑๐๐.๐๐	๕๖	๓๖.๕๕
๒.	จังหวัดมหาสารคาม	๕๖	๐.๖๖	๕๖	๑๐๐.๐๐	๕๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๖	๐.๒๖	๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๕	๙๓.๖๖
๔.	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๐	๐.๑๖	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๗๓	๒.๙๑	๑๔๐	๘๐.๙๒	๑๒๓	๗๑.๑๐	๕๐	๒๘.๙๐
๑.	จังหวัดอุบลราชธานี	๑๖๖	๑.๙๖	๑๓๖	๘๑.๙๒	๑๒๖	๗๕.๙๐	๕๖	๔๖.๖๖
๒.	จังหวัดศรีสะเกษ	๖	๐.๑๐	๔	๖๖.๖๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดอำนาจเจริญ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.	จังหวัดยโสธร	๖	๐.๑๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๙๘	๕.๐๐	๒๐๓	๖๘.๑๒	๑๘๙	๖๓.๔๒	๑๐๙	๓๖.๕๘
๑.	จังหวัดนครราชสีมา	๑๕๖	๑.๕๕	๑๐๖	๖๘.๖๐	๑๐๖	๖๘.๖๐	๕๕	๓๖.๖๖
๒.	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๖	๐.๖๖	๔๖	๘๒.๑๔	๓๖	๖๔.๑๙	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดสุรินทร์	๖	๐.๑๖	๕	๘๓.๓๓	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓
๔.	จังหวัดชัยภูมิ	๖	๐.๑๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๑๕๑	๒.๕๓	๑๒๒	๘๐.๗๙	๑๑๕	๗๖.๑๖	๓๖	๒๓.๘๔
๑.	จังหวัดชัยภูมิ	๖๖	๐.๖๖	๕๖	๘๖.๓๖	๖๖	๑๐๐.๐๐	๕๖	๘๖.๓๖
๒.	จังหวัดลพบุรี	๖๖	๐.๖๖	๕๖	๘๖.๓๖	๖๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดสระบุรี	๖	๐.๑๐	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.	จังหวัดนครสวรรค์	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๐๖	๑.๗๗	๘๖	๘๑.๑๓	๗๕	๗๐.๗๕	๓๑	๒๙.๒๕
๑.	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๖	๐.๖๖	๔๖	๘๒.๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.	จังหวัดสิงห์บุรี	๕๖	๐.๖๖	๕๕	๙๘.๒๑	๕๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.	จังหวัดอ่างทอง	๖	๐.๑๐	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓
๔.	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๖๓	๒.๗๓๕	๑๒๖	๗๗.๓๐	๑๐๑	๖๑.๙๖	๖๒	๓๘.๐๔
๑	จังหวัดชลบุรี	๕	๐.๐๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๒	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๕	๙.๒๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑	๖.๖๗
๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๒๐	๑๒.๒๖	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐	๔	๒๐.๐๐
๔	จังหวัดสุรินทร์	๖๖	๔๐.๕๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐
๕	จังหวัดพิจิตร	๖๖	๔๐.๕๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐	๖๖	๑๐๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๖๖	๒.๗๙	๑๒๐	๗๒.๒๙	๑๐๖	๖๓.๘๖	๖๐	๓๖.๑๔
๑	กรุงเทพมหานคร	๕	๓.๐๑	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๒	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๕	๘.๙๘	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐
๓	จังหวัดขอนแก่น	๕	๓.๐๑	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๔	จังหวัดอุบลราชธานี	๕	๓.๐๑	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๙๖๕	๑๐๐.๐๐	๕,๙๖๗	๑๐๐.๐๐	๕,๕๑๗	๙๒.๓๓	๑,๔๔๘	๒๔.๒๗

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๙๖๕ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

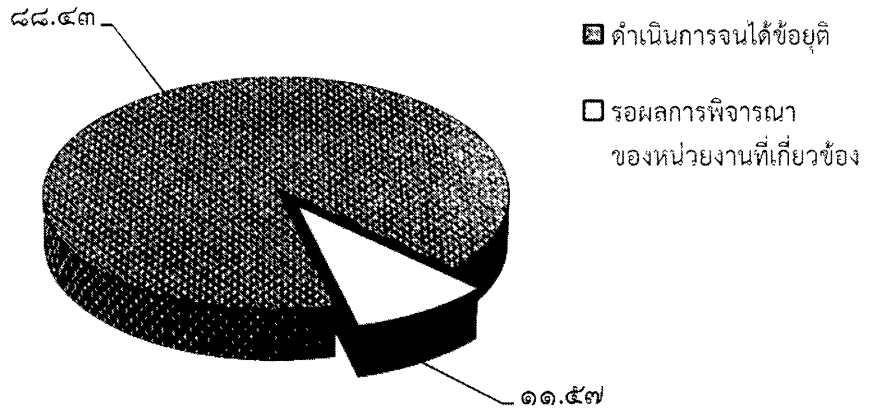
ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑	
๑	สายด่วนขอรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๔๐๐	๓๒,๗๐๕	๑๙.๓๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์โทรสาร	๑,๕๕๖	๑,๕๕๘	๐.๑๙
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๑๖๘	๑,๐๖๐	- ๘.๓๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๖๕๑	๕๙๘	- ๗.๖๗
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒๖๓	๓๘๑	๔๔.๘๗
๖	สายตรงไทยนิยม	๕๐	๑๗	- ๖๖
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๐	๑	n/a
๘	ตู้ ปณ. ๔๕๔	๐	๐	-
๙	คอลล์เซ็นเตอร์อาสาสมัคร	๐	๐	-
รวมทั้งสิ้น		๓๑,๐๑๘	๓๖,๑๖๐	๑๖.๕๘

หมายเหตุ: ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (มีนาคม - ปัจจุบัน ณ วันที่ ๓๑ ธ.ค. ๖๓) ขงทางสายด่วน ๑๑๑๑ ได้รับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาด จำนวนทั้งสิ้น ๕๘๗,๐๖๕ เรื่อง เป็นการร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) รับ จำนวน ๑๑๖ เรื่อง)

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๖,๑๖๐ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ โดยสาเหตุของกรณีเพิ่มขึ้นอย่างหนึ่งเกิดจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่งผลให้ประชาชนใช้บริการช่องทาง ๑๑๑๑ ในการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น และช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุดได้แก่ สายด่วนขอรัฐบาล ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๙.๓๖ เมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ในช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนั้นให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และต้องการให้มีการสื่อสารในลักษณะสองทาง (Two - way Communication) จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการทางโทรศัพท์ในทุกด้าน ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการในการตอบคำถามและการสร้าง Service Mind ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

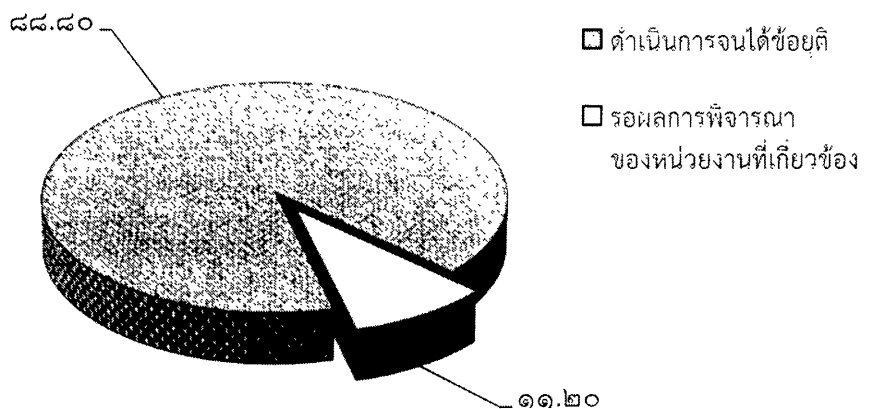
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๓๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๑,๑๗๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๗๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๓๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐

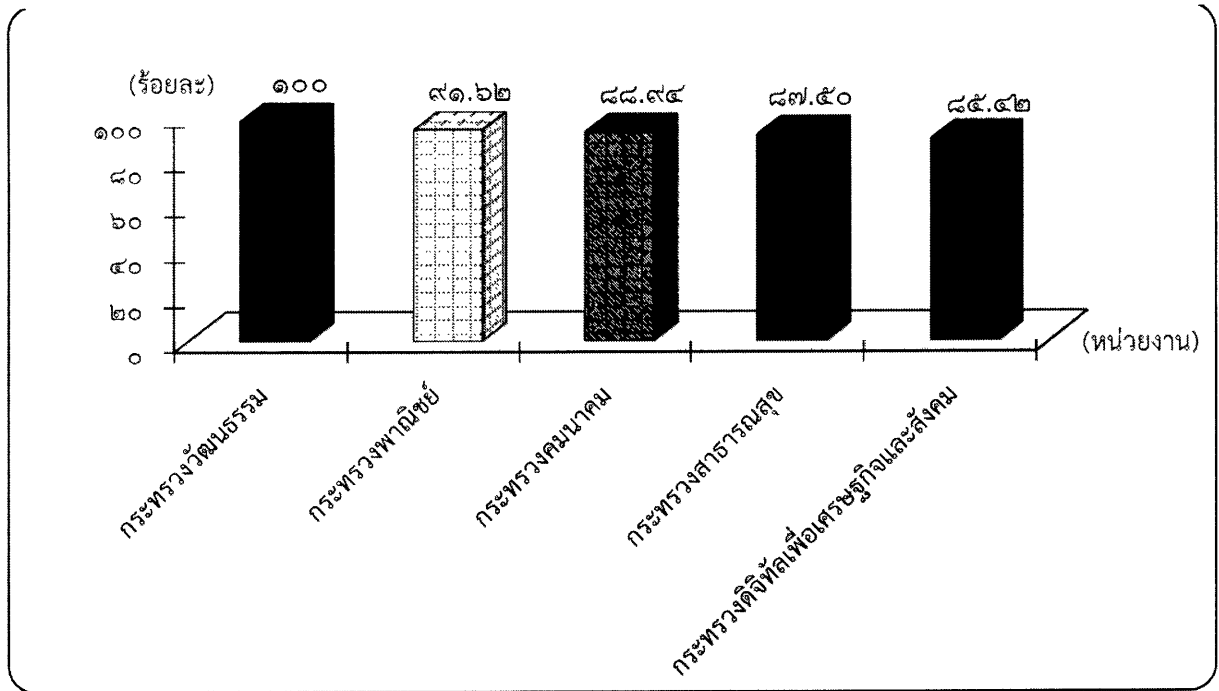


ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

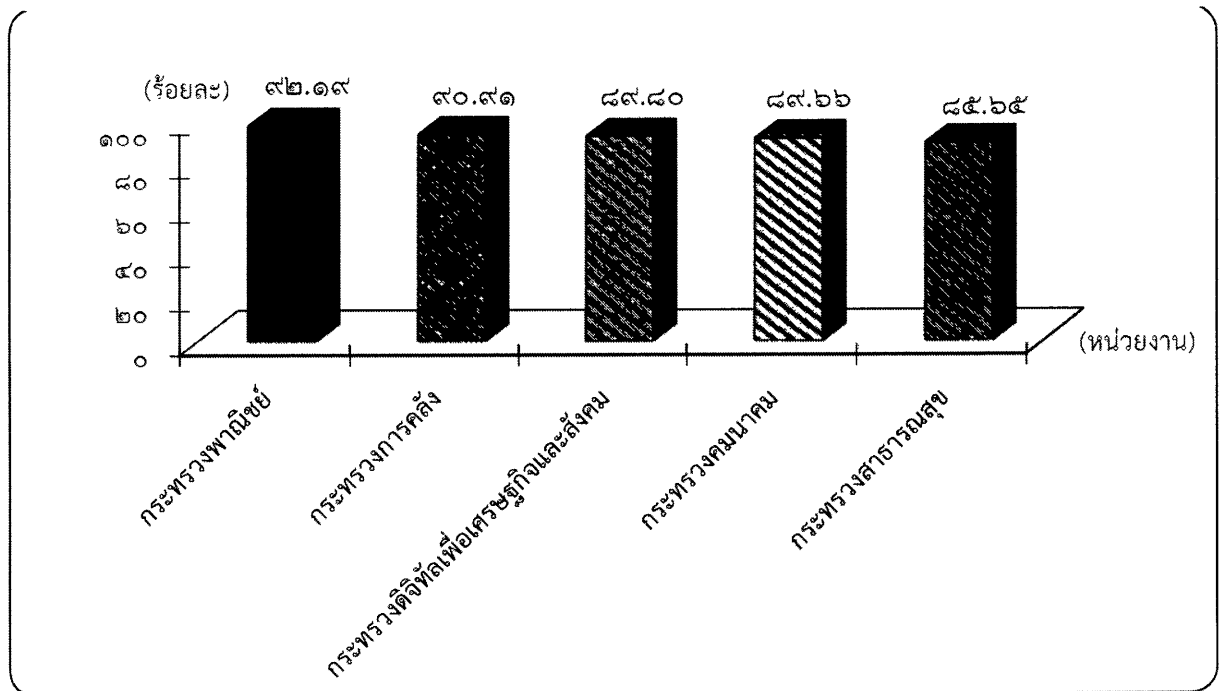
จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ จะเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ ๘๘.๘๐ และ ร้อยละ ๘๘.๔๓ หากแต่ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ยังคงมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ทำให้มีเรื่องร้องทุกข์ที่รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึง จำนวน ๑๘,๓๖๘ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ (การรักษาพยาบาล สิ่งบงตั้งฯกรน) การเมือง - การปกครอง (นโยบายของรัฐ) และเศรษฐกิจตามลำดับ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแม้ว่ารัฐบาลจะได้มีนโยบายการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบแล้ว แต่บางกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาหรืออยู่ในกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ ได้ร้องเรียนขอความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่งประเด็นปัญหาในลักษณะเชิงนโยบาย เช่น การให้ความช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ หรือกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น หากหน่วยงานผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจนก็จะช่วยให้เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการลดละเป็นจำนวนมากในภาพรวม

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงสทเจ้าหน้าที่มาขอให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๕๓ กลุ่ม ๒๑,๓๒๘ ราย ๑๓,๖๘๘ เรื่อง ๗,๖๔๓ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือ เป็นกรณีที่ต้องมีความประสงค์ให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความระมัดระวัง ในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากสำเนาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เรื่องจากหน่วยงานเรียน ชั้นกลาง ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ อยู่ในเชิงภาพรวมควบคุม สทงานที่มีทั้งหมด ๒๖๖ ราย
ของเรื่องคดีข้อเท็จจริงได้จน 2017 ได้ลด - 191 ราย มีรายงานให้ถึงผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งมีความเสี่ยงต่อความ
ไม่โปร่งใส ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน
ของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ลด - 191 โดยยังเตรียมให้บริการในเชิงภาพรวมเรื่องทั่วไประยะ สทงานหลัก

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การบริการพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ที่คาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการ แพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้พิจารณารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรค ระบาดที่สถานประกอบการ และกิจกรรมที่เป็นกร รวมตัวกันของประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากอาจ เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า จ้างอาหาร โครงการยกระดับฯ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๓๖	๑๐๑	๘๖ (๘๕.๑๙)	๑	๑,๗๕๓	๑,๕๖๗ (๘๙.๔๖)
๒	สิทธิแรงงานสัมพันธ์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เลิกใช้สัญญาจ้างรายสัปดาห์ของ จากสถานประกอบการ สถานประกอบการก่อกบฏการ รับอาหาร บ้านเรือน และที่อยู่อาศัยรวมกลุ่ม แม่บ้านรถจักรยานยนต์ส่งอาหารบ้าน	๑	๑,๗๗๓	๑,๓๔๓ (๗๕.๘๒)	๓	๑,๗๓๓	๑,๖๖๔ (๙๖.๐๕)
๓	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือ การโยกย้ายถิ่นฐาน - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือ ช่วยเหลือแรงงานต่างชาติที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๗	๑,๗๖๓	๑,๑๖๖ (๖๖.๑๕)	๓	๑,๖๗๐	๑,๑๖๖ (๖๙.๘๒)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๕	การเมืองการปกครอง โดยส่วนใหญเป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้คณะกรรมการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา ทางการเมือง - ขอให้ตรวจสอบการดำเนินงาน, สืบเสาะ นายกองศักดิ์การปกครองส่วนจังหวัด ที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นการซื้อสิทธิ์ขายเสียง - ขอให้กำชับเจ้าหน้าที่รัฐมนตรีการที่มีการ ขงนทางการเมือง	๑๑	๑๖๖	๑๐๐% (๑๖๖/๑๖๖)	๔	๑๖๖	๑๐๐% (๑๖๖/๑๖๖)
๖	ปัญหา โดยส่วนใหญเป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาค่าเช่าบ้านในเขต เมือง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๕	๑๖๖	๑๐๐% (๑๖๖/๑๖๖)	๕	๑๖๖	๑๐๐% (๑๖๖/๑๖๖)
๗	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญเป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการดับไฟฟ้าจัดซื้อ - ขอให้ก่อสร้างระบบไฟฟ้าสาธารณะทาง เหนือและใต้ดิน สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๑๖๖	๑๐๐% (๑๖๖/๑๖๖)	๖	๑๖๖	๑๐๐% (๑๖๖/๑๖๖)
๘	ถนน โดยส่วนใหญเป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปาวุธ บาดกรี สีเส้นแบ่งเขตทางจราจร ขยายช่องทาง จราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสง ของถนนแบริเออร์ - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต	๑๐	๕๑๖	๓๖% (๑๘๖/๕๑๖)	๗	๑๖๖	๕๖% (๙๓/๑๖๖)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๘	โทรศัพท์ โดยสวนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเพิ่มขีดความสามารถให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ เมืองเสิ่นเจิ้น กงตั้งจังหวัด กิ่งก้านตรวจคน เข้าเมืองเสิ่นเจิ้น กงตั้งจังหวัด หมายเลข สายด่วน ๑๑๑ หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงาน ป้องกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ - ขอเพิ่มสายด่วนบริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ ๑๒๓ และ ๑๑๑๐	๘	๕๓๑	๕๑๖ (๙๗.๑๗%)	๘	๕๓๖	๕๒๖ (๙๗.๗๖%)
๙	บ่อนการพนัน โดยสวนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและสถานการพนัน บ่อน เกมใหม่ ไอโกล ทุ๊กกู่ ล้อต บาคาร่า ลี โกวณ ได้เบาะแสการพนันในหลายสถานประกอบการ หรือเว็บไซต์ และสถานีวิทยุ	๙	๕๔๗	๕๓๘ (๙๖.๕๓%)	๙	๕๐๕	๔๙๐ (๙๗.๐๓%)
๑๐	ยาเสพติด โดยสวนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและสร. ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๑๐	๕๓๖	๕๒๗ (๙๖.๕๗%)	๑๐	๕๐๘	๔๙๕ (๙๗.๖๓%)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า การรักษาพยาบาลเป็นประเด็นเรื่องที่มีประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดสถานการพนันต่างๆ การขอให้บริการจัดการเลี้ยงสังสรรค์ งานเทศกาลวันปีใหม่ และกิจกรรมที่เป็นความร่วมมือกันของผู้คนจำนวนมากเนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) รวมทั้งแจ้งเบาะแสการลักลอบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น รองลงมาคือ เฝ้าระวังสวน/สันตะเทียนเป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์สองล้อบนถนน เป็นต้น และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ซึ่งเป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ การลงทะเบียนรวมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน และการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น ตามลำดับ

ที่นี้ ในวงสนทนาการนำผลการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการระบาดตระลอกใหม่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร และกำลังแพร่กระจายไปในหลายพื้นที่ของประเทศไทย โดยสาเหตุหลักของการแพร่ระบาด เกิดจากการลักลอบเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย และไม่ปฏิบัติตามประกาศของภาค รัฐ สงฆ์ ให้นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘๖๒๕๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำที่ความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำที่ความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ หรือถึงขยายระดับแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาด เข้มงวดสูงสุด ในการยับยั้งการแพร่ระบาด ให้ได้โดยเร็ว

นอกจากนี้ ยังพบว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการเลือกตั้งนายคองคังการสภานิติบัญญัติประจำประเทศไทยระบอบกึ่งเผด็จการขุมมเหศวรทางการเมืองของระบอบเผด็จการ ๓ ใน ๒ ที่ทำลายจังหวัดของประเทศไทย รวมถึงการข่มขู่และคุกคามประชาชนที่ใช้เป็นที่จัดการชุมนุมให้ช่วยอย่างต่อเนื่องเพื่อขึ้นชื่อเรียกชื่อเพื่อจัดรัฐบาล โดยจากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ต้องให้คำสั่งเจ้าหน้าที่เข้าควบคุมสถานการณ์ และจัดเจ้าหน้าที่ข่มขู่และขู่ข่มขู่และการชุมนุมและการเข้าควบคุม/สลายการชุมนุมของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการซื้อสิทธิขายเสียง การเลือกตั้งนายคองคังการสภานิติบัญญัติ จึงมีผลให้มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในประเด็นการเมืองเพิ่มสูงขึ้น

๖. การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนขอความช่วยเหลือเรื่องร้องทุกข์แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๕๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๖๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ จำแนกเป็น

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๒๘,๖๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น แนวทางการเดินทางออกนอกพื้นที่ควบคุมระดับต่าง ๆ การเปิด/ปิดสถานที่/กิจกรรมบางประเภท รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ขอเสนอให้ขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง การลงทะเบียนเพื่อพบทวนสิทธิ ๓. ๓๓ และสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๑๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแลการเข้าเมือง และให้ความช่วยเหลือ รอสงฆ์คือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด ร้องเรียนร้องทุกข์มาตรการการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกฎหมายการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๖/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกฎหมายสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำผิด ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใดก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือทูลรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๐๒ เรื่อง จำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอดผลการพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๕๔	๓๒	๑๒
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายการพนัน	๓๒๖	๒๘๖	๕๐
๓	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๓๒	๑๕๐	๘๒
รวม		๖๐๒	๔๕๘	๑๔๔

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๑) ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มีการทุจริตผ่านโครงการ/มาตรการการระดมเศรษฐกิจ เช่น โครงการประชณะ โครงการคนละครึ่ง หรือโครงการเราเที่ยวด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายสูง และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของรัฐบาล จึงควรที่จะมีการจับกุมดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดและหัตถ์สิทธิ์ที่จะได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อมิให้เกิดการทำเป็นกระบวนกร

๒) การให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญ ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เสมือนเป็นด่านหน้าที่ต้องตอบข้อซักถาม รับฟังปัญหาในพหุมิติจากประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) หากแต่ไม่สามารถประสานงานด้านข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนจากรายงานเจ้าของเรื่องได้ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๓) ปัจจุบันปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มมวลชนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับ มีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหากลุ่มมวลชน ที่ยังมีกรณี คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน เพิ่มเติมขึ้นหลายคณะ ทำให้ต้องมีการจัดการประชุมคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อแจ้ง/ติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งกรณีที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาคณะเดือดร้อนให้ได้อีกด้วยเป็นการบูรณาการ อย่างต่อเนื่อง ทำให้อัตราค่าสิ่งที่มีอยู่เดิมไม่สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น

๔. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและขยายขอบเขตการให้บริการอย่าง กว้างขวาง ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ หรือ e-Servicce ซึ่งจะตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของมนุษย์ในโลกยุคใหม่ ประกอบ กับหลายประเทศทั่วโลกมีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ที่ช่วยให้ความสนใจกับการศึกษาค้นคว้า นวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้สำนักงาน สัสจ สำนักราช รัฐมนตรี โดยศูนย์บริการ ประชาชน ซึ่งมี หน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผลการดำเนินการ และเสนอความเห็นต่อขงปัญหา ที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณา สิ่งการของนายกรัฐมนตรื จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑) นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน อย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนา ระบบสารสนเทศที่มีสนับสนุนการวางแผน หรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเพิ่ม ความพร้อม เสริมสร้างบริการรับสถานการณ์ต่าง ๆ ลงหน้าอาคารมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการให้บริการที่อุทิศเพื่อสังคม (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลผลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี พร้อมที่บริการเว็บไซต์ www.1111.go.th : ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ตลอดจนพัฒนา ช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลาในการระลอบเจ้าหน้าที่ให้บริการ

๒) วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและขยายผลการลงทำโครงการฯ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผล การพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมี ประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสนับสนุน ให้องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบครัดต้องละโทษผู้ว่าระทำคามผิดโดยเฉกษาเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปราม อย่างจริงจังต่อไป

๓) ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือตรวจสอบข้อมูล และดำเนินการทางกฎหมายกับผู้กระทำ ความผิดที่ทุจริตในโครงการ/มาตรการระดับเศรษฐกิจอย่างจริงจัง

๔) บูรณาการจัดทำฐานข้อมูลของประชาชนที่ได้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูล ในการพิจารณาว่าหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องเปิดลงทะเบียนซ้ำหลายครั้ง เพื่อให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว สำหรับการเข้าร่วมโครงการ/มาตรการต่าง ๆ ที่รัฐจะจัดให้ในอนาคต

๕) ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนได้



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๒๙๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๑๖๒๗

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

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

เสนอ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน

เพื่อทราบและดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลด

เอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/3aLdRG8>

๒. หรือ QR Code



เรียน ผู้อำนวยการ สำนัก กอง ศูนย์ หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี และหัวหน้า ปรคร.

เพื่อทราบและดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลด

เอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/3aLdRG8>

๒. หรือ QR Code



(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่.....
วันที่ ๒๓ ก.พ. ๒๕๖๕

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๙๙๗๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ ๑๕๓๓

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

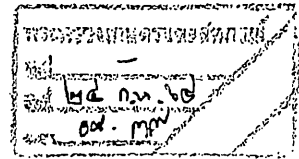
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(Signature)

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ดำเนินการตามเส้นนี้

(Signature) ๒๓ ก.พ. ๒๕๖๕

(นายทองเปลว กองจันทร์)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์