



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๖

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๙๓๙ วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔

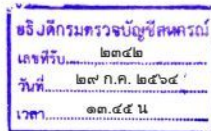
เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

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
กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๒๑๖ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง สรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

- จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ
 โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(นางสาวสิริวรรณ คุหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



สำนักงานบริหารกลาง
เลขรับ ๔๒๑๙
วันที่ ๒๙ ก.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๐๘.๕๖ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักงานบริหารกลาง โทร. ๒๑๓๒

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๒๑๖

วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๕๒๕๕ ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ได้ส่งสำเนาหนังสือของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่าคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรให้ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานบริหารกลาง แจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางศิรินงค์ ชันเชื้อ)

ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

(นางสาวสิริวรรณ คุหาสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารกลาง

๒๙ ก.ค. ๒๕๖๔

ทราบ

ดำเนินการตามเสนอ

(นายโอภาส ทองยงค์)

อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

กลุ่มประสานราชการ
วันที่ ๑๔๕
วันที่ ๒๗ ก.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๑๙.๔๑ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๙๕๕ ต่อ ๒๙๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๕๒๕๕ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/3f0EEQB>

๒. หรือ QR Code



16/๗

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
วันที่ ๒๑ ก.ค. ๖๖
ที่ ๒๓๖๓.๖๖.๐๕

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
วันที่ ๒๑ ก.ค. ๖๖
ที่ ๒๓๖๓.๖๖.๐๕

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐-๒๒๘๐-๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒, ๑๕๒๒
ที่ นร.๐๕๐๕/ว.๓๑๘๑ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และวันข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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

๖๖ ก.ค. ๖๕

(นางสาวมนัญญา ไทยเศรษฐ์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ปฏิบัติราชการแทน
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
วันที่ ๒๑ ก.ค. ๖๕
ที่ ๒๓๖๓.๖๕.๐๖

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด
และองค์การมหาชนทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ดำเนินการตามเส้นขอ

(นายทองเป็สร กองจันทร์)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๘๑



สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๐๑๒๑๓
วันที่ ๒๒ มิ.ค. ๒๕๖๔

สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๓๑ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๔๑๕ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปเพื่อคณะกรรมการทราบความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)

เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๓๒๒ (อุษยาทร์), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

-ส่ง กลุ่มงานประสานการเก็บ

๑





ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๕๑๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๗๖๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑. เรื่องเดิม

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

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อทราบแนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผล เป็นที่ยูติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๓.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่ง เป็นต้น เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาคเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาคเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาคความเดือดร้อนของ ประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และ รับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางารร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง รวมจำนวน ๒๗,๒๘๔ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การเสนอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล ค่าครองชีพ เสียบบกวน/ สิ้นสละเทือน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๑๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

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

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

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

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๑ โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่ง เกิดจากประชาชน มีข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการตามมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งช่องทางที่ประชาชน นิยมใช้มากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๕๖.๔๐ รองลงมา ได้แก่ ช่องทาง เว็บไซต์ (www.1111.go.th) กับโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามวิถีชีวิตแบบ New Normal ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากในลำดับต้น ๆ ได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์ของหน่วยงาน ที่ไม่มีผู้รับสาย มีระยะเวลารอคอยยาวนาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย เป็นต้น จึงจำเป็นที่หน่วยงาน ของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ได้อย่างทันทั่วถึง

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้ตรวจสอบ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิด วัตถุประสงค์ของโครงการ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๓๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๑๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๑)

(๒) การรักษาพยาบาล เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงาน ต่างด้าว ซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๒๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖)

(๓) ค่าครองชีพ...

(๓) ค่าครองชีพ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้ภาครัฐ ออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๙๐๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๔)

(๔) เสี่ยงรบกวน/สิ้นเสื่อ เป็น การขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่องเสียงดังรบกวน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๗)

(๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไฟ ไฮโล ตู๋ม้า ตู๋สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๖๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๑)

(๖) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอขยายเขต การให้บริการน้ำประปา และปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม (จากจำนวนเรื่อง ทั้งหมด ๘๓๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๖)

(๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๓)

(๘) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗)

(๙) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘)

(๑๐) ราคาสินค้าและบริการ เป็นการขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้า ราคาแพงของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุมราคาอาหาร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘)

๓.๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผล การรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๕๐,๐๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการ จนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๔๙,๗๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ จำแนกเป็น

(๑) สอบถาม...

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๔๗,๗๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๗ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้แก้ไขปัญหาการรับแลกเงินสดในโครงการต่าง ๆ ของรัฐ การช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการฉีดวัคซีน เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ การดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิด การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูล และเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนาม ในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำ ความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การกระทำ ความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจน ให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใด ก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือทุกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๙ ซึ่งปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันและเล่นการพนันเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเบาะแส มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การแจ้งเบาะแสกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนด การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	รอผล การพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๔๕	๓๖	๙
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๗๐	๒๘๖	๘๔
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๔๐	๑๔๑	๙๙
รวม		๖๕๕	๔๖๓	๑๙๒

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ซึ่งกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับมีคลัสเตอร์กลุ่มใหม่เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่พบการติดเชื้อจากคนในครอบครัว สถานประกอบการ ตลาด ชุมชนแออัด เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน อาทิ ภาคธุรกิจ การลงทุน การท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนแนวทางการฉีดวัคซีนสร้างความสับสนให้กับประชาชน เช่น การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก การลงทะเบียนซ้ำซ้อนหลายครั้ง การกระจายวัคซีนที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดในพื้นที่ต่าง ๆ ข้อจำกัดในเรื่องของการนำเข้าวัคซีนทางเลือก รวมทั้งการบริหารจัดการเตียงและการนำผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการรักษาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนไม่สามารถประสานงานหรือติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเข้าสู่โรงพยาบาลหรือสถานที่กักตัวได้ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา และมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง และขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๔.๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๔.๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
ในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม
เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยวรสิตธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วิกิทัศน์ <https://bit.ly/3zLqcEH>



ไปรษณีย์กรุงเทพ
๒๕
ศูนย์บริการประชาชน
กระทรวงมหาดไทย
๘ ก.ค. ๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๓๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๗/๒๗๗

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะกรรมการเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวมในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการโปรดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการโปรดต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

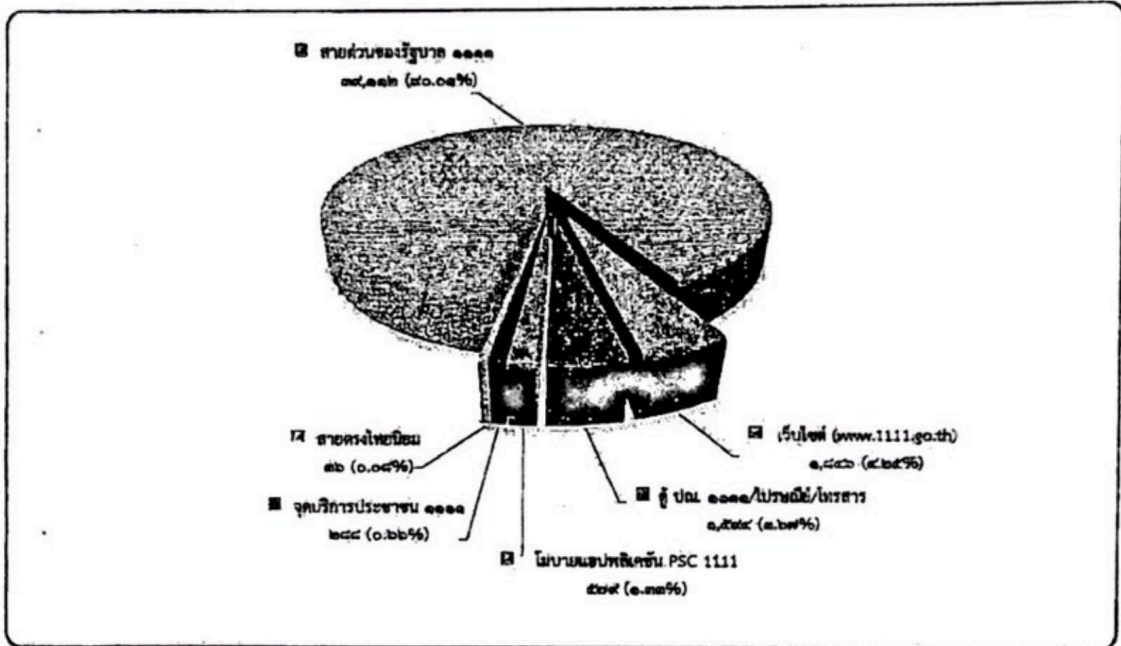


สรุปผลการดำเนินงานโครงการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

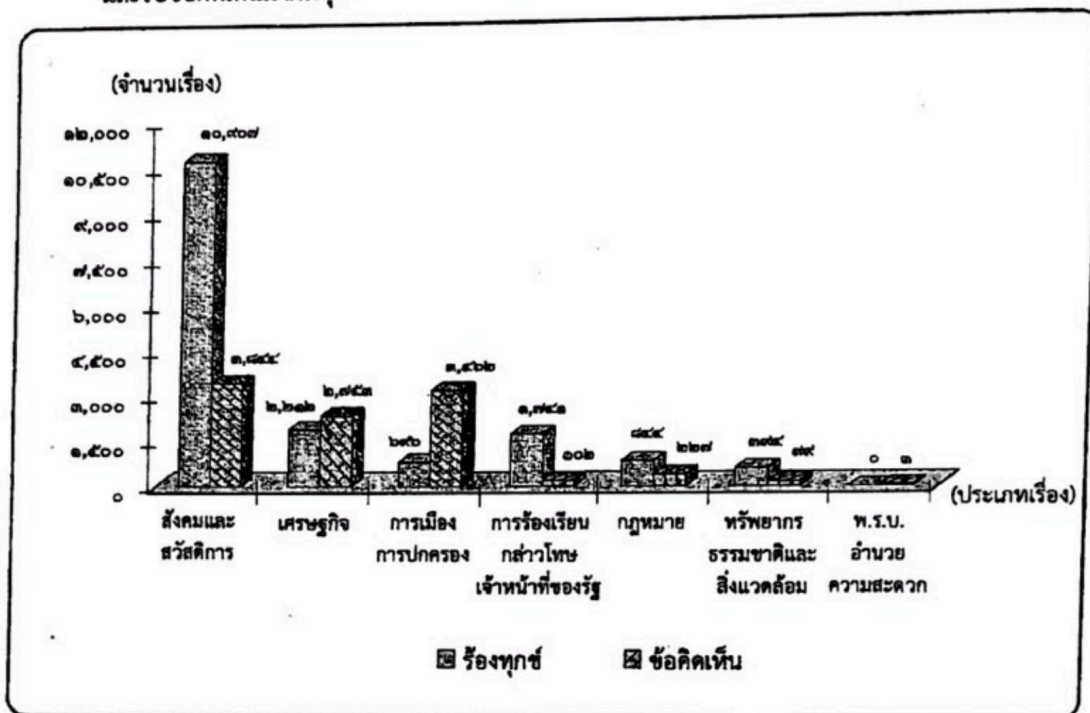
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๔,๑๑๒	๘๐.๐๑
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๘๔๖	๔.๒๕
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๙๔	๓.๖๗
๔	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๕๗๔	๑.๓๓
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๘๘	๐.๖๖
๖	สายตรงไทยนิยม	๓๖	๐.๐๘
รวมทั้งสิ้น		๔๓,๔๕๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางนโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และสายตรงไทยนิยม ตามลำดับ

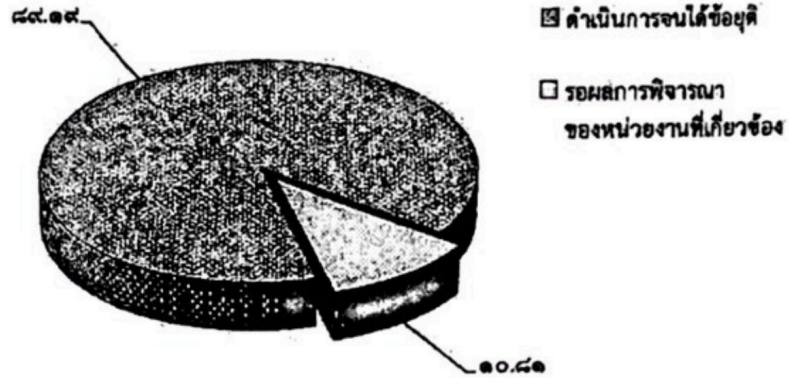
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	เรื่องทุกข์	ข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๔,๒๕๑	๑๐,๔๐๗	๓,๘๔๔
๒	เศรษฐกิจ	๕,๙๖๕	๒,๒๑๒	๒,๗๕๓
๓	การเมือง-การปกครอง	๔,๑๕๘	๖๔๖	๓,๕๑๒
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๘๔๓	๑,๗๔๑	๑๐๒
๕	กฎหมาย	๑,๐๗๑	๘๔๔	๒๒๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๙๓	๓๔๔	๔๔
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๓	๐	๓
รวมทั้งสิ้น		๒๗,๒๘๔	๑๖,๗๙๔	๑๐,๔๙๐
ร้อยละ		๑๐๐	๖๑.๕๕	๓๘.๔๕

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๓๓๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๗,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่มักเป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการราชการ - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการราชการ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ของโครงการ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๕,๓๖๘	๓,๑๙๗	๒๐๑
๒	การรักษาพยาบาล	- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๒,๓๒๖	๒,๓๒๘	๑๕๐

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังขอ)	จำนวนเรื่อง	ค่าเงินการ จนได้ช่วยยติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	ค่าครองชีพ	- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑,๕๐๗	๑,๕๕๗	๓๑๐
๔	เสียงรบกวน/สิ้นสขเทือน	ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนั้วมั้วมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓	๔๗
๕	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่วโก้ช่น โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔๖๒	๔๑๕	๔๗
๖	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม	๘๓๕	๗๙๒	๔๒
๗	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๓๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๓ กต ๒ และกต ๐	๘๐๑	๗๕๔	๔๗
๘	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางหม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖๕๕	๖๖๕	๓๓

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทพร้อม (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี เดิม)	จำนวนเรื่อง	คดีหมายเลข งานใช้ขอคดี	ข้อระหว่าง คดีเป็นการ
๙	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพ ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๕๘๖	๕๗๒	๑๖
๑๐	ราคาสินค้า และบริการ	- ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าราคาแพง ของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล - - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุม ราคาอาหาร	๕๘๘	๕๖๐	๓๙

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล ค่าครองชีพ เสี่ยงรบกวน/สิ้นสละเทือน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๔)

ลำดับ	กรม/ส่วนกลาง	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนโดยคดี		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		รวมเรื่อง		รวมเรื่อง		เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๗,๘๕๕	๖๖.๕๘	๖,๖๐๓	๘๖.๕๕	๓,๑๐๙	๗๖.๑๙	๑,๘๖๒	๕๙.๘๑
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๕,๓๑๖	๓๙.๕๘	๓,๖๘๕	๘๕.๓๖	๓,๕๐๕	๘๑.๑๙	๘๑๒	๒๓.๘๑
๑.๒	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๕๕๓ เรื่อง)	๖๙๕	๕.๖๓	๖๓๕	๙๑.๕๐	๕๖๓	๘๑.๑๒	๑๓๓	๒๓.๘๘
๑.๓	กระทรวงสาธารณสุข	๕๕๓	๔.๔๐	๔๘๒	๘๘.๗๗	๔๖๕	๘๕.๖๔	๗๘	๑๖.๓๖
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๓๖๐	๒.๙๒	๓๒๑	๘๙.๑๗	๓๐๖	๘๕.๐๐	๕๕	๑๕.๐๐
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๗ เรื่อง)	๓๕๕	๒.๗๕	๒๕๑	๗๐.๐๖	๒๓๑	๖๗.๑๕	๑๑๓	๓๖.๘๕
๑.๖	กระทรวงพาณิชย์	๒๗๖	๒.๒๕	๒๖๐	๙๔.๒๐	๒๒๕	๘๒.๙๗	๔๗	๑๗.๐๓
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๒๑	๑.๘๐	๑๗๓	๗๘.๒๘	๑๖๘	๗๖.๐๒	๕๓	๒๓.๙๘
๑.๘	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๒๑๖	๑.๗๕	๑๕๗	๗๒.๖๕	๘๑	๓๗.๕๐	๑๓๕	๖๒.๕๐
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๑๕	๑.๗๓	๑๖๓	๗๖.๑๗	๑๓๒	๖๑.๖๘	๘๒	๓๘.๓๒
๑.๑๐	สำนักงานกฤษฎีกา	๑๖๑	๑.๓๑	๑๑๒	๖๙.๕๗	๘๘	๕๔.๖๖	๗๓	๕๕.๓๕
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๓๒	๑.๐๗	๗๕	๕๙.๘๕	๖๘	๕๑.๕๒	๖๕	๔๘.๕๘

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๒	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๑๒๓	๓.๐๐	๘๗	๗๐.๗๓	๘๕	๖๙.๑๓	๓๘	๓๐.๘๙
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๒	๐.๕๘	๓๗	๕๑.๓๙	๓๓	๔๕.๘๓	๓๙	๕๕.๓๗
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๗	๐.๔๖	๔๕	๗๘.๙๕	๔๔	๗๗.๑๙	๑๓	๒๒.๘๑
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๕๖	๐.๔๕	๔๗	๘๓.๙๓	๓๙	๖๙.๖๔	๑๗	๓๐.๓๖
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๔๖	๐.๓๗	๓๗	๘๐.๔๓	๓๕	๗๕.๙๑	๑๒	๒๖.๐๙
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๓๐	๐.๒๔	๒๓	๗๖.๖๗	๒๒	๗๓.๓๓	๘	๒๖.๖๗
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖	๐.๑๓	๗	๔๓.๗๕	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑	๐.๐๙	๘	๗๒.๗๓	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๑.๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๖	๐.๐๕	๕	๘๓.๓๓	๓	๕๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓
๒	หน่วยงานอื่น	๒,๖๗๗	๒๑.๖๖	๒,๑๑๙	๘๖.๗๓	๒,๑๖๑	๘๐.๘๘	๕๑๑	๑๙.๑๒
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๗๐๒	๑๓.๗๙	๑,๕๖๗	๘๓.๘๕	๑,๓๙๒	๘๑.๗๙	๓๑๐	๑๘.๒๑
๒.๒	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๖๑	๒.๙๒	๓๓๘	๙๓.๖๓	๒๘๒	๗๘.๑๒	๗๙	๒๑.๘๘
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๙๕	๒.๓๑	๒๙๓	๙๙.๓๒	๒๕๕	๘๖.๔๔	๔๐	๑๓.๕๖
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๙๙	๐.๘๐	๙๕	๙๕.๙๕	๗๙	๗๙.๘๐	๒๐	๒๐.๒๐
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๕๕	๐.๔๔	๔๒	๗๖.๓๖	๓๗	๖๗.๒๗	๑๘	๓๒.๗๓
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๕	๐.๒๐	๑๙	๗๖.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๘	๓๒.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๒๓	๐.๑๗	๑๐	๔๓.๖๒	๑๐	๔๓.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘
๒.๘	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๒๐	๐.๑๖	๑๕	๗๕.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๓๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๘	๐.๑๔๐	๑๘	๑๐๐.๐๐	๑๗	๙๔.๔๔	๑	๕.๕๖
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๒	๐.๐๙๗	๑๐	๘๓.๓๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๑๒	๐.๐๙๗	๑๒	๑๐๐.๐๐	๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๖	๐.๐๕	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖	๐.๐๕	๕	๘๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๔	สำนักงานศาลยุติธรรม	๕	๐.๐๔	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐

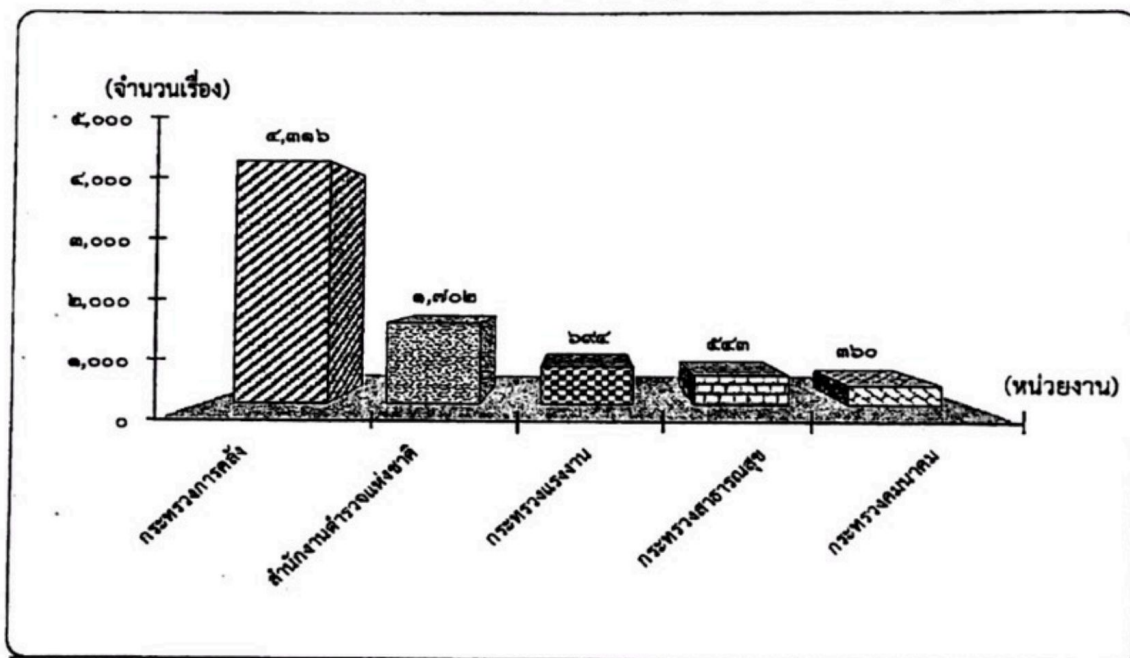
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ยอด		วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๕	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๔	๐.๐๓๒	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๔	๐.๐๓๒	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๘	สภาพนายกความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๐	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๑	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๒	โรงพยาบาลสุภาพกรณ์	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๓	สภาภาษาไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	กองอำนาจการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกาของประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานสภาพัฒนาการ แห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	สภาสตรีแห่งชาติ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐		๐.๐๐
๒.๓๑	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๒	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑	วุฒิสภา	๑๖๔	๑.๓๓	๑๖๒	๙๘.๗๘	๙๗	๕๙.๑๕	๖๗	๔๐.๘๕
๓.๑๒	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๑๓๕	๑.๐๙	๑๓๕	๑๐๐.๐๐	๑๒๓	๙๑.๑๑	๑๒	๘.๘๙
๓.๑๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๙๑	๐.๗๔	๗๙	๘๖.๘๑	๒๘	๓๐.๗๗	๖๓	๖๙.๒๓

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		คุณเงินการอนุมัติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๕๘	๐.๕๗	๕๓	๙๓.๓๘	๕๔	๘๔.๔๘	๔	๑๕.๕๒
๓.๑.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๕	๐.๑๖	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓
๓.๑.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๖	๐.๐๕	๕	๘๓.๓๓	-	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๗	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๕	๐.๐๕	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ไม่กำกับ กระทรวงมหาดไทย	๕๖๖	๕.๖๗	๔๙๔	๘๗.๒๖	๕๖๖	๑๐๐.๐๐	๑๑๐	๑๙.๖๘
๓.๒.๑	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๕๓	๑.๑๖	๑๓๘	๙๖.๕๐	๑๓๘	๘๙.๕๖	๑๕	๑๐.๔๔
๓.๒.๒	การประปานครหลวง	๑๒๖	๑.๐๒	๑๒๐	๙๕.๒๔	๑๐๔	๘๒.๕๓	๑๗	๑๓.๕๕
๓.๒.๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๐๐	๐.๘๐	๘๖	๘๖.๐๐	๕๕	๕๕.๐๐	๕๕	๕๕.๐๐
๓.๒.๔	การไฟฟ้านครหลวง	๙๗	๐.๗๕	๙๕	๙๗.๙๕	๗๕	๗๖.๖๕	๒๓	๒๓.๓๕
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ไม่กำกับกระทรวงคมนาคม	๒๒๘	๒.๒๕	๒๑๔	๙๓.๐๕	๒๐๘	๙๑.๒๓	๒๐	๘.๗๗
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๑๖	๐.๙๔	๑๑๕	๙๙.๑๔	๑๑๓	๙๗.๓๘	๓	๒.๕๙
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๖๘	๐.๕๕	๖๔	๙๔.๑๒	๖๑	๘๘.๒๓	๗	๑๐.๒๕
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๑๔	๐.๑๑	๑๒	๘๕.๗๑	๑๓	๙๒.๘๖	๑	๗.๑๔
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๗	๐.๐๕๗	๗	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๕	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๕๗	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๓.๓.๖	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๐๔	๕	๑๐๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๓.๓.๗	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๓๒	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๓.๘	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ไม่กำกับกระทรวงสาธารณสุข	๒๐๘	๒.๐๘	๒๐๘	๑๐๐.๐๐	๒๐๒	๙๗.๑๒	๖	๒.๘๘
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๒๐๘	๒.๐๘	๒๐๘	๑๐๐.๐๐	๒๐๒	๙๗.๑๒	๖	๒.๘๘
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ไม่กำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๖๖	๑.๖๖	๑๕๓	๙๒.๑๗	๑๕๖	๙๔.๕๘	๑๐	๖.๐๖
๓.๕.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๑๓๗	๑.๓๓	๑๓๗	๑๐๐.๐๐	๑๒๗	๙๒.๗๐	๑๐	๗.๓๐
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒๗	๐.๒๖	๑๙	๕๕.๕๕	๑๓	๔๘.๓๓	๑๔	๕๑.๖๖
๓.๕.๓	สำนักงานพัฒนา ดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ยอด		วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจหน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๑๕๐	๑.๒๐	๑๐๓	๖๘.๖๗	๔๘	๖๕.๓๓	๕๒	๓๕.๖๖
๓.๖.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๓๕๐	๑.๒๐	๑๐๓	๖๘.๖๗	๔๘	๖๕.๓๓	๕๒	๓๕.๖๗
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม และพลังงาน	๒๔	๐.๒๐	๑๔	๕๘.๓๓	๑๒	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐
๓.๗.๑	การเกษตรแห่งชาติ	๒๓	๐.๑๔	๑๔	๖๐.๘๗	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓
๓.๗.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๒๔	๐.๑๔	๑๗	๗๐.๘๓	๙	๓๗.๕๐	๑๔	๖๒.๕๐
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๒๔	๐.๑๔	๑๗	๗๐.๘๓	๙	๓๗.๕๐	๑๔	๖๒.๕๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง พลังงาน	๑๓	๐.๐๙	๗	๖๓.๖๔	๓	๒๓.๐๗	๔	๓๑.๑๓
๓.๙.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๙	๐.๐๗	๕	๕๕.๕๖	๓	๓๓.๓๓	๒	๒๖.๖๗
๓.๙.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง วัฒนธรรม	๙	๐.๐๗	๙	๑๐๐.๐๐	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๓.๑๐.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์	๙	๐.๐๗	๙	๑๐๐.๐๐	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง มหาดไทย	๖	๐.๐๕	๕	๖๖.๖๖	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๕	๐.๐๔	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑๑.๒	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ยุติธรรม	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๒.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๒	สถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

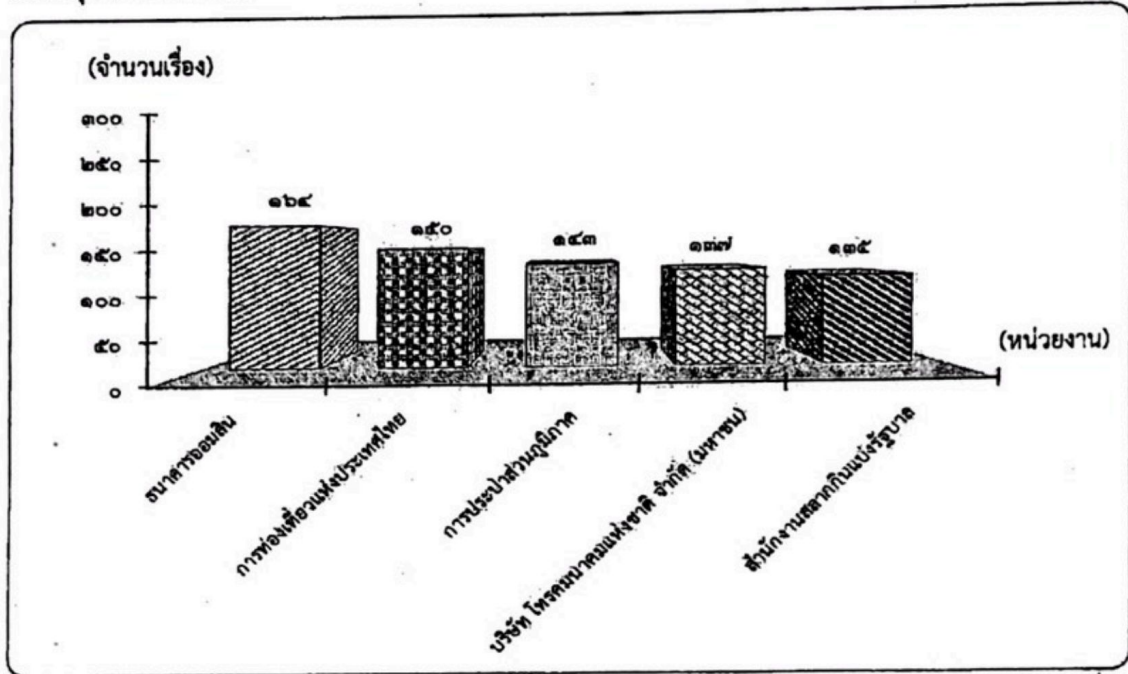
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๑.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๒,๓๓๗	๑๐๐.๐๐	๑๑,๕๕๑	๙๓.๕๖	๙,๖๓๗	๗๗.๙๗	๒,๙๑๔	๒๓.๕๙

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๑๒,๓๓๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

๒. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
	กระทรวงการคลัง	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับคำครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระยะที่ ๒ - ขอให้ทบทวนสิทธิและคุณสมบัติของผู้ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการเราชนะ และโครงการ ม.33 เรารักกัน - ขอให้มีการพักชำระหนี้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะและโครงการ ม.33 เรารักกัน กรณีมีการรับแลกยอดเงินในแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" เป็นเงินสด <p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ ของปีภาษี ๒๕๖๓ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการและแบบฟอร์มการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.rd.go.th - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากรประจำพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๑๑ ของกรมสรรพากร - ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีของสถานประกอบการ และร้านค้า

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต โกะซัน โต๊ะสุมักเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี</p> <p>อาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ยาเค ใบกระท่อม และเฮโรอีน</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๘๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๙๕ ของกองปราบปราม กองบังคับการตำรวจปราบปราม
๓	กระทรวงแรงงาน	<p>ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ ม.33 เรารักกัน กรณีไม่เป็นผู้มีบัญชีเงินฝากรวมทุกบัญชีเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓) และกรณีว่างงาน - ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการ ม.33 เรารักกัน เพื่อรับเงินช่วยเหลือเยียวยาแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศ โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ และกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคม - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม - ขอให้ขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการ ม.33 เรารักกัน และขอให้ขยายระยะเวลาการปรับลดการส่งเงินสมทบประกันสังคม เฉลี่ยร้อยละ ๓
๔	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สำหรับประชาชนที่มีความเสี่ยงสูงหรือสัมผัสกับผู้ป่วยยืนยันติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการลงทะเบียนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลประชาชนสมานัญญาอนามัย และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรคให้กับประชาชน <p>ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาล</p> <p>อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องมือสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายยา เวชภัณฑ์ และเครื่องมือสำอางโดยไม่มีเอกสารการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) - ขอให้ตรวจสอบร้านจำหน่ายยาเปิดทำการโดยไม่มีผู้ประกอบการวิชาชีพทางด้านสาธารณสุข
๕	กระทรวงคมนาคม	<p>การจัดระเบียบรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถสามล้อเครื่องสาธารณะรับจ้าง และรถตุ๊กตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตุ๊กตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตุ๊กตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตุ๊กตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปังหา ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร</p>

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	ธนาคารออมสิน	หนี้สินในระบบ และหนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พักการชำระและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระยะที่ 2 - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามโครงการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก ระยะไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามโครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉิน สำหรับผู้มีอาชีพอิสระที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของธนาคารออมสิน
๒	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การท่องเที่ยวและบริการ และมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวภายในประเทศ "โครงการเราเที่ยวด้วยกัน" เช่น การขอคืนค่าจองโรงแรมที่พัก การเลื่อนวันเข้าพักโรงแรม การยกเลิกเที่ยวบินเดินทาง หรือขอคืนเงินการจองตั๋วเครื่องบินโดยสารเครื่องบิน เป็นต้น เนื่องจากไม่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวและเข้าพักโรงแรมได้ตามกำหนดเพราะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๓	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมท่อน้ำประปา
๔	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับเปลี่ยนนโยบายการให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๓ เนื่องจากตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ โดยให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตนเอง ซึ่งประชาชนเห็นว่าไม่ได้ความสะดวก และเห็นควรให้ทางบริษัทฯ เปิดให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านทางหมายเลขสายด่วน ๑๑๓๓ ได้เช่นเดิมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนต่อไป - ขอขยายการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๒
๕	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสูงเกินกว่าราคาที่กฎหมายกำหนด - ขอให้มีความมาตรการหรือแนวทางการช่วยเหลือผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาล ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่คนพิการและผู้สูงอายุ

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๔)

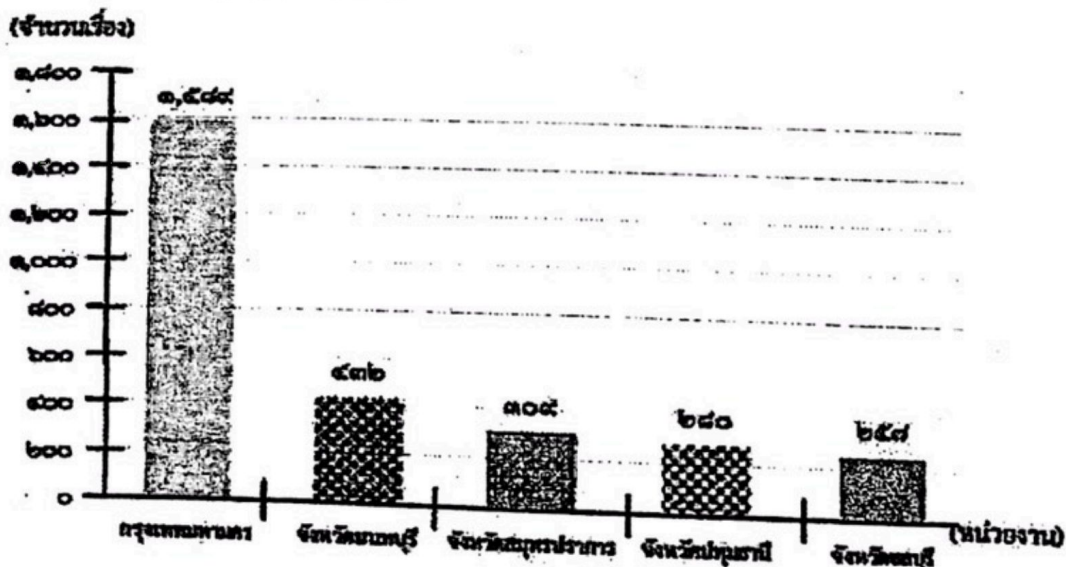
ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๑,๕๘๙	๒๒.๕๒	๑,๕๒๐	๙๕.๐๓	๑,๒๔๓	๗๘.๑๐	๓๔๘	๒๒.๙๐
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๕๘๙	๒๒.๕๒	๑,๕๒๐	๙๕.๐๓	๑,๒๔๓	๗๘.๑๐	๓๔๘	๒๒.๙๐
เขตตรวจราชการที่ ๑									
๒	จังหวัดนนทบุรี	๔๓๒	๖.๑๒	๓๗๓	๘๕.๘๘	๓๖๙	๘๕.๕๒	๖๓	๑๔.๕๘
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๘๐	๓.๙๗	๒๕๓	๙๐.๓๖	๒๒๗	๘๑.๐๗	๕๓	๑๘.๙๓
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๕๒	๒.๑๕	๑๓๗	๙๐.๑๓	๑๓๘	๙๑.๖๓	๓๔	๒๒.๓๗
๕	จังหวัดสระบุรี	๗๕	๑.๐๖	๖๘	๙๐.๖๗	๖๐	๘๐.๐๐	๑๕	๒๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๓๒	๒.๕๙	๑๒๖	๙๕.๒๖	๑๑๐	๖๓.๕๕	๖๒	๓๖.๐๕
๖	จังหวัดลพบุรี	๘๗	๑.๒๓	๖๕	๗๓.๕๖	๕๙	๖๒.๐๗	๓๓	๓๗.๔๓
๗	จังหวัดอ่างทอง	๓๙	๐.๕๕	๒๕	๖๔.๑๐	๒๓	๕๘.๙๗	๑๖	๔๑.๐๓
๘	จังหวัดชัยนาท	๒๙	๐.๔๑	๒๓	๗๙.๓๑	๑๙	๖๕.๕๒	๑๐	๓๔.๔๘
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๗	๐.๒๕	๑๔	๘๒.๓๕	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		๕๑๐	๗.๒๒	๔๖๑	๙๒.๕๕	๔๐๑	๗๘.๖๓	๑๐๙	๒๑.๓๗
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๓๐๙	๔.๓๘	๒๗๓	๘๘.๓๖	๒๖๑	๘๔.๔๗	๕๘	๑๘.๕๓
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๘๙	๑.๒๖	๖๗	๗๕.๒๘	๖๖	๗๔.๑๖	๒๓	๒๕.๘๔
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๕	๐.๖๔	๓๘	๘๔.๔๔	๓๑	๖๘.๘๙	๑๔	๓๑.๑๑
๑๓	จังหวัดนครนายก	๓๕	๐.๕๐	๒๖	๗๔.๒๙	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๓๒	๐.๔๕	๑๙	๕๙.๓๘	๑๗	๕๓.๑๓	๑๕	๔๖.๘๘
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๗๖	๕.๕๕	๓๕๕	๙๔.๑๕	๓๐๖	๗๗.๐๕	๑๐๙	๒๖.๖๖
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๘๙	๒.๕๑	๑๕๐	๗๙.๙๖	๑๒๗	๖๗.๒๓	๒๒	๑๑.๗๗
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๓๐๑	๓.๙๓	๒๖	๘๕.๓๕	๗๒	๗๓.๒๙	๒๙	๒๘.๗๑
๑๗	จังหวัดสุพรรณบุรี	๗๙	๑.๐๕	๕๖	๗๐.๖๘	๕๓	๗๑.๖๒	๒๑	๒๖.๓๘
๑๘	จังหวัดราชบุรี	๖๘	๐.๙๖	๖๓	๙๒.๖๕	๕๐	๗๓.๕๓	๑๘	๒๖.๔๗
เขตตรวจราชการที่ ๕		๓๐๘	๔.๓๖	๒๖๖	๘๖.๓๖	๒๕๙	๗๗.๕๕	๖๗	๒๑.๕๕
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๘๔	๒.๖๑	๑๖๔	๘๙.๑๓	๑๕๐	๘๑.๕๒	๓๔	๑๘.๔๘
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๕๙	๐.๘๕	๕๒	๘๗.๑๙	๔๑	๖๙.๔๙	๑๘	๓๐.๕๑
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๓๙	๐.๕๕	๓๖	๙๒.๓๑	๓๒	๘๒.๐๕	๗	๑๗.๙๕
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๖	๐.๓๗	๒๕	๙๖.๑๕	๒๒	๘๔.๖๒	๕	๑๙.๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๖		๓๕๙	๕.๘๒	๒๗๓	๗๖.๖๖	๒๕๖	๗๑.๖๐	๙๗	๒๗.๔๐
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๓๕	๑.๙๑	๙๗	๗๑.๘๕	๙๓	๖๘.๘๙	๕๒	๓๘.๑๑
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๓๐	๑.๘๔	๑๐๗	๘๒.๓๑	๙๙	๗๖.๑๕	๓๑	๒๓.๘๕
๒๕	จังหวัดชุมพร	๕๓	๐.๗๕	๔๒	๗๙.๒๕	๓๙	๗๓.๕๘	๑๔	๒๖.๔๒
๒๖	จังหวัดพังงา	๓๖	๐.๕๑	๒๗	๗๕.๐๐	๒๖	๗๒.๒๒	๑๐	๒๗.๗๘
เขตตรวจราชการที่ ๗		๒๓๓	๓.๑๐	๑๘๘	๘๐.๖๙	๑๖๑	๖๙.๑๐	๗๒	๓๐.๙๐
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๖๕	๐.๘๖	๕๘	๘๙.๒๕	๕๐	๖๓.๕๕	๒๕	๓๘.๔๖
๒๘	จังหวัดตรัง	๕๙	๐.๘๔	๕๙	๙๘.๐๕	๕๘	๙๘.๓๖	๑๑	๑๘.๖๕

ลำดับ ที่	ชื่อพื้นที่/จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ยอด		วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๙	จังหวัดกระบี่	๔๓	๐.๖๓	๓๕	๘๑.๔๐	๒๗	๖๒.๗๙	๑๖	๓๗.๒๑
๓๐	จังหวัดระนอง	๓๖	๐.๕๓	๒๕	๖๙.๔๔	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑
๓๑	จังหวัดพังงา	๓๐	๐.๔๓	๒๗	๙๐.๐๐	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๓๐	๓.๒๖	๑๗๘	๗๗.๓๙	๑๖๓	๗๐.๘๗	๖๗	๒๙.๑๓
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๔๙	๒.๑๓	๑๑๖	๗๗.๘๕	๑๑๐	๗๓.๘๓	๓๙	๒๖.๑๗
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๓๐	๐.๔๓	๒๕	๘๓.๓๓	๒๑	๗๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐
๓๔	จังหวัดยะลา	๒๓	๐.๓๓	๑๕	๖๕.๒๒	๑๓	๕๗.๘๓	๑๒	๕๒.๑๗
๓๕	จังหวัดปัตตานี	๒๐	๐.๒๘	๑๕	๗๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๓๖	จังหวัดสตูล	๘	๐.๑๑	๗	๘๗.๕๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๙		๒๑๑	๒.๙๙	๑๖๑	๗๖.๓๐	๑๖๖	๗๗.๒๕	๕๖	๒๖.๗๕
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๕๗	๓.๖๔	๒๓๐	๘๙.๕๓	๒๐๖	๘๐.๑๖	๕๓	๒๐.๘๔
๓๘	จังหวัดระยอง	๘๔	๑.๑๙	๗๘	๙๒.๘๖	๖๓	๗๕.๐๐	๒๑	๒๕.๐๐
๓๙	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๑	๐.๘๖	๕๖	๙๑.๘๑	๔๖	๖๘.๘๕	๑๙	๓๑.๑๕
๔๐	จังหวัดตราด	๒๐	๐.๒๘	๑๗	๘๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๒๑๑	๒.๙๙	๑๖๕	๗๘.๒๐	๑๕๓	๖๗.๗๗	๖๘	๓๒.๒๓
๔๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๐๖	๑.๕๐	๘๒	๗๗.๓๖	๗๐	๖๖.๐๔	๓๖	๓๓.๙๖
๔๒	จังหวัดเลย	๓๔	๐.๔๘	๒๖	๗๖.๔๗	๒๖	๗๖.๔๗	๘	๒๓.๕๓
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๒๔	๐.๓๔	๒๓	๙๕.๘๓	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๒๔	๐.๓๔	๑๖	๖๖.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๒๓	๐.๓๓	๑๘	๗๘.๒๖	๑๖	๖๙.๕๗	๗	๓๐.๔๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๒๙๙	๔.๑๖	๒๖๕	๘๘.๖๖	๒๕๐	๖๖.๕๖	๑๐๙	๓๖.๗๕
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๕๖	๐.๖๕	๓๔	๖๐.๗๑	๒๖	๔๖.๕๖	๒๐	๓๖.๒๑
๔๗	จังหวัดนครพนม	๒๑	๐.๓๐	๒๑	๑๐๐.๐๐	๑๕	๗๑.๔๓	๖	๒๘.๕๗
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๒	๐.๑๗	๑๐	๘๓.๓๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๘๗	๔.๐๗	๒๒๗	๗๙.๐๙	๑๘๗	๖๖.๕๖	๘๕	๓๓.๑๐
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๑๓๔	๑.๙๐	๑๐๔	๗๗.๖๒	๘๖	๖๔.๒๘	๕๘	๔๓.๒๖
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๕๗	๐.๘๑	๔๓	๗๕.๔๔	๓๗	๖๔.๙๑	๒๐	๓๕.๐๙
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๕๔	๐.๗๗	๔๔	๘๑.๔๘	๔๑	๗๕.๙๓	๑๓	๒๔.๐๗
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๒	๐.๖๐	๓๖	๘๕.๗๑	๒๘	๖๖.๖๗	๑๔	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๘๗	๒.๕๙	๑๓๓	๗๑.๖๖	๑๑๓	๖๐.๗๕	๗๐	๓๘.๒๕
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๘๔	๑.๒๖	๖๑	๖๘.๕๕	๕๕	๖๕.๘๐	๓๕	๓๘.๖๐
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๖๐	๐.๘๕	๔๔	๗๓.๓๓	๓๖	๖๐.๐๐	๒๔	๔๐.๐๐
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๙	๐.๒๗	๑๕	๗๘.๙๕	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๕	๐.๒๑	๑๓	๘๖.๖๗	๑๓	๘๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๘๕	๔.๐๖	๒๔๖	๘๖.๓๒	๒๑๖	๗๖.๑๐	๙๖	๓๓.๙๐
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๖๒	๒.๓๐	๑๑๒	๖๘.๕๘	๑๐๗	๖๖.๐๕	๕๕	๓๓.๙๕
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๙๑	๑.๒๙	๕๑	๕๖.๐๔	๔๖	๕๐.๕๕	๔๕	๔๙.๕๕
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๗๕	๑.๐๖	๕๖	๗๔.๖๗	๓๕	๔๖.๖๗	๔๐	๕๓.๓๓
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๕๗	๐.๘๑	๒๙	๕๐.๘๘	๒๘	๔๙.๑๒	๒๙	๕๐.๘๘

เขตตรวจ...

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ยอด		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๒๐๐	๒.๘๓	๑๖๖	๘๓.๐๐	๑๕๓	๗๖.๕๐	๕๘	๒๙.๐๐
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๖๘	๑.๘๑	๑๐๖	๖๓.๑๕	๙๕	๕๖.๔๖	๓๓	๒๕.๗๘
๖๒	จังหวัดลำปาง	๓๗	๐.๕๒	๓๐	๘๑.๐๘	๒๔	๖๔.๘๖	๑๓	๓๕.๑๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๓๓	๐.๔๕	๒๕	๗๖.๖๖	๒๐	๖๐.๖๐	๑๑	๓๓.๓๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๕	๐.๐๖	๓	๖๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๒๘	๑.๘๑	๑๐๓	๘๐.๕๗	๘๘	๖๘.๗๕	๔๐	๓๑.๒๕
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๕๐	๐.๖๗	๓๕	๗๐.๐๐	๓๓	๖๖.๐๐	๑๕	๓๐.๐๐
๖๖	จังหวัดพะเยา	๓๕	๐.๔๘	๒๖	๗๖.๕๗	๒๓	๖๖.๖๖	๑๑	๓๑.๓๕
๖๗	จังหวัดแพร่	๓๐	๐.๔๓	๒๗	๙๐.๐๐	๒๕	๘๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๕	๐.๒๐	๑๓	๘๖.๖๖	๙	๖๐.๐๐	๕	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๒๓๐	๓.๒๗	๑๙๖	๘๕.๒๑	๑๓๖	๕๙.๑๗	๖๕	๒๘.๓๓
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๖๕	๐.๘๗	๕๓	๘๑.๕๓	๓๗	๕๗.๘๓	๒๗	๔๑.๕๔
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๕๗	๐.๘๑	๔๗	๘๒.๖๖	๓๓	๕๗.๘๙	๒๔	๔๑.๓๖
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๕๒	๐.๖๐	๓๘	๗๓.๐๘	๓๐	๕๗.๖๙	๑๖	๓๐.๗๖
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๓๗	๐.๕๒	๒๓	๖๒.๑๖	๑๗	๔๕.๙๕	๑๐	๒๗.๐๕
๗๓	จังหวัดตาก	๓๓	๐.๔๕	๒๕	๗๖.๖๖	๑๙	๖๐.๖๐	๑๒	๓๖.๓๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๒๐๕	๒.๘๖	๑๕๕	๗๕.๖๑	๑๒๖	๖๑.๙๕	๖๖	๓๒.๒๐
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๙๗	๑.๓๒	๖๖	๖๗.๕๑	๕๖	๕๗.๒๖	๔๑	๔๑.๒๖
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๓๗	๐.๕๒	๒๘	๗๕.๖๘	๒๔	๖๔.๘๖	๑๓	๓๕.๑๔
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๕	๐.๕๐	๒๗	๗๗.๑๔	๒๓	๖๕.๗๑	๑๒	๓๔.๒๙
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๓๕	๐.๕๐	๓๐	๘๕.๗๑	๒๕	๗๑.๔๓	๑๐	๒๘.๕๗
รวมทั้งสิ้น		๗,๐๕๗	๑๐๐.๐๐	๕,๙๕๖	๘๔.๔๑	๔,๑๘๘	๕๙.๓๖	๑,๗๖๘	๒๖.๔๘

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตาราง...

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๗,๐๕๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตรา/พ่นยาฆ่าเชื้อ และจัดระเบียบบริเวณที่มีกลุ่มแรงงานต่างด้าวพักอาศัยอย่างเข้มงวด - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ผ่านสินค้าส่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหารสถานบันเทิง) การมีผู้สูบบุหรี่ และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ติดตาม/เฝ้าระวังอาการของผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และบุคคลสัมผัสใกล้ชิด - ขอให้ตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการสถานที่กักตัวของรัฐ
		เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร การซ่อมแซมถนน/บาทวิถี บ้านเรือน ร้านอาหาร และการมีผู้สูบบุหรี่
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระพรวน ขยะล่อความเร็ว สะพานลอยข้ามคลอง และทางม้าลาย
๒	จังหวัดนนทบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ผ่านสินค้าส่งปิดสถานที่ชั่วคราว (ร้านอาหาร สถานบันเทิง) และการมีผู้สูบบุหรี่ - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการย้ายสิทธิสถานพยาบาลของสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
		เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้าน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การเล่นกีฬา การมีผู้สูบบุหรี่ และเลี้ยงสุนัข
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการรถบรรทุกทุกประเภทบรรทุกสิ่งของน้ำหนักเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างขุดเจาะถนน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมีผู้สูบบุหรี่ และการเลี้ยงสุนัข
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		ป้อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และพนันชนไก่

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
		<p>เสี่ยงรบกวน/สิ้นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสี่ยงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการแข่งขันรถจักรยานยนต์</p> <p>ป้อนสารพิษ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และคู่สล็อต</p>
๔	จังหวัดปทุมธานี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ผ่อนปรนการเปิดสถานที่และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอความช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปพบแพทย์ให้แก่ผู้พิการ <p>เสี่ยงรบกวน/สิ้นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสี่ยงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการมั่วสุมดื่มสุรา</p> <p>กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน การปล่อยสิ่งปฏิกูล ถึงกำจัดน้ำเสีย ป่อขยะ การเผาหญ้า และการเลี้ยงสัตว์ (สุนัข/แมว)</p>
๕	จังหวัดชลบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การตั้งด่านจุดตรวจคัดกรอง และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกเอกสารอนุญาตออกจากเขตพื้นที่ที่มีประกาศคำสั่งพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ๓ จังหวัด และห้ามแรงงานต่างด้าวเคลื่อนย้ายออกจากพื้นที่ <p>เสี่ยงรบกวน/สิ้นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสี่ยงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการมั่วสุมดื่มสุรา</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และทางม้าลาย - ขอให้แก้ไขปัญหาการวางสิ่งของกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสถี ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๐๐๗	๓๙,๑๑๒	๕๖.๔๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์โทรสาร	๑,๓๔๔	๑,๕๙๔	๑๘.๖๐
๓	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๗๘	๒๘๘	- ๒๓.๘๑
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๖๕	๑,๘๔๖	๕๙๖.๖๐
๕	สายตรงไทยนิยม	๘๘	๓๖	- ๕๙.๑๐
๖	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๗๕	๕๗๙	๖๗๒.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๗,๑๕๗ ครั้ง ๒๑,๔๕๑ เรื่อง	๔๓,๔๕๕ ครั้ง ๒๗,๖๘๔ เรื่อง	๖๐.๐๑ ๑๖.๓๕

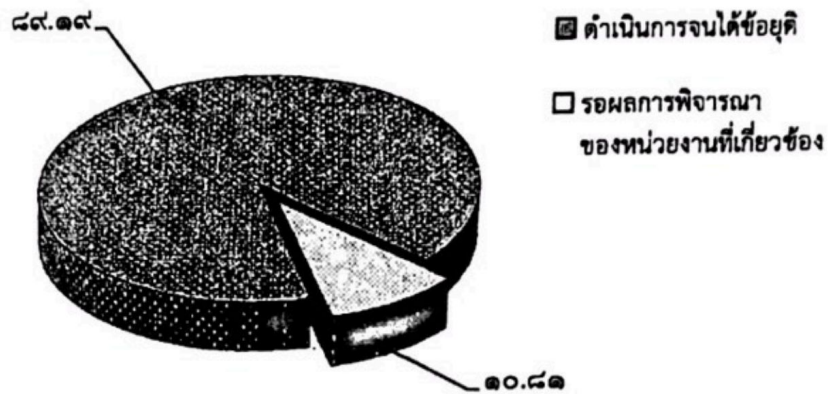
หมายเหตุ : ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (มีนาคม ๒๕๖๓ - ปัจจุบัน (ณ วันที่ ๓๑ มี.ค. ๖๔) ช่องทางสายด่วน ๑๑๑๑ ได้รับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ จำนวนทั้งสิ้น ๖๙๘,๑๑๔ เรื่อง

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๑ โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากประชาชนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการตามมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๕๖.๔๐ รองลงมา ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) กับโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามวิถีชีวิตแบบ New Normal ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเรื่อง que ที่ประชาชนร้องเรียนมากในลำดับต้น ๆ ได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ไม่มีผู้รับสาย มีระยะเวลารอคอยสายนาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย เป็นต้น จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างทันที่

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

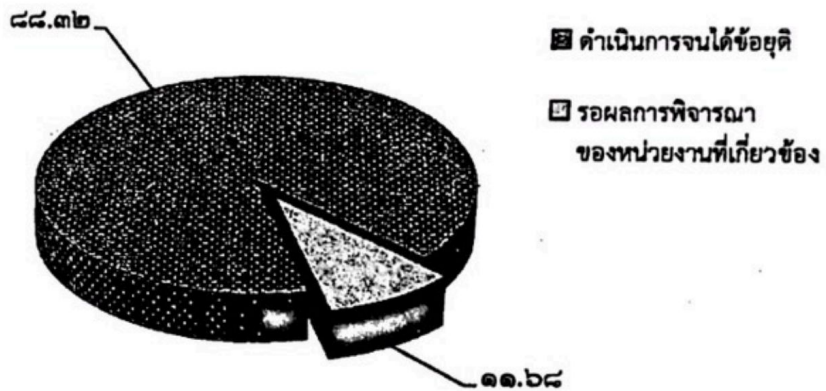
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๗,๖๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๓,๔๕๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๐,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๗๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๘

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

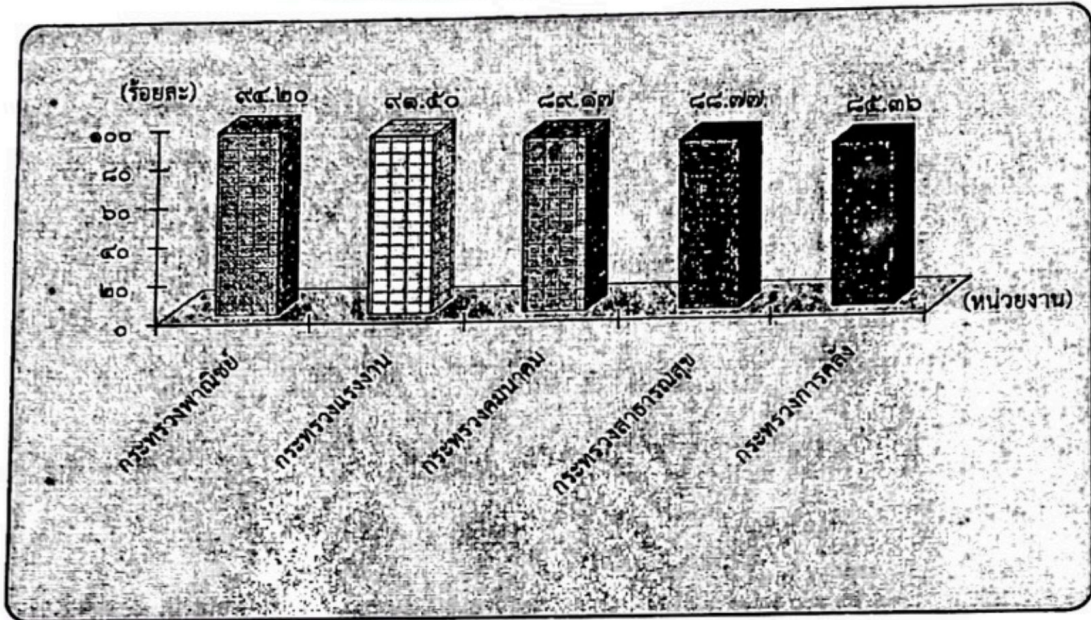


บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ พบว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพ) การเมือง - การปกครอง (นโยบายของรัฐ) และสังคมและสวัสดิการ (การรักษาพยาบาล) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังคงได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) อย่างต่อเนื่อง และแม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบแล้วก็ตาม หากแต่มีประชาชนบางกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา ดังนั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจึงควรพิจารณาคัดกรองประชาชนกลุ่มที่ตกหล่น โดยควรกำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์หรือคุณสมบัติให้ครอบคลุมประชาชนกลุ่มดังกล่าวโดยเร่งด่วน นอกจากนี้รัฐต้องเร่งดำเนินการฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน นักท่องเที่ยว และนักลงทุน ทำให้ประเทศกลับเข้าสู่สภาวะการปกติโดยเร็ว ฟันฟูระบบเศรษฐกิจ และสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการด้านเงินทุน แหล่งจำหน่าย กระตุ้นการจ้างงานและการส่งออกควบคู่ไปด้วย

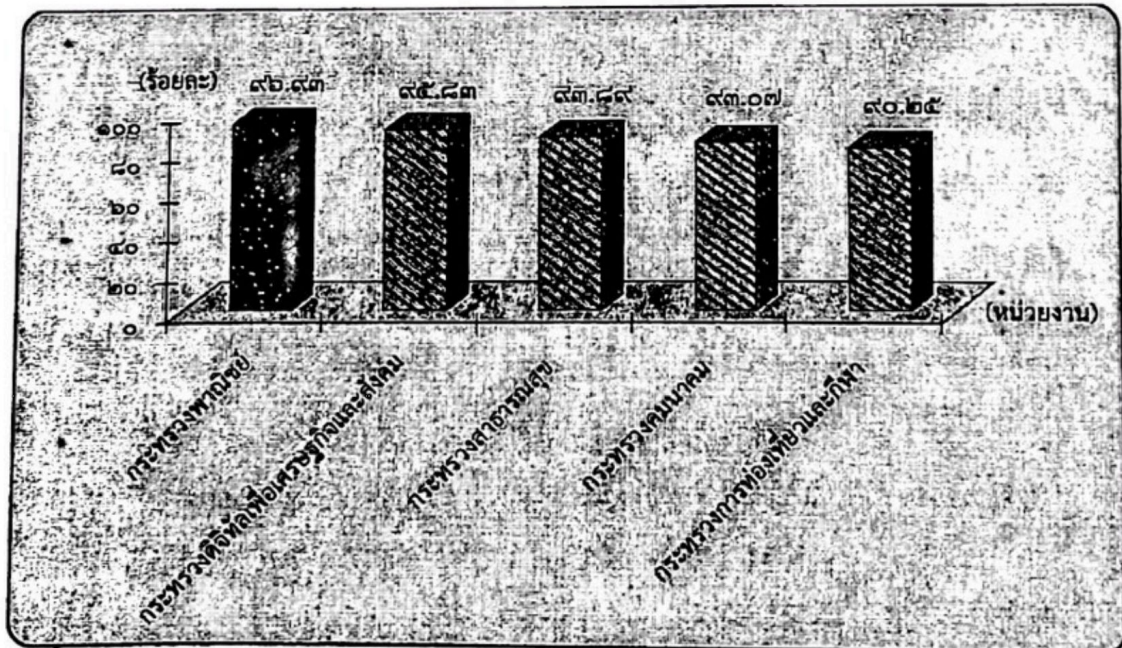
๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาคือข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาคือข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



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

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๘๕ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๒๗,๑๙๙ ราย ๑๙,๓๐๙ เรื่อง ๗,๘๙๐ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากในช่วงเดือน มกราคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๔ อยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางาร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ ของโครงการ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑	๓,๑๙๓	๓,๐๑๘ (๙๔.๕๒)	๑	๓,๓๙๘	๓,๑๙๘ (๙๔.๑๑)
๒	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๒	๓,๐๓๗	๒,๗๑๒ (๘๙.๓๐)	๒	๒,๓๒๘	๒,๑๗๘ (๙๓.๕๖)
๓	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔๘	๘๙	๗๙ (๘๘.๗๖)	๓	๑,๙๐๗	๑,๕๙๗ (๘๓.๗๔)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ค่าเบิกร งานได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ค่าเบิกร งานได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
	- ขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปา และไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)						
๔	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดัง รบกวน	๓	๑,๑๗๖	๑,๑๕๖ (๙๘.๓๐)	๔	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓ (๙๖.๕๗)
๕	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการ พนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าคู่สล็อต บาคาร่า ก๊ว ไก่ชน โด๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล มวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๕	๗๒๖	๖๙๗ (๙๖.๐๑)	๕	๙๖๒	๙๑๕ (๙๕.๑๑)
๖	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม	๑๐	๕๒๔	๔๘๔ (๙๓.๓๒)	๖	๘๓๔	๗๙๒ (๙๔.๙๖)
๗	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลข สายด่วน ๑๑๖๓ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กค ๒ และกค ๐	๗	๖๐๓	๕๗๔ (๙๕.๕๑)	๗	๘๐๑	๗๕๔ (๙๔.๑๓)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๘	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖	๖๗๙	๖๓๔ (๙๓.๓๗)	๘	๖๙๘	๖๖๕ (๙๕.๒๗)
๙	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพ ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๑๒	๓๘๓	๓๗๑ (๙๖.๘๗)	๙	๕๘๘	๕๗๒ (๙๗.๒๘)
๑๐	ราคาสินค้า และบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าราคาแพง ของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุม ราคาอาหาร	๑๑	๕๐๘	๔๘๙ (๙๖.๒๖)	๑๐	๔๙๙	๔๖๐ (๙๒.๑๘)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ของโครงการ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าวซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดฯ และการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุข เป็นต้น และค่าครองชีพ ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ในประเด็นเกี่ยวกับค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ อันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อในหลายภาคส่วน เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พัก หลายแห่งขาดรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องและทยอยเลิกจ้าง พนักงานหรือปิดกิจการลง ประกอบกับประชาชนในเขตพื้นที่การแพร่ระบาดฯ ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติทำให้ขาดรายได้ในการดำรงชีพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้เร่งออกมาตรการ/โครงการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น โครงการเราชนะ โครงการ ม. ๓๓ เรารักกัน โครงการคนละครึ่ง เป็นต้น เพื่อบรรเทาปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยเร็วต่อไป

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๕๐,๐๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๔๙,๗๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๔๗,๗๔๘ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙๘.๔๗ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้แก้ไขปัญหาการรับแลกเงินสดในโครงการต่าง ๆ ของรัฐ การช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการฉีดวัคซีน เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ โดยประเด็น ที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำ ผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนัน เป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ ในการนำตัวผู้กระทำความผิด ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใดก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงาน ทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือถูกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๙ ซึ่งปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันและเล่นการพนันเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเบาะแสมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การแจ้งเบาะแสร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละการพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย	๔๕	๓๖	๙
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๗๐	๒๘๖	๘๔
๓	แจ้งเบาะแสร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๔๐	๑๔๑	๙๙
รวม		๖๕๕	๔๖๓	๑๙๒

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์ และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ซึ่งกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับมีคลัสเตอร์กลุ่มใหม่เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่พบการติดเชื้อจากคนในครอบครัว สถานประกอบการ ตลาด ชุมชนแออัด เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ในหลายภาคส่วน อาทิ ภาคธุรกิจ การลงทุน การท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนแนวทางการฉีดวัคซีนสร้างความสับสนให้กับประชาชน เช่น การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก การลงทะเบียนซ้ำซ้อนหลายครั้ง การกระจายวัคซีนที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดในพื้นที่ต่าง ๆ ข้อจำกัดในเรื่องของการนำเข้าวัคซีนทางเลือก รวมทั้งการบริหารจัดการเตียงและการนำผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการรักษาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนไม่สามารถประสานงานหรือติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเข้าสู่โรงพยาบาลหรือสถานที่กักตัวได้ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา และมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

หลายประเทศทั่วโลกต่างปรับตัวเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการปฏิบัติงานต่อไปได้ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ประกอบกับในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดอาจยังคงอยู่ต่อเนื่องต่อไปในอีกระยะหนึ่งภาครัฐจึงจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่จะนำพาประเทศผ่านพ้นวิกฤติให้ได้การแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของรัฐบาล สะท้อนถึงความเอาใจใส่ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนได้เป็นอย่างดี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นผู้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์และประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผลการดำเนินการและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในมิติต่าง ๆ รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑) สนับสนุนให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน เช่น การจัดเก็บข้อมูลการลงทะเบียนต่าง ๆ ของประชาชน เป็นฐานข้อมูลเดียว เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลในอนาคต ปรับปรุงแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้เหลือเพียงเท่าที่จำเป็น

๒) ปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมากและยากต่อการจดจำของประชาชน โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๓) ควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

รายการ QR Code



<https://bit.ly/3zLqcEH>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
- วิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
- วิดีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๓๑



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๖๙๑๕๖
วันที่ ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๓๐ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๓๔๓ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้ยื่นยันมติคณะรัฐมนตรี (๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๔๐๐๐ ต่อ ๓๗๒๓ (จนพล) ๓๕๓๒ (วิภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๕๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ dcab@soc.go.th (ศกฐ.วิภา)




ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
วันที่ ๑๕ มิ.ย. ๖๕
ที่ ๓๕๖๔.ว.๓๑๓๑
๑๓.๕๖๔

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐-๒๒๘๑-๙๐๐๐ ต.อ. ๑๗๒๓, ๑๕๓๒
 ที่ นร. ๐๕๐๕/ว.๓๑๓๑ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕
 เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ
 พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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


 (นายศรีบุญ พูลลาภ)
 หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๕๖๕๖
วันที่ ๑๕ มิ.ย. ๖๕ เวลา ๑๗.๐๖

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ.ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด
 และองค์การมหาชนทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)
 ผู้อำนวยการกองกลาง
 สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๕๖๕๖
วันที่ ๑๕ มิ.ย. ๖๕
๑๓.๕๖๔

ดำเนินการตามเส้นนี้



(นายทองเปลว กองจันทร์)
 ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์