



ด่วนที่สุด

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๖

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๑๔๕๕ ..... วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์  
รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์  
ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการกอง  
ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ - ๑๐  
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกจังหวัด  
ผู้อำนวยการกลุ่มและหัวหน้าฝ่ายในสังกัดสำนักบริหารกลาง

สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนา  หนังสือ  ประกาศ  ระเบียบ  คำสั่ง  
กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๖๙๗ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผล  
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- จึงเรียนมาเพื่อ  โปรดทราบ  
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ  
 โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง  
 โปรดทราบและประชาสัมพันธ์

(นางสาวสิริวรรณ คุณหาสวัสดิ์)  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ด่วนที่สุด

# บันทึกข้อความ

|                        |
|------------------------|
| สำนักบริหารกลาง        |
| เลขรับ.....๘๓๒๓        |
| วันที่.....๑ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| เวลา.....๑๕.๕๕ น.      |

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๓๒

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๖๙๗ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๗๓๕๘ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้จัดส่งสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ขอจัดทำสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่เกี่ยวข้องกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑. ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน ในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒. ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตาม กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ หากประเด็นปัญหาใดยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๓. ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป

(นางศิริรงค์ ชันเชื้อ)

ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

เห็นชอบตามเสนอ

๑ พ.ย. ๒๕๖๕

(นางรพีพร กลั่นเนียม)

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

๑ พ.ย. ๒๕๖๕

(นางสาวสิริวรรณ ทูหาสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



# ด่วนที่สุด

# บันทึกข้อความ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์  
เลขที่รับ... ๑๐๕๘๘  
วันที่... ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๕  
เวลา... ๑๒.๒๐ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๗๓๕๘ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

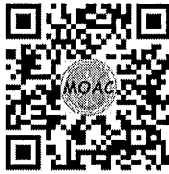
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://s.moac.go.th/aNV7pE>

๒. หรือ QR Code



กลุ่มประสานราชการ  
รับที่... ๑๒๗๒  
วันที่... ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๕  
เวลา... ๑๕.๕๕ น.

(นางอมราพร ชีพสมุทร์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

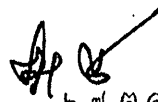
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รับที่ ๓๒๘๓๖  
วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๗.๑๗

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รับที่ ๓๒๘๓๖  
รับที่ ๒๗๑๐๒๕  
ท.๔๐

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๘๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๓, ๑๕๒๒  
ที่ นร. ๐๕๐๕/ว ๔๖๘ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

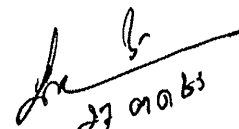
เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัด กษ. ทราบต่อไป  
ทั้งนี้ ได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
(นางสาวมนัญญา ไทยเศรษฐ์) และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายประภัตร โพธสุธน)  
ทราบแล้ว

  
๒๗ ต.ค. ๒๕๖๕  
(นายราเชน ศิลปะรายะ)  
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

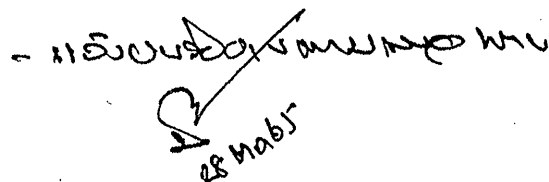
รองปลัดฯ (นายประยุทธ)  
รับที่ ๓๒๘๓๖  
วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด  
และองค์การมหาชนในกำกับทราบต่อไป

  
๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕  
(นางอมราพร ชิตสุทร)  
ผู้อำนวยการกองกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รับที่ ๓๒๘๓๖  
รับที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕  
ท.๔๐

  
๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

(นายประยุทธ อินสกุล)  
รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รักษาการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๖๙



๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

|                          |
|--------------------------|
| สำนักงานรัฐมนตรี         |
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์    |
| เลขรับ..... ๓๒ สกท       |
| วันที่..... ๒๖ ต.ค. ๒๕๖๕ |
| เวลา..... ๑๖.๒๙ น.       |

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๑๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๗๐๖  
ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ กันยายน ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป  
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางณัฐฎ์จารี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๗๑๓ (สมภพ), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗/๖๖



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างอิง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๓๕๑๓ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕  
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น  
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาลี้ภัยดัง รบกวณในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตาม กระบวนการแก้ไขปัญหาลี้ภัยหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาลี้ภัยตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงาน ...

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีนับเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

## ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหา ร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

## ๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกรรการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๖,๗๔๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๓

๓.๑.๒ หน่วยงาน ...

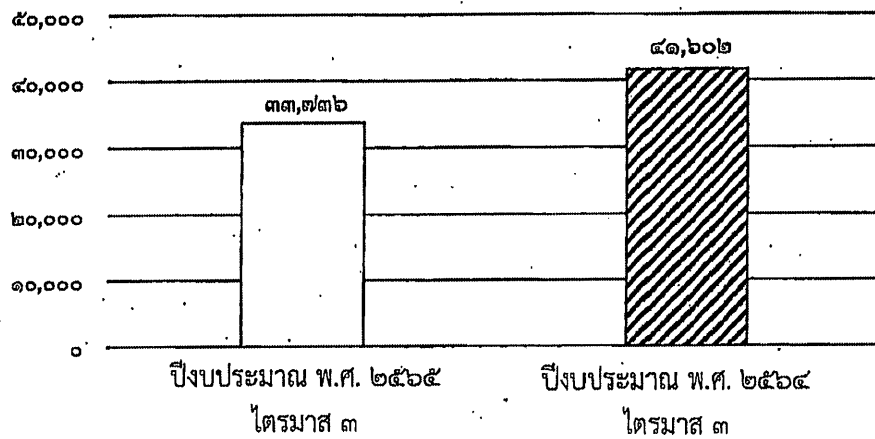
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด  
๕ ลำดับแรก ดังนี้

| หน่วยงาน           | ลำดับที่ ๑  | ลำดับที่ ๒  | ลำดับที่ ๓  | ลำดับที่ ๔                                       | ลำดับที่ ๕                                   |
|--------------------|---|---|---|--|--|
| ๑. ส่วนราชการ      | สำนักงาน<br>ตำรวจแห่งชาติ<br>๑,๒๕๕ เรื่อง<br>(๒๓.๐๖%)       | กระทรวงการคลัง<br>๕๓๘ เรื่อง<br>(๙.๘๘%)           | กระทรวง<br>สาธารณสุข<br>๔๘๔ เรื่อง<br>(๘.๘๙%)         | กระทรวงมหาดไทย<br>๔๔๓ เรื่อง<br>(๘.๑๔%)          | กระทรวงแรงงาน<br>๓๙๑ เรื่อง<br>(๗.๑๘%)       |
| ๒. รัฐวิสาหกิจ     | สำนักงาน<br>สลากกินแบ่ง<br>รัฐบาล<br>๑๕๖ เรื่อง<br>(๑๓.๕๕%) | การไฟฟ้า<br>ส่วนภูมิภาค<br>๑๓๗ เรื่อง<br>(๑๑.๙๐%) | องค์การขนส่ง<br>มวลชนกรุงเทพ<br>๑๑๕ เรื่อง<br>(๙.๙๙%) | การประปา<br>ส่วนภูมิภาค<br>๑๐๓ เรื่อง<br>(๘.๙๕%) | การไฟฟ้า<br>นครหลวง<br>๑๐๑ เรื่อง<br>(๘.๗๗%) |
| ๓. อปท. และจังหวัด | กรุงเทพมหานคร<br>๘๘๘ เรื่อง<br>(๑๘.๓๒%)                     | จังหวัดนนทบุรี<br>๒๓๔ เรื่อง<br>(๔.๘๘%)           | จังหวัด<br>สมุทรปราการ<br>๒๓๒ เรื่อง<br>(๔.๗๕%)       | จังหวัดปทุมธานี<br>๒๐๗ เรื่อง<br>(๔.๒๓%)         | จังหวัดชลบุรี<br>๑๗๒ เรื่อง<br>(๓.๕๕%)       |

๓.๒ การประเมินผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๓  
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ  
ที่ผ่านมา

จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง ...



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก  
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

| ประเด็นเรื่อง  | ไตรมาสที่ ๓<br>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ |                 |  | ไตรมาสที่ ๓<br>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ |                 |  |
|--|-------------------------------------|-----------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|
|  | ลำดับที่                            | จำนวน<br>เรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับที่                            | จำนวน<br>เรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) |
| เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼີອນ<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง<br>จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ<br>ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุม<br>รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์<br>ส่งเสียงดังรบกวน  | ๑                                   | ๑,๓๓๖           | ๑,๒๗๗<br>(๙๕.๕๘)                             | ๖                                   | ๘๖๒             | ๘๔๐<br>(๙๗.๕๕)                               |
| ไฟฟ้า<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง<br>หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า<br>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า   | ๒                                   | ๙๕๑             | ๙๐๒<br>(๙๔.๘๕)                               | ๒                                   | ๑,๒๗๙           | ๑,๒๓๑<br>(๙๖.๒๕)                             |
| โทรศัพท์<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ<br>ทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๕๒๒<br>ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน<br>๑๕๐๖ของสำนักงานประกันสังคมและ<br>หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงาน<br>ในส่วนภูมิภาค<br>- ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ<br>เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑<br>กต ๒ และกต ๐ | ๓                                   | ๗๑๐             | ๖๑๗<br>(๘๖.๙๐)                               | ๕                                   | ๘๙๘             | ๘๖๓<br>(๙๖.๑๐)                               |

| ประเด็นเรื่อง   | ไตรมาสที่ ๓<br>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ |                 |  | ไตรมาสที่ ๓<br>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ |                 |  |
|---|-------------------------------------|-----------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|
|   | ลำดับที่                            | จำนวน<br>เรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับที่                            | จำนวน<br>เรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) |
| <p>การรักษาพยาบาล</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอกของสายพันธุ์โอไมครอน BA.4 และ BA.5</li> <li>- ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนในภาพรวม</li> <li>- ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม</li> </ul> | ๔                                   | ๖๙๒             | ๖๑๔<br>(๘๘.๗๓)                               | ๑                                   | ๗,๔๖๖           | ๖,๘๔๙<br>(๙๑.๗๔)                             |
| <p>ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจอาชีพโทรศัพท์หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์)</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจอาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์</li> </ul>  | ๕                                   | ๕๑๖             | ๓๘๖<br>(๗๔.๘๑)                               | ๑๕                                  | ๒๘๙             | ๒๓๕<br>(๘๑.๓๑)                               |
| <p>ถนน</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนพื้นผิวถนน สะพานกัลป์รถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต</li> </ul>   | ๖                                   | ๔๕๖             | ๓๘๖<br>(๘๔.๖๕)                               | ๑๑                                  | ๓๗๗             | ๓๔๘<br>(๙๒.๓๑)                               |

| ประเด็นเรื่อง   | ไตรมาสที่ ๓<br>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ |                 |  | ไตรมาสที่ ๓<br>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ |                 |  |
|---|-------------------------------------|-----------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|
|   | ลำดับที่                            | จำนวน<br>เรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับที่                            | จำนวน<br>เรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) |
| <b>น้ำประปา</b><br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล<br>ไหลอ่อน<br>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี<br>คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น   | ๗                                   | ๔๔๓             | ๔๐๙<br>(๙๒.๓๓)                               | ๗                                   | ๖๕๒             | ๖๑๐<br>(๙๓.๕๖)                               |
| <b>การเมือง</b><br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเห็นเกี่ยวกับ<br>การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม<br>ทางการเมือง<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเห็นเกี่ยวกับ<br>การบริหารงานของรัฐบาล | ๘                                   | ๔๓๒             | ๔๒๔<br>(๙๘.๑๕)                               | ๑๒                                  | ๓๕๒             | ๓๔๔<br>(๙๗.๗๒)                               |
| <b>หนี้สินในระบบ</b><br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ย<br>ปัญหาหนี้สินกับสถาบันการเงิน<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเห็นเกี่ยวกับ<br>การออกมาตรการปรับลดหนี้<br>และพักชำระหนี้   | ๙                                   | ๔๒๙             | ๑๘๗<br>(๔๓.๕๙)                               | ๑๐                                  | ๓๘๖             | ๓๓๘<br>(๘๗.๕๖)                               |
| <b>ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง<br/>                     เสรีภาพ</b><br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่<br>คุกคามและทำร้ายร่างกาย<br>- ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการ<br>ทำร้ายร่างกาย    | ๑๐                                  | ๓๔๘             | ๒๙๔<br>(๘๔.๔๘)                               | ๑๓                                  | ๓๓๘             | ๒๙๗<br>(๘๗.๘๗)                               |

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

| ลำดับ<br>ที่ | ประเภทเรื่อง                     | จำนวนเรื่อง<br>(คิดเป็นร้อยละ) | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) | รอผล<br>การพิจารณา<br>(คิดเป็นร้อยละ) |
|--------------|----------------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------------|
| ๑            | การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น | ๑๗,๔๑๒<br>(๙๑.๕๕)              | ๑๗,๔๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)                           | -                                     |
| ๒            | ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ       | ๑,๖๐๘<br>(๘.๔๕)                | ๑,๒๗๘<br>(๗๙.๔๘)                             | ๓๓๐<br>(๒๐.๕๒)                        |
| รวมทั้งสิ้น  |                                  | ๑๙,๐๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)             | ๑๘,๖๙๐<br>(๙๘.๒๖)                            | ๓๓๐<br>(๑.๗๔)                         |

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๗,๔๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

| ลำดับ<br>ที่ | ประเภทเรื่องการสอบถาม  | จำนวนเรื่อง | สัดส่วนร้อยละ |
|--------------|--|-------------|---------------|
| ๑            | การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ    | ๕,๗๓๔       | ๓๐.๑๕         |
| ๒            | การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ               | ๔,๗๑๒       | ๒๔.๗๗         |
| ๓            | การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19          | ๔,๒๘๑       | ๒๒.๕๑         |
| ๔            | การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง | ๒,๓๗๗       | ๑๒.๕๐         |
| ๕            | การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19  | ๑๗๑         | ๐.๙๐          |
| ๖            | อื่น ๆ   | ๑๓๗         | ๐.๗๒          |
| รวมทั้งสิ้น  |  | ๑๗,๔๑๒      | ๑๐๐.๐๐        |

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๖๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

| ลำดับ<br>ที่ | ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ  | จำนวนเรื่อง | สัดส่วนร้อยละ |
|--------------|--|-------------|---------------|
| ๑            | ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ | ๖๐๓         | ๓๗.๕๐         |
| ๒            | การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา                          | ๕๘๙         | ๓๖.๖๑         |
| ๓            | ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน           | ๒๒๐         | ๑๓.๖๘         |
| ๔            | แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง         | ๘๒          | ๕.๑๑          |
| ๕            | แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว            | ๕๓          | ๓.๒๙          |
| ๖            | อื่น ๆ   | ๖๑          | ๓.๘๑          |
| รวมทั้งสิ้น  |  | ๑,๖๐๘       | ๑๐๐.๐๐        |

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมา นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๙๒ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

| ลำดับที่    | ประเด็นเรื่อง   | จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ) | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) | ผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ) |
|-------------|---|-----------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| ๑           | แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีป้อนการพนัน  | ๑,๓๘๐ (๖๕.๙๗)               | ๘๔๐ (๖๐.๘๗)                           | ๕๔๐ (๓๙.๑๓)                  |
| ๒           | แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย | ๗๑๒ (๓๔.๐๓)                 | ๕๒๘ (๗๔.๑๖)                           | ๑๘๔ (๒๕.๘๔)                  |
| รวมทั้งสิ้น |   | ๒,๐๙๒ (๑๐๐.๐๐)              | ๑,๓๖๘ (๖๕.๓๙)                         | ๗๒๔ (๓๔.๖๑)                  |

### ๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๓.๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๓ มีอัตราการลดลงร้อยละ ๓๓.๘๘ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้แก่ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญการส่งเสียงดังรบกวน ปัญหานี้สิน ค่าครองชีพ และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญและการส่งเสียงดังรบกวนเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้งในทุกพื้นที่ เช่น เสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมส่งเสียงดัง แต่การแก้ไขกลับดำเนินการได้ยาก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีปริมาณสูงในทุกไตรมาส ทั้งนี้เพราะปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดความเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ไขให้เกิดผลในภาพรวมอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๓.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอนะของผู้รับบริการว่า ไม่ได้รับการชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันสมควร จึงขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

๓.๓. ผู้ร้องมีการใช้สิทธิโต้แย้งผลการดำเนินการของหน่วยงานจึงส่งคำร้องขอให้ช่วยเหลือในประเด็นเดิมมาหลายครั้งและเมื่อชี้แจงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือพิจารณาเรื่องไว้ เนื่องจากไม่มีข้อเท็จจริง/หลักฐานใหม่ ส่วนใหญ่ผู้ร้องจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปยังหน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความกดดันและมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน

#### ๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาาร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๓.๔.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

#### ๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายชั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวิลาส)

ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฝ่ายข้าราชการประจำ รักษาราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/yhmvepp5>

วิเศษคุณทอง

สุวิภา

นางคุณทอง สุวิภา

ทอ.ทอ.ร.ร.

ปี ๓๑.๖๕



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน  
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๑๓๕๑๓ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณา กำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่ากรดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)  
รองนายกรัฐมนตรี



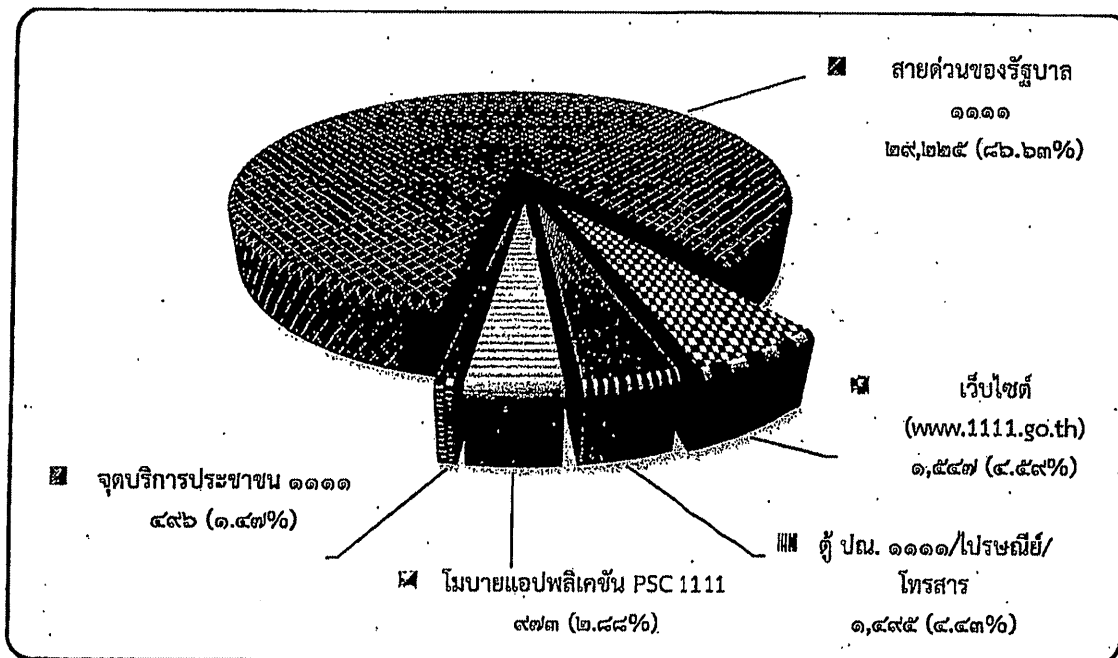


รูปผลการศึกษาในนครโรมรอกกับละมขอดคทน  
โดยนคตมคทของปณบประนทท พค ๒๕๕๘

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น  
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

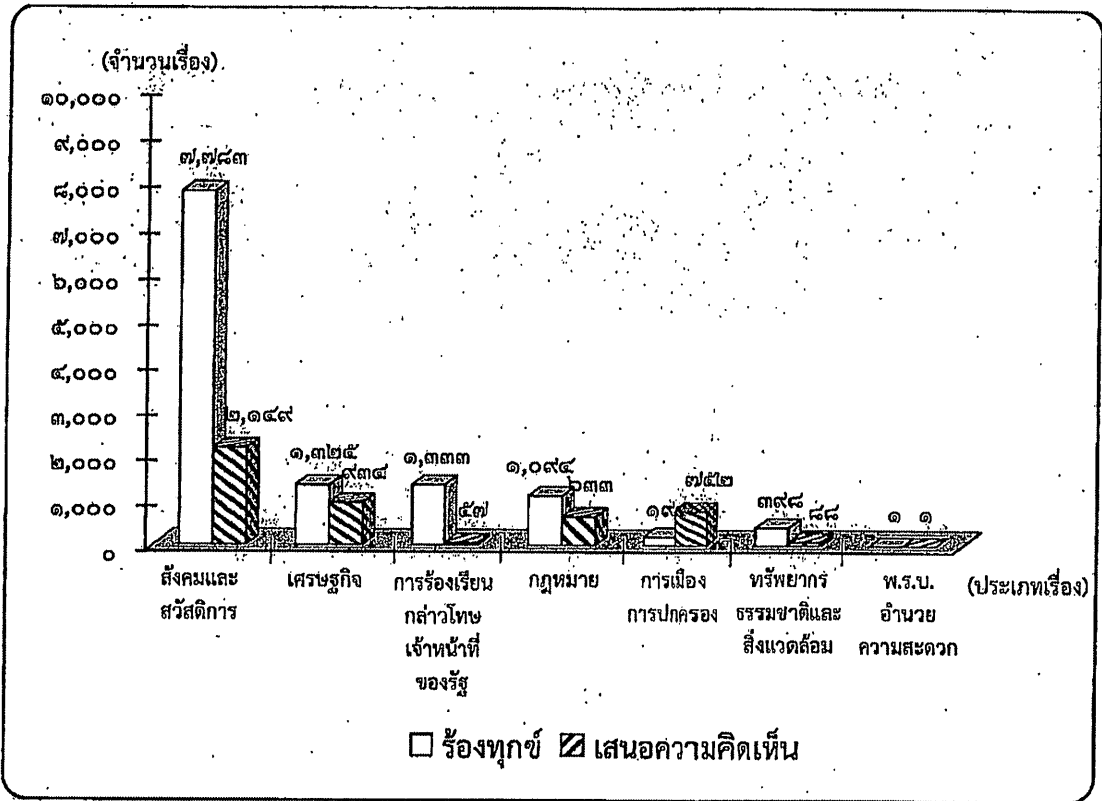


| ลำดับที่    | ช่องทางการติดต่อ             | จำนวนการติดต่อ (ครั้ง) | ร้อยละ |
|-------------|------------------------------|------------------------|--------|
| ๑           | สายด่วนของรัฐบาล.๑๑๑๑        | ๒๘,๒๒๕                 | ๘๖.๖๓  |
| ๒           | เว็บไซต์ (www.1111.go.th)    | ๑,๕๕๗                  | ๔.๕๕   |
| ๓           | ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร | ๑,๕๕๕                  | ๔.๕๓   |
| ๔           | นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111   | ๘๗๓                    | ๒.๘๘   |
| ๕           | จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑        | ๔๙๖                    | ๑.๔๗   |
| รวมทั้งสิ้น |                              | ๓๓,๗๓๖                 | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๗๓๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางนโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. สถิติ...

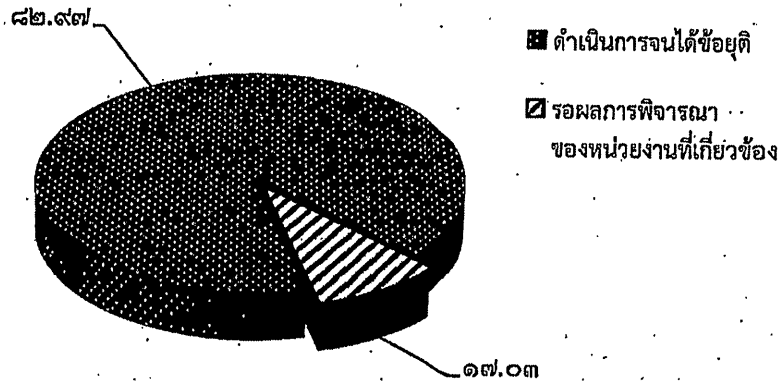
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



| ลำดับที่    | ประเภทเรื่อง                          | จำนวนเรื่อง | ร้องทุกข์ | รับข้อคิดเห็น |
|-------------|---------------------------------------|-------------|-----------|---------------|
| ๑           | สังคัมและสวัสดิการ                    | ๗,๗๘๓       | ๗,๗๘๓     | ๒,๑๔๕         |
| ๒           | เศรษฐกิจ                              | ๑,๓๒๕       | ๑,๓๒๕     | ๕๓๔           |
| ๓           | การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ | ๑,๓๓๓       | ๑,๓๓๓     | ๕๗            |
| ๔           | กฎหมาย                                | ๑,๐๕๔       | ๑,๐๕๔     | ๖๓๓           |
| ๕           | การเมือง-การปกครอง                    | ๑,๐๕๔       | ๑,๐๕๔     | ๗๕๒           |
| ๖           | ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม        | ๓๙๘         | ๓๙๘       | ๘๘            |
| ๗           | พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก                 | ๑           | ๑         | ๑             |
| รวมทั้งสิ้น |                                       | ๑๖,๗๔๒      | ๑๖,๑๒๘    | ๔,๖๑๔         |
| ร้อยละ      |                                       | ๑๐๐         | ๗๒.๔๔     | ๒๗.๕๖         |

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



| ลำดับที่    | ประเภทการดำเนินการ                     | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|-------------|--|-------------|--------|
| ๑           | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ                  | ๑๓,๘๙๑      | ๘๒.๕๗  |
| ๒           | รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๒,๘๕๑       | ๑๗.๐๓  |
| รวมทั้งสิ้น |  | ๑๖,๗๔๒      | ๑๐๐.๐๐ |

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๖,๗๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๘๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

| ลำดับที่ | ประเภทเรื่อง           | ประเภทของเรื่อง (โดยสรุปปัญหาที่ร้องทุกข์)  | จำนวนเรื่อง | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|----------|------------------------|---|-------------|-----------------------|----------------------|
| ๑        | เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน | - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน     | ๑,๓๓๖       | ๑,๒๗๗                 | ๕๙                   |
| ๒        | ไฟฟ้า                  | - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง<br>หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า<br>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า | ๙๕๑         | ๙๐๒                   | ๔๙                   |

| ลำดับ<br>ที่ | ประเภทเรื่อง              | ประเภทเรื่อง<br>(โดยสืบค้นจากเว็บไซต์กรม)   | จำนวนเรื่อง | เดือนปีการ<br>จบได้ข้อยุติ | อัตราของ<br>ค่าเงินค่า |
|--------------|---------------------------|---|-------------|----------------------------|------------------------|
| ๓            | โทรศัพท์                  | - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมและหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค<br>- ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๒ และกต ๐   | ๗๑๐         | ๖๑๗                        | ๙๓                     |
| ๔            | การรักษาพยาบาล            | - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอกของสายพันธุ์โอไมครอน BA.4 และ BA.5.<br>- ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ด้วยความปลอดภัยและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนในภาพรวม<br>- ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม | ๖๙๒         | ๖๑๔                        | ๗๘                     |
| ๕            | ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน | โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมีจดวิชาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์)<br>- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมีจดวิชาชีพหลอกหลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์  | ๕๑๖         | ๓๘๖                        | ๑๓๐                    |
| ๖            | ถนน                       | โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนพื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีไซน์แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร<br>- ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต  | ๔๕๖         | ๓๘๖                        | ๗๐                     |
| ๗            | น้ำประปา                  | - ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าประปาไม่ไหล ไหลอ่อน<br>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น  | ๔๔๓         | ๔๐๙                        | ๓๔                     |

| ลำดับ<br>ที่ | ประเภทเรื่อง                                       | ประเภทเรื่อง<br>(โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีร้อง)  | จำนวนเรื่อง | คดีในศาล<br>จนได้ข้อยุติ | อัยการทาง<br>คดีแผนกวิธี |
|--------------|--|--|-------------|--------------------------|--------------------------|
| ๘            | การเมือง   | - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง<br>ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม<br>ทางการเมือง<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน<br>ของรัฐบาล | ๔๓๒         | ๔๒๔                      | ๘                        |
| ๙            | หนี้สินในระบบ                                      | - ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา<br>หนี้สินกับสถาบันการเงิน<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกมาตรการ<br>ปรับลดหนี้และพักชำระหนี้  | ๔๒๙         | ๑๘๗                      | ๒๔๒                      |
| ๑๐           | ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต<br>ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ | - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่<br>คุกคามและทำร้ายร่างกาย<br>- ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับ<br>การทำร้ายร่างกาย  | ๓๔๘         | ๒๙๔                      | ๕๔                       |

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่  
เสียงรบกวน/สิ้นสะเกือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า โทรศัพท์ การรักษาพยาบาล ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถนน  
น้ำประปา การเมือง หนี้สินในระบบ และประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น  
มากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับ<br>ที่ | กรม/สำนักงาน   | รวมทั้งสิ้น       |        | คดีในกรณีจนได้ข้อยุติ |        | คดีประสงค์การประสานงาน |       |              |       |
|--------------|--|-------------------|--------|-----------------------|--------|------------------------|-------|--------------|-------|
|              |  | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อทราบ              |       | เพื่อพิจารณา |       |
| ๑            | กระทรวง  | ๓,๖๗๙             | ๕๕.๗๕  | ๒,๖๕๓                 | ๗๒.๒๒  | ๒,๒๒๓                  | ๖๐.๕๒ | ๑,๔๓๖        | ๓๙.๔๘ |
| ๑.๑          | กระทรวงการคลัง   | ๕๓๘               | ๑๔.๖๒  | ๔๓๖                   | ๘๑.๐๔  | ๓๖๔                    | ๖๗.๖๖ | ๑๗๔          | ๓๒.๓๔ |
| ๑.๒          | กระทรวงสาธารณสุข   | ๔๘๔               | ๑๓.๑๖  | ๓๘๗                   | ๗๙.๙๖  | ๓๖๖                    | ๗๕.๖๒ | ๑๑๘          | ๒๔.๓๘ |
| ๑.๓          | กระทรวงมหาดไทย<br>(หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน<br>ของกรมส่งเสริม<br>การปกครองท้องถิ่น<br>มีจำนวน ๒๕๒ เรื่อง) | ๔๔๓               | ๑๒.๐๔  | ๑๗๙                   | ๔๐.๔๑  | ๑๔๕                    | ๓๒.๗๓ | ๒๙๘          | ๖๗.๒๗ |

| ลำดับ | กรม/สำนักงาน  | รวมทั้งสิ้น    |        | ตกเป็นภาระงานได้ข้อยุติ |        | ยอดประสงค์การปฏิบัติงานรวม |        |                |        |
|-------|---|----------------|--------|-------------------------|--------|----------------------------|--------|----------------|--------|
|       |   | จำนวน (เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง)          | ร้อยละ | เพื่อทราบ                  |        | เพื่อพิจารณา   |        |
|       |   |                |        |                         |        | จำนวน (เรื่อง)             | ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง) | ร้อยละ |
| ๑.๔   | กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๒๒๘ เรื่อง) | ๓๙๑            | ๑๐.๖๓  | ๓๕๙                     | ๙๑.๘๒  | ๒๕๒                        | ๖๙.๔๕  | ๑๓๙            | ๓๕.๕๕  |
| ๑.๕   | กระทรวงคมนาคม   | ๓๖๔            | ๙.๘๙   | ๓๒๔                     | ๘๙.๐๑  | ๓๐๐                        | ๘๒.๔๒  | ๖๔             | ๑๗.๕๘  |
| ๑.๖   | กระทรวงยุติธรรม   | ๒๓๕            | ๖.๓๙   | ๘๕                      | ๓๕.๗๔  | ๖๐                         | ๒๕.๕๓  | ๑๗๕            | ๗๔.๔๗  |
| ๑.๗   | กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์                                     | ๑๙๔            | ๕.๒๗   | ๑๕๘                     | ๘๑.๔๔  | ๑๒๓                        | ๖๓.๔๐  | ๗๑             | ๓๖.๖๐  |
| ๑.๘   | กระทรวงศึกษาธิการ   | ๑๗๔            | ๔.๗๓   | ๑๓๓                     | ๗๕.๒๙  | ๑๑๖                        | ๖๖.๖๗  | ๕๘             | ๓๓.๓๓  |
| ๑.๙   | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์   | ๑๗๐            | ๔.๖๒   | ๑๐๖                     | ๖๒.๓๕  | ๖๖                         | ๓๙.๙๒  | ๑๐๔            | ๖๑.๑๘  |
| ๑.๑๐  | กระทรวงพาณิชย์  | ๑๔๕            | ๓.๙๕   | ๑๓๔                     | ๙๒.๔๑  | ๑๒๖                        | ๘๖.๙๐  | ๑๙             | ๑๓.๑๐  |
| ๑.๑๑  | สำนักงานกฤษฎีกา   | ๑๓๔            | ๓.๖๔   | ๗๗                      | ๕๗.๕๓  | ๖๐                         | ๔๔.๗๘  | ๗๔             | ๕๕.๒๒  |
| ๑.๑๒  | กระทรวงพลังงาน  | ๑๐๗            | ๒.๙๑   | ๑๐๐                     | ๙๓.๔๖  | ๙๒                         | ๘๕.๙๘  | ๑๕             | ๑๔.๐๒  |
| ๑.๑๓  | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม  | ๖๔             | ๑.๗๔   | ๒๔                      | ๓๗.๕๐  | ๒๓                         | ๓๕.๙๔  | ๔๑             | ๖๔.๐๖  |
| ๑.๑๔  | กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม  | ๕๔             | ๑.๔๗   | ๔๖                      | ๘๕.๑๙  | ๔๖                         | ๘๕.๑๙  | ๘              | ๑๔.๘๑  |
| ๑.๑๕  | กระทรวงกลาโหม   | ๕๒             | ๑.๔๑   | ๓๓                      | ๖๓.๔๖  | ๒๐                         | ๓๘.๔๖  | ๓๒             | ๖๑.๕๔  |
| ๑.๑๖  | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม                               | ๔๐             | ๑.๐๙   | ๑๗                      | ๔๒.๕๐  | ๑๕                         | ๓๗.๕๐  | ๒๕             | ๖๒.๕๐  |
| ๑.๑๗  | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา   | ๓๒             | ๐.๘๗   | ๑๕                      | ๔๖.๘๘  | ๑๔                         | ๔๓.๗๕  | ๑๘             | ๕๖.๒๕  |
| ๑.๑๘  | กระทรวงการต่างประเทศ  | ๒๔             | ๐.๖๕   | ๒๑                      | ๘๗.๕๐  | ๑๑                         | ๔๕.๘๓  | ๑๓             | ๕๔.๑๗  |
| ๑.๑๙  | กระทรวงวัฒนธรรม   | ๑๘             | ๐.๔๙   | ๑๗                      | ๙๔.๔๔  | ๑๖                         | ๘๘.๘๙  | ๒              | ๑๑.๑๑  |
| ๑.๒๐  | กระทรวงอุตสาหกรรม   | ๑๖             | ๐.๔๓   | ๙                       | ๕๖.๒๕  | ๘                          | ๕๐.๐๐  | ๘              | ๕๐.๐๐  |
| ๒     | หน่วยงานอื่น  | ๑,๒๖๕          | ๓๖.๗๕  | ๑,๒๑๕                   | ๙๕.๘๖  | ๑,๑๑๑                      | ๖๔.๒๘  | ๖๒๓            | ๕๕.๕๖  |
| ๒.๑   | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ   | ๑,๒๕๕          | ๗๑.๑๔  | ๘๙๗                     | ๗๑.๕๗  | ๘๘๕                        | ๗๐.๕๒  | ๓๗๐            | ๒๙.๕๘  |
| ๒.๒   | สำนักงานคณะกรรมการ กำนันและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย                    | ๑๐๕            | ๑๐.๕๙  | ๕๑                      | ๒๗.๕๗  | ๔๙                         | ๒๖.๕๙  | ๑๓๖            | ๗๓.๕๑  |

| ลำดับ<br>รายการ | กรม/ส่วนงาน   | คณบดี             |        | คณบดี             |        | คณบดี             |        |                   |        |
|-----------------|---|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|
|                 |   | คณบดี             |        | คณบดี             |        | คณบดี             |        | คณบดี             |        |
|                 |   | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |
| ๒.๓             | สำนักงานคณะกรรมการ<br>กิจการกระจายเสียง<br>กิจการโทรทัศน์และกิจการ<br>โทรคมนาคมแห่งชาติ | ๙๓                | ๕.๒๗   | ๘๗                | ๙๓.๕๕  | ๖๔                | ๖๘.๘๒  | ๒๙                | ๓๓.๑๘  |
| ๒.๔             | ธนาคารแห่งประเทศไทย   | ๖๑                | ๓.๕๕   | ๕๕                | ๙๐.๑๖  | ๓๔                | ๕๕.๗๔  | ๒๗                | ๔๔.๒๖  |
| ๒.๕             | สำนักงานพระพุทธศาสนา<br>แห่งชาติ  | ๔๖                | ๒.๖๐   | ๒๔                | ๕๒.๑๗  | ๒๑                | ๔๕.๖๕  | ๒๕                | ๕๔.๓๕  |
| ๒.๖             | สำนักงานคณะกรรมการ<br>การเลือกตั้ง  | ๒๘                | ๑.๕๙   | ๒๖                | ๙๒.๘๖  | ๒๑                | ๗๕.๐๐  | ๗                 | ๒๕.๐๐  |
| ๒.๗             | สำนักงานศาลยุติธรรม   | ๑๖                | ๐.๙๑   | ๑๖                | ๑๐๐.๐๐ | ๑๒                | ๗๕.๐๐  | ๔                 | ๒๕.๐๐  |
| ๒.๘             | สำนักงานอัยการสูงสุด  | ๑๓                | ๐.๗๔   | ๑๐                | ๗๖.๙๒  | ๙                 | ๖๙.๒๓  | ๔                 | ๓๐.๗๗  |
| ๒.๙             | กองทุนประกันวินาศภัย  | ๑๒                | ๐.๖๘   | ๙                 | ๗๕.๐๐  | ๙                 | ๗๕.๐๐  | ๓                 | ๒๕.๐๐  |
| ๒.๑๐            | สภาพนายความ<br>ในพระบรมราชูปถัมภ์   | ๑๑                | ๐.๖๒   | ๙                 | ๘๑.๘๑  | ๙                 | ๘๑.๘๑  | ๒                 | ๑๘.๑๘  |
| ๒.๑๑            | สำนักงานเลขาธิการสภา<br>ผู้แทนราษฎร   | ๑๑                | ๐.๖๒   | ๑๑                | ๑๐๐.๐๐ | ๑๑                | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๑๒            | สำนักงานคณะกรรมการ<br>ป้องกันและปราบปราม<br>การทุจริตแห่งชาติ                           | ๙                 | ๐.๕๓   | ๙                 | ๑๐๐.๐๐ | ๙                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๑๓            | สำนักงานป้องกันและ<br>ปราบปรามการฟอกเงิน  | ๙                 | ๐.๕๓   | ๓                 | ๓๓.๓๓  | ๒                 | ๒๒.๒๒  | ๒                 | ๒๒.๒๒  |
| ๒.๑๔            | สำนักงานศาลปกครอง   | ๓                 | ๐.๑๗   | ๓                 | ๑๐๐.๐๐ | ๓                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๑๕            | สภาอากาศไทย   | ๓                 | ๐.๑๗   | ๒                 | ๖๖.๖๗  | ๑                 | ๓๓.๓๓  | ๒                 | ๖๖.๖๗  |
| ๒.๑๖            | สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน   | ๓                 | ๐.๑๗   | ๒                 | ๖๖.๖๗  | ๒                 | ๖๖.๖๗  | ๑                 | ๓๓.๓๓  |
| ๒.๑๗            | ศาลรัฐธรรมนูญ   | ๒                 | ๐.๑๑   | ๒                 | ๑๐๐.๐๐ | ๒                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๑๘            | ศูนย์อำนวยการบริหาร<br>จังหวัดชายแดนภาคใต้  | ๒                 | ๐.๑๑   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๒                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒.๑๙            | โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์   | ๒                 | ๐.๑๑   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๒                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒.๒๐            | สำนักงานคณะกรรมการ<br>กำกับหลักทรัพย์<br>และตลาดหลักทรัพย์                              | ๒                 | ๐.๑๑   | ๒                 | ๑๐๐.๐๐ | ๒                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๒๑            | สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  | ๑                 | ๐.๐๖   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๒๒            | โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์   | ๑                 | ๐.๐๖   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๒๓            | สำนักงานคณะกรรมการ<br>กลางอิสลามแห่งประเทศไทย   | ๑                 | ๐.๐๖   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๒๔            | สำนักงานทรัพย์สิน<br>พระมหากษัตริย์   | ๑                 | ๐.๐๖   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๒๕            | สำนักพระราชวัง  | ๑                 | ๐.๐๖   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๒๖            | บริษัท การบินไทย จำกัด<br>(มหาชน)   | ๑                 | ๐.๐๖   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๒๗            | สภาเภสัชกรรม  | ๑                 | ๐.๐๖   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒.๒๘            | กองอำนวยการรักษา<br>ความมั่นคงภายใน   | ๑                 | ๐.๐๖   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๐                 | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |

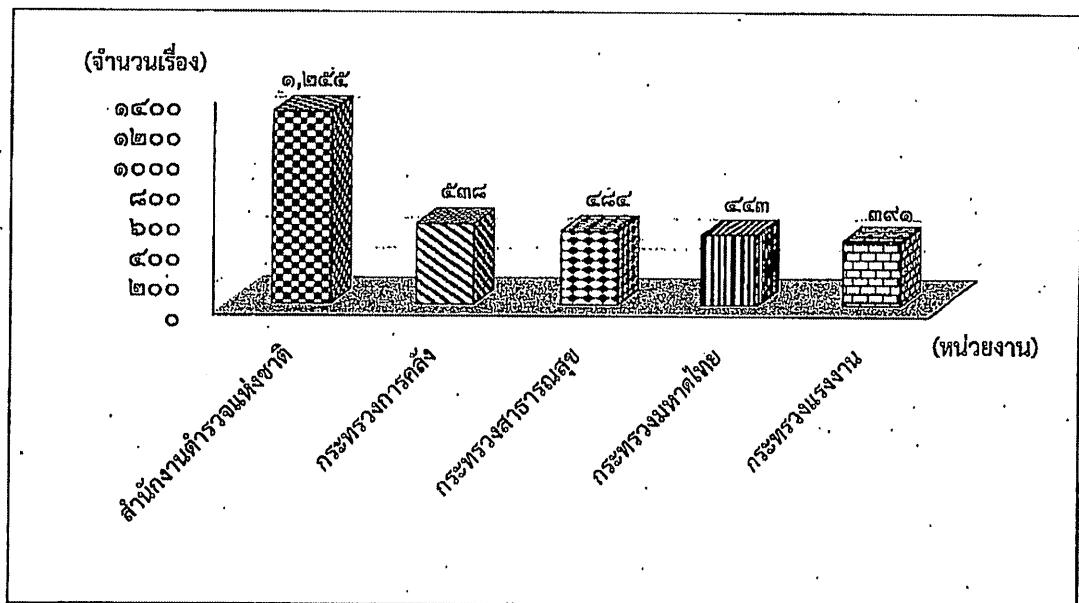


| ลำดับ | กรม/สภามหาวิทยาลัย  | รวมทั้งสิ้น    |       | คิดเป็นร้อยละได้ร้อยละ |        | 200 ปีระสภามหาวิทยาลัย |        |                |       |
|-------|---|----------------|-------|------------------------|--------|------------------------|--------|----------------|-------|
|       |   |                |       |                        |        | เพื่อรับ               |        | เพื่อพิจารณา   |       |
|       |   | จำนวน (เรื่อง) | ออปละ | จำนวน (เรื่อง)         | ออปละ  | จำนวน (เรื่อง)         | ออปละ  | จำนวน (เรื่อง) | ออปละ |
| ๓     | รัฐสภาทูลเกล้าฯ ถวายงาน<br>ในวาระที่กระทรวง                 | ๑,๑๕๑          | ๑๗.๔๖ | ๑๑๓๕                   | ๙๐.๑๑  | ๓๕๖                    | ๖๗.๑๖  | ๕๐๑            | ๓๓.๙๕ |
| ๓.๑   | รัฐสภาทูลเกล้าฯ ถวายงาน<br>ในวาระที่กระทรวงมหาดไทย          | ๓๙๕            | ๓.๗๖  | ๓๖๖                    | ๙๑.๓๗  | ๑๖๐                    | ๖๕.๕๖  | ๑๓๕            | ๓๓.๘๑ |
| ๓.๑.๑ | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค   | ๑๓๗            | ๑๑.๙๐ | ๑๑๓                    | ๘๒.๔๘  | ๔๙                     | ๓๖.๒๖  | ๓๘             | ๒๗.๗๔ |
| ๓.๑.๒ | การประปาส่วนภูมิภาค   | ๑๐๓            | ๘.๙๕  | ๑๐๑                    | ๙๘.๐๖  | ๖๑                     | ๕๙.๒๒  | ๔๒             | ๔๐.๗๘ |
| ๓.๑.๓ | การไฟฟ้านครหลวง   | ๑๐๑            | ๘.๗๗  | ๙๘                     | ๙๗.๐๓  | ๖๓                     | ๖๒.๓๘  | ๓๘             | ๓๗.๖๒ |
| ๓.๑.๔ | การประปานครหลวง   | ๕๔             | ๔.๖๙  | ๔๙                     | ๙๐.๗๔  | ๓๗                     | ๖๘.๕๒  | ๑๗             | ๓๑.๔๘ |
| ๓.๒   | รัฐสภาทูลเกล้าฯ ถวายงาน<br>ในวาระที่กระทรวงการคลัง          | ๓๙๗            | ๓.๐๑๕ | ๓๑๘                    | ๘๐.๒๐  | ๑๗๖                    | ๔๐.๓๖  | ๑๗๑            | ๔๓.๒๕ |
| ๓.๒.๑ | สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล                                   | ๑๕๖            | ๑๓.๕๕ | ๑๔๘                    | ๙๔.๘๗  | ๑๑๙                    | ๗๖.๒๘  | ๓๗             | ๒๓.๗๒ |
| ๓.๒.๒ | ธนาคารออมสิน  | ๗๙             | ๖.๘๖  | ๖๙                     | ๘๗.๓๔  | ๑๕                     | ๑๘.๙๙  | ๖๔             | ๘๑.๐๑ |
| ๓.๒.๓ | ธนาคารเพื่อการเกษตร<br>และสหกรณ์การเกษตร                    | ๓๘             | ๓.๓๐  | ๒๙                     | ๗๖.๓๒  | ๑๖                     | ๔๒.๑๑  | ๒๒             | ๕๗.๘๙ |
| ๓.๒.๔ | ธนาคาร กรุงไทย จำกัด<br>(มหาชน)                             | ๓๘             | ๓.๓๐  | ๓๕                     | ๙๒.๑๑  | ๑๔                     | ๓๖.๘๔  | ๒๔             | ๖๓.๑๖ |
| ๓.๒.๕ | กองทุนเงินให้กู้ยืม<br>เพื่อการศึกษา                        | ๒๑             | ๑.๘๒  | ๑๗                     | ๘๐.๙๕  | ๘                      | ๓๘.๑๐  | ๑๓             | ๖๑.๙๐ |
| ๓.๒.๖ | ธนาคารอาคารสงเคราะห์  | ๘              | ๐.๗๐  | ๘                      | ๑๐๐.๐๐ | ๑                      | ๑๒.๕๐  | ๗              | ๘๗.๕๐ |
| ๓.๒.๗ | ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อม<br>แห่งประเทศไทย | ๕              | ๐.๔๓  | ๕                      | ๑๐๐.๐๐ | ๑                      | ๒๐.๐๐  | ๔              | ๘๐.๐๐ |
| ๓.๒.๘ | กองทุนบำเหน็จบำนาญ<br>ข้าราชการ                             | ๑              | ๐.๐๙  | ๑                      | ๑๐๐.๐๐ | ๑                      | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐  |
| ๓.๒.๙ | ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ<br>แก้ไขปัญหาน้ำท่วม<br>ภาคประชาชน  | ๑              | ๐.๐๙  | ๑                      | ๑๐๐.๐๐ | ๑                      | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐  |
| ๓.๓   | รัฐสภาทูลเกล้าฯ ถวายงาน<br>ในวาระที่กระทรวงคมนาคม           | ๑๘๓            | ๑๕.๐๐ | ๑๗๓                    | ๙๔.๕๔  | ๑๖๔                    | ๘๙.๖๖  | ๑๙             | ๑๐.๓๔ |
| ๓.๓.๑ | องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ                                    | ๑๑๕            | ๙.๙๙  | ๑๑๒                    | ๙๗.๓๙  | ๑๐๗                    | ๙๓.๐๔  | ๘              | ๖.๙๖  |
| ๓.๓.๒ | การรถไฟแห่งประเทศไทย  | ๓๐             | ๒.๖๑  | ๒๕                     | ๘๓.๓๓  | ๒๕                     | ๘๓.๓๓  | ๕              | ๑๖.๖๗ |
| ๓.๓.๓ | บริษัท ขนส่ง จำกัด  | ๑๔             | ๑.๒๒  | ๑๔                     | ๑๐๐.๐๐ | ๑๓                     | ๙๒.๘๖  | ๑              | ๗.๑๔  |
| ๓.๓.๔ | บริษัท ท่าอากาศยานไทย<br>จำกัด (มหาชน)                      | ๑๑             | ๐.๙๖  | ๙                      | ๘๑.๘๒  | ๘                      | ๗๒.๗๓  | ๓              | ๒๗.๒๗ |
| ๓.๓.๕ | การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน<br>แห่งประเทศไทย                       | ๗              | ๐.๖๑  | ๗                      | ๑๐๐.๐๐ | ๖                      | ๘๕.๗๑  | ๑              | ๑๔.๒๙ |
| ๓.๓.๖ | การทางพิเศษแห่งประเทศไทย                                    | ๖              | ๐.๕๒  | ๖                      | ๑๐๐.๐๐ | ๕                      | ๘๓.๓๓  | ๑              | ๑๖.๖๗ |

| ลำดับ  | กรม/ส่วน/กองงาน  | กรมหนังสือ     |        | ดำเนินการครบถ้วนได้ถูกต้อง |        | วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน |        |                |        |
|--------|--|----------------|--------|----------------------------|--------|---------------------------|--------|----------------|--------|
|        |  | จำนวน (เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง)             | ร้อยละ | พอเพียง                   |        | พอพัฒนา        |        |
|        |  |                |        |                            |        | จำนวน (เรื่อง)            | ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง) | ร้อยละ |
| ๓.๕    | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม     | ๕๕             | ๔.๗๘   | ๕๕                         | ๑๐๐.๐๐ | ๔๘                        | ๘๗.๒๗  | ๗              | ๑๒.๗๓  |
| ๓.๕.๑  | บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)                             | ๕๕             | ๔.๗๘   | ๕๕                         | ๑๐๐.๐๐ | ๔๘                        | ๘๗.๒๗  | ๗              | ๑๒.๗๓  |
| ๓.๕.๒  | บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด   | ๓๐             | ๒.๖๑   | ๑๓                         | ๔๓.๓๓  | ๑๓                        | ๔๓.๓๓  | ๑๗             | ๕๖.๖๗  |
| ๓.๖    | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข                        | ๕๓             | ๔.๒๐   | ๕๗                         | ๘๘.๖๐  | ๒๘                        | ๕๒.๗๖  | ๒๕             | ๔๕.๒๐  |
| ๓.๖.๑  | สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ                                   | ๕๒             | ๔.๕๒   | ๔๖                         | ๘๘.๕๖  | ๒๘                        | ๕๓.๘๕  | ๒๔             | ๔๖.๑๕  |
| ๓.๖.๒  | องค์การเภสัชกรรม   | ๑              | ๐.๐๙   | ๑                          | ๑๐๐.๐๐ | ๑                         | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐   |
| ๓.๗    | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงยุติธรรม                         | ๓๐             | ๒.๖๑   | ๒๗                         | ๙๐.๐๐  | ๒๕                        | ๘๓.๓๓  | ๒              | ๖.๖๗   |
| ๓.๗.๑  | สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด                       | ๓๐             | ๒.๖๑   | ๒๗                         | ๙๐.๐๐  | ๒๕                        | ๘๓.๓๓  | ๕              | ๑๖.๖๗  |
| ๓.๘    | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา             | ๒๖             | ๑.๙๑   | ๒๐                         | ๗๖.๙๒  | ๑๗                        | ๕๙.๐๙  | ๙              | ๓๔.๖๑  |
| ๓.๘.๑  | การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย   | ๑๙             | ๑.๖๕   | ๑๙                         | ๑๐๐.๐๐ | ๑๒                        | ๖๓.๑๖  | ๗              | ๓๖.๘๔  |
| ๓.๘.๒  | การกีฬาแห่งประเทศไทย   | ๓              | ๐.๒๖   | ๑                          | ๓๓.๓๓  | ๑                         | ๓๓.๓๓  | ๒              | ๖๖.๖๗  |
| ๓.๙    | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | ๒๒             | ๑.๙๑   | ๑๘                         | ๘๑.๘๒  | ๑๓                        | ๕๙.๐๙  | ๙              | ๔๐.๙๑  |
| ๓.๙.๑  | การเคหะแห่งชาติ  | ๒๑             | ๑.๘๒   | ๑๗                         | ๘๐.๙๕  | ๑๒                        | ๕๗.๑๔  | ๙              | ๔๒.๘๖  |
| ๓.๙.๒  | สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)                              | ๑              | ๐.๐๙   | ๑                          | ๑๐๐.๐๐ | ๑                         | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐   |
| ๓.๑๐   | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม                           | ๔              | ๐.๓๔   | ๔                          | ๑๐๐.๐๐ | ๒                         | ๕๐.๐๐  | ๒              | ๕๐.๐๐  |
| ๓.๑๐.๑ | องค์การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในพระบรมราชูปถัมภ์               | ๔              | ๐.๓๔   | ๔                          | ๑๐๐.๐๐ | ๒                         | ๕๐.๐๐  | ๒              | ๕๐.๐๐  |
| ๓.๑๑   | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน                          | ๔              | ๐.๓๔   | ๓                          | ๗๕.๐๐  | ๓                         | ๗๕.๐๐  | ๑              | ๒๕.๐๐  |
| ๓.๑๑.๑ | บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)  | ๓              | ๐.๒๖   | ๓                          | ๑๐๐.๐๐ | ๓                         | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐   |
| ๓.๑๑.๒ | การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย                                      | ๑              | ๐.๐๙   | ๐                          | ๐.๐๐   | ๐                         | ๐.๐๐   | ๑              | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๒   | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักงานรัฐมนตรี                        | ๓              | ๐.๒๖   | ๓                          | ๑๐๐.๐๐ | ๓                         | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐   |
| ๓.๑๒.๑ | สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม                        | ๑              | ๐.๐๙   | ๑                          | ๑๐๐.๐๐ | ๑                         | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐   |
| ๓.๑๒.๒ | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)  | ๑              | ๐.๐๙   | ๑                          | ๑๐๐.๐๐ | ๑                         | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐   |
| ๓.๑๒.๓ | สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน                                 | ๑              | ๐.๐๙   | ๑                          | ๑๐๐.๐๐ | ๑                         | ๑๐๐.๐๐ | ๐              | ๐.๐๐   |

| ลำดับ  | กรม/สภากงวม   | รวมทั้งสิ้น        |        | ค่านับโครงการได้ข้อคดี |        | วัตถุประสงค์โครงการมีผลเป็นผล |        |                    |        |      |
|--------|---|--------------------|--------|------------------------|--------|-------------------------------|--------|--------------------|--------|------|
|        |   | งบเงิน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | งบเงิน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อรวม                      |        | เพื่อพิจารณา       |        |      |
|        |   |                    |        |                        |        | งบเงิน<br>(เรื่อง)            | ร้อยละ | งบเงิน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |      |
| ๓.๑๓   | รัฐสภาทงก/ทหน่วยงวม<br>เนกกับกระทรวงเกษตร<br>และสหกรณ์                              |                    | ๐.๑๓   |                        | ๕๐.๐๐  |                               | ๕๐.๐๐  |                    | ๐      | ๐.๐๐ |
| ๓.๑๓.๑ | องค์การส่งเสริมกิจการ<br>โคนมแห่งประเทศไทย  | ๑                  | ๐.๐๕   | ๐                      | ๐.๐๐   | ๐                             | ๐.๐๐   | ๑                  | ๑๐๐.๐๐ |      |
| ๓.๑๓.๒ | การยางแห่งประเทศไทย   | ๑                  | ๐.๐๕   | ๑                      | ๑๐๐.๐๐ | ๑                             | ๑๐๐.๐๐ | ๐                  | ๐.๐๐   |      |
| ๓.๑๔   | รัฐสภาทงก/ทหน่วยงวม<br>เนกกับกระทรวงศึกษาธิการ                                      | ๑                  | ๐.๐๕   | ๐                      | ๐.๐๐   | ๐                             | ๐.๐๐   | ๑                  | ๑๐๐.๐๐ |      |
| ๓.๑๔.๑ | สำนักงานคณะกรรมการ<br>ส่งเสริมสวัสดิการ<br>และสวัสดิภาพครู<br>และบุคลากรทางการศึกษา | ๑                  | ๐.๐๕   | ๐                      | ๐.๐๐   | ๐                             | ๐.๐๐   | ๑                  | ๑๐๐.๐๐ |      |
|        | รวมทั้งสิ้น   | ๖,๕๕๕              | ๑๐๐.๐๐ | ๕,๕๐๕                  | ๘๓.๕๕  | ๕,๑๑๕                         | ๖๒.๓๕  | ๑,๔๔๐              | ๒๒.๒๐  |      |

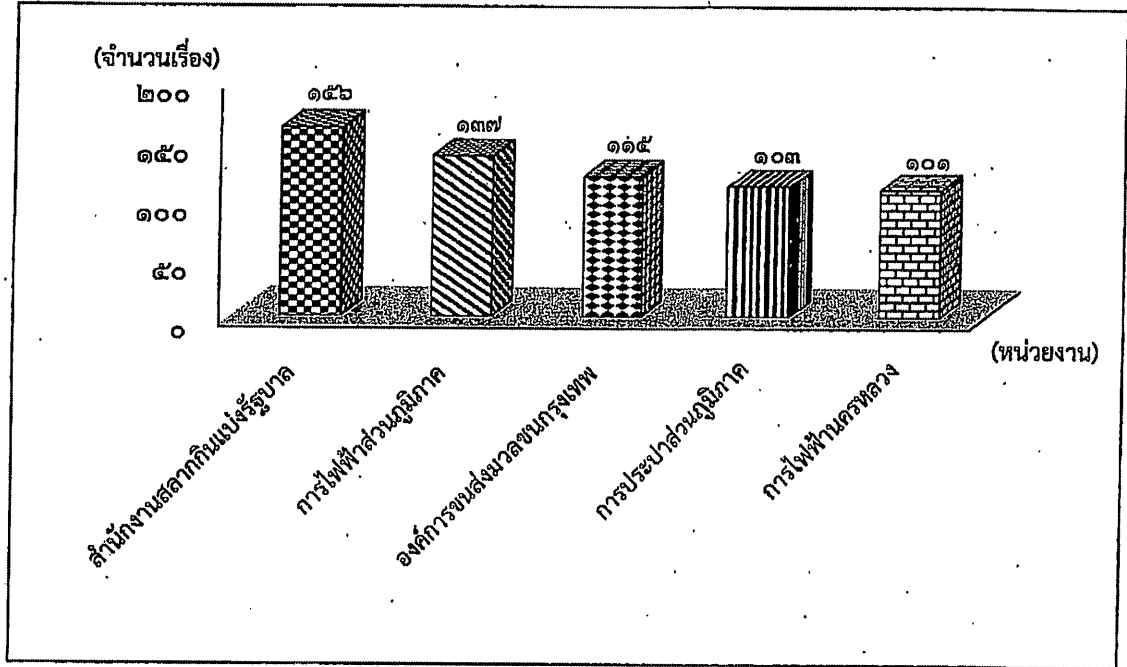
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

แผนภาพแสดง ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้านครหลวง ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

| ลำดับ | กระทรวง/หน่วยงาน      | ประเด็นเรื่อง  |
|-------|-----------------------|--|
| ๑     | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | <p>ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพหลอกลวงให้ประชาชนผู้โอนเงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ</li> <li>- ขอให้ตรวจสอบมิจฉาชีพปลอมบัญชีการใช้งานในแอปพลิเคชันไลน์เพื่อหลอกลวงให้ผู้ใช้โอนเงินเข้าบัญชี</li> </ul> <p>การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด</li> <li>- ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน</li> </ul> <p>ป้อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดป้อน และเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต โกงขนโต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) หมายเลขโทรศัพท์ ๐.๒๑๔๒ ๒๕๕๕ - ๖๐ ศูนย์ปฏิบัติการกรมตำรวจ หมายเลขสายด่วน ๑๕๙๙ และหมายเลขสายด่วน ๑๙๑, ๑๔๔๑</p> |

| ลำดับ | กระทรวง/หน่วยงาน | ประเด็นเรื่อง  |
|-------|------------------|--|
|       |                  | <p>การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร สำ และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๕๙๙</li> </ul>   |
| ๒     | กระทรวงการคลัง   | <p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ก.ง.ด. ๙๐/๙๑</li> <li>- ขอให้ทบทวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้กับภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการยื่นแบบภาษีออนไลน์ ผ่านช่องทาง <a href="http://www.efiling.rd.go.th">www.efiling.rd.go.th</a></li> </ul> <p>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ในการซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และขอให้เร่งเปิดให้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่</p> <p>คำร้องขอซีพี โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้เร่งออกมาตรการ “โครงการคนละครึ่ง เฟส ๕”</li> <li>- ขอให้ออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19</li> </ul> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ และสำนักงานสรรพากรประจำพื้นที่ กองทุนประกันวินาศภัย ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๑ ๑๔๔๔ กองทุนการออมแห่งชาติ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๐๔๙ ๙๐๐๐ กทมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐ หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาหนี้สินครัว และขอให้ออกมาตรการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ข้าราชการบ้านานาญทั่วประเทศ</p> |
| ๓     | กระทรวงสาธารณสุข | <p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 เข้าระบบการรักษา ขอให้ผ่อนปรนลดหน้ากาอนามัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 และขอให้พิจารณาให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 เป็นโรคประจำถิ่น</p> <p>ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการให้บริการตรวจและรับยาผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 ของโรงพยาบาล</p> <p>การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครประจำโรงพยาบาลชุมชน</p> <p>การเสนอและตรากฎหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปลดล็อกกัญชาออกจากยาเสพติดและให้ประชาชนสามารถปลูก/จำหน่ายได้อย่างเสรี และขอให้กำหนดมาตรการควบคุมการใช้พืชกัญชาเป็นส่วนผสมในอาหารและเครื่องดื่มของร้านต่าง ๆ</p> <p>อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกข้อกำหนดจำหน่ายกัญชาหรืออาหาร เครื่องดื่ม ผสมกัญชา ในพื้นที่หรือโดยรอบพื้นที่ของโรงเรียน และการจดทะเบียนเพื่อจำหน่ายกัญชา</p>  |

| ลำดับ | กระทรวง/ทบวง/กรม | ประเด็นเรื่อง  |
|-------|------------------|--|
| ๔     | กระทรวงมหาดไทย   | <p>การขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง (มาตรา๓๓) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความอนุเคราะห์ให้เปิดเผยและขอคัดสำเนาเอกสารมีคำรับรองถูกต้องของกระดาษคำตอบที่ใช้ในการสอบกระดาษเฉลย และกระดาษคำตอบแบบปรนัยและอัตนัยที่แสดงผลการตรวจเป็นคะแนนแล้วของผู้สมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้ดำรงตำแหน่งสายงานผู้บริหารสามัญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับลดอัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของปี พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้เร่งออกโฉนดที่ดินและขอคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การออกโฉนดที่ดินแต่ละประเภท ได้แก่ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓) , ที่ดินว่างเปล่า , ใบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) และที่ดินสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม หมายเลขสายด่วน ๑๕๖๗</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ สำนักงานในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด</li> </ul> |
| ๕     | กระทรวงแรงงาน    | <p>ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ปรับปรุงระบบการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ และ ๔๐</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงบำนาญชราภาพของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓</li> <li>- ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันสังคม กรณีว่างงาน คลอดบุตร ชราภาพ และเสียชีวิต</li> </ul> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ และสำนักงานประกันสังคมพื้นที่</p> <p>แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศโดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ และผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ</p>  |

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

| ลำดับ | กระทรวง/ทบวง/กรม           | ประเด็นเรื่อง   |
|-------|----------------------------|---|
| ๑     | สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล | <p>สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้มีการควบคุมและตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ และขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล</p> <p>อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันเป่าตั้ง</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๘ ๙๙๙๙</p>   |
| ๒     | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค        | <p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า</li> <li>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า</li> <li>- ขอให้ขยายเวลาการชำระค่าค่านิคมไฟฟ้า</li> </ul> <p>การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</p> |

| ลำดับ<br>ที่ | ประเภท/เรื่อง/หน่วยงาน       | ประเด็นเรื่อง   |
|--------------|------------------------------|---|
| ๓            | องค์การขนส่งมวลชน<br>กรุงเทพ | <p>การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น<br/>กรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศ<br/>ประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ</li> <li>- ขอให้ปรับลดหรือชะลอการขึ้นค่าโดยสารของรถโดยสารสาธารณะ</li> </ul> <p>การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี<br/>ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลข<br/>สายด่วน ๑๓๔๘</p>   |
| ๔            | การประปาส่วนภูมิภาค          | <p>น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการจ่ายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น</li> </ul> <p>ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่<br/>การประปาส่วนภูมิภาค</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาค หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๒</p>  |
| ๕            | การไฟฟ้านครหลวง              | <p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคณะเสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า</li> <li>- ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า</li> </ul> <p>ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอปรับปรุงการ<br/>ให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐</p> <p>ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการ<br/>ค้างชำระค่าบริการ</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้แก้ไขปัญหาคณะเสไฟฟ้าจางรติดขัด เนื่องจากกร<br/>นำสายไฟฟ้าลงใต้ดิน</p> |



๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

| ลำดับ              | จังหวัด                | จำนวน (เรื่อง) | ข้อคิดเห็น | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |        | จังหวัดประสงค์การประสานงาน |        |                |        |
|--------------------|------------------------|----------------|------------|-----------------------|--------|----------------------------|--------|----------------|--------|
|                    |                        |                |            | จำนวน (เรื่อง)        | ร้อยละ | เพื่อทราบ                  |        | เพื่อพิจารณา   |        |
|                    |                        |                |            |                       |        | จำนวน (เรื่อง)             | ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง) | ร้อยละ |
| เขตตรวจราชการที่ ๑ |                        | ๘๘๘            | ๑๘.๓๒      | ๘๕๑                   | ๙๕.๘๓  | ๖๓๙                        | ๗๑.๙๖  | ๒๔๙            | ๒๘.๐๔  |
| ๑                  | กรุงเทพมหานคร          | ๘๘๘            | ๑๘.๓๒      | ๘๕๑                   | ๙๕.๘๓  | ๖๓๙                        | ๗๑.๙๖  | ๒๔๙            | ๒๘.๐๔  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑ |                        | ๖๑๒            | ๑๒.๖๓      | ๕๒๙                   | ๘๖.๕๔  | ๔๒๗                        | ๖๙.๗๗  | ๑๘๕            | ๓๐.๒๓  |
| ๒                  | จังหวัดนนทบุรี         | ๒๓๔            | ๔.๘๓       | ๑๙๙                   | ๘๕.๐๔  | ๑๖๔                        | ๗๐.๐๙  | ๗๐             | ๒๙.๙๑  |
| ๓                  | จังหวัดปทุมธานี        | ๒๐๗            | ๔.๒๗       | ๑๘๖                   | ๘๙.๘๖  | ๑๕๒                        | ๗๓.๔๓  | ๕๔             | ๒๖.๕๗  |
| ๔                  | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | ๑๐๘            | ๒.๒๓       | ๘๗                    | ๘๐.๕๖  | ๖๕                         | ๖๐.๑๙  | ๔๓             | ๓๙.๘๑  |
| ๕                  | จังหวัดสระบุรี         | ๖๓             | ๑.๓๐       | ๕๗                    | ๙๐.๔๘  | ๔๖                         | ๗๓.๐๒  | ๑๗             | ๒๖.๙๘  |
| เขตตรวจราชการที่ ๒ |                        | ๑๒๘            | ๒.๖๔       | ๙๙                    | ๗๗.๓๕  | ๖๙                         | ๕๓.๙๑  | ๕๙             | ๔๖.๐๙  |
| ๖                  | จังหวัดลพบุรี          | ๖๑             | ๑.๒๖       | ๕๐                    | ๘๒.๑๓  | ๒๗                         | ๔๔.๒๖  | ๓๔             | ๕๕.๗๔  |
| ๗                  | จังหวัดอ่างทอง         | ๒๙             | ๐.๖๐       | ๒๐                    | ๖๘.๙๗  | ๑๘                         | ๖๒.๐๗  | ๑๑             | ๓๗.๙๓  |
| ๘                  | จังหวัดสิงห์บุรี       | ๒๐             | ๐.๔๑       | ๑๔                    | ๗๐.๐๐  | ๑๓                         | ๖๕.๐๐  | ๗              | ๓๕.๐๐  |
| ๙                  | จังหวัดชัยนาท          | ๑๘             | ๐.๓๗       | ๑๕                    | ๘๓.๓๓  | ๑๑                         | ๖๑.๑๑  | ๗              | ๓๘.๘๙  |
| เขตตรวจราชการที่ ๓ |                        | ๓๖๓            | ๗.๕๙       | ๒๗๖                   | ๗๖.๐๓  | ๒๓๗                        | ๖๕.๐๙  | ๑๖๐            | ๓๕.๘๑  |
| ๑๐                 | จังหวัดสมุทรปราการ     | ๒๓๒            | ๔.๗๙       | ๑๘๗                   | ๘๐.๖๐  | ๑๖๙                        | ๗๒.๘๔  | ๖๓             | ๒๗.๑๖  |
| ๑๑                 | จังหวัดฉะเชิงเทรา      | ๔๖             | ๐.๙๕       | ๒๘                    | ๖๐.๘๗  | ๒๕                         | ๕๔.๓๕  | ๒๑             | ๔๕.๖๕  |
| ๑๒                 | จังหวัดปทุมธานี        | ๔๖             | ๐.๙๕       | ๓๗                    | ๘๐.๕๓  | ๒๑                         | ๔๕.๖๕  | ๒๕             | ๕๔.๓๕  |
| ๑๓                 | จังหวัดสระแก้ว         | ๒๒             | ๐.๔๕       | ๑๓                    | ๕๙.๐๙  | ๘                          | ๓๖.๓๖  | ๑๔             | ๖๓.๖๔  |
| ๑๔                 | จังหวัดนครนายก         | ๑๗             | ๐.๓๕       | ๑๑                    | ๖๔.๗๑  | ๑๐                         | ๕๘.๘๒  | ๗              | ๔๑.๑๘  |
| เขตตรวจราชการที่ ๔ |                        | ๓๓๒            | ๖.๘๕       | ๒๖๓                   | ๗๙.๒๒  | ๒๐๕                        | ๖๑.๗๕  | ๑๒๗            | ๓๘.๒๕  |
| ๑๕                 | จังหวัดนครปฐม          | ๑๓๗            | ๒.๘๓       | ๑๑๙                   | ๘๖.๘๖  | ๙๗                         | ๗๐.๘๐  | ๕๐             | ๒๙.๒๐  |
| ๑๖                 | จังหวัดราชบุรี         | ๗๑             | ๑.๔๖       | ๕๕                    | ๗๗.๔๖  | ๓๖                         | ๕๐.๗๐  | ๓๕             | ๔๙.๓๐  |
| ๑๗                 | จังหวัดกาญจนบุรี       | ๖๖             | ๑.๓๖       | ๕๔                    | ๘๑.๘๒  | ๔๕                         | ๖๘.๑๘  | ๒๑             | ๓๑.๘๒  |
| ๑๘                 | จังหวัดสุพรรณบุรี      | ๕๘             | ๑.๒๐       | ๓๕                    | ๖๐.๓๔  | ๒๗                         | ๔๖.๕๕  | ๓๑             | ๕๓.๔๕  |
| เขตตรวจราชการที่ ๕ |                        | ๑๕๕            | ๓.๒๖       | ๑๓๑                   | ๘๔.๕๑  | ๑๒๑                        | ๗๘.๐๖  | ๓๗             | ๒๓.๘๖  |
| ๑๙                 | จังหวัดสมุทรสาคร       | ๗๒             | ๑.๔๙       | ๖๕                    | ๘๙.๘๙  | ๖๐                         | ๘๓.๓๓  | ๑๒             | ๑๖.๖๗  |
| ๒๐                 | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | ๕๔             | ๑.๑๑       | ๓๘                    | ๗๐.๓๗  | ๓๗                         | ๖๘.๕๒  | ๑๗             | ๓๑.๔๘  |
| ๒๑                 | จังหวัดเพชรบุรี        | ๒๑             | ๐.๔๓       | ๑๙                    | ๙๐.๔๘  | ๑๖                         | ๗๖.๑๙  | ๕              | ๒๓.๘๑  |
| ๒๒                 | จังหวัดสมุทรสงคราม     | ๑๑             | ๐.๒๓       | ๑๐                    | ๙๐.๙๑  | ๘                          | ๗๒.๗๓  | ๓              | ๒๗.๒๗  |
| เขตตรวจราชการที่ ๖ |                        | ๓๖๙            | ๗.๖๑       | ๒๗๖                   | ๗๔.๘๐  | ๑๘๐                        | ๔๘.๕๑  | ๑๘๙            | ๕๑.๔๙  |
| ๒๓                 | จังหวัดนครศรีธรรมราช   | ๑๔๓            | ๒.๙๕       | ๙๐                    | ๖๒.๙๔  | ๖๘                         | ๔๗.๕๕  | ๗๕             | ๕๒.๔๕  |
| ๒๔                 | จังหวัดสุราษฎร์ธานี    | ๑๑๐            | ๒.๒๗       | ๙๔                    | ๘๕.๔๕  | ๖๓                         | ๕๗.๒๗  | ๔๗             | ๔๒.๗๓  |
| ๒๕                 | จังหวัดพัทลุง          | ๖๓             | ๑.๓๐       | ๕๒                    | ๘๒.๕๔  | ๒๑                         | ๓๓.๓๓  | ๔๒             | ๖๖.๖๗  |
| ๒๖                 | จังหวัดชุมพร           | ๕๓             | ๑.๐๙       | ๔๐                    | ๗๕.๔๗  | ๒๘                         | ๕๒.๘๓  | ๒๕             | ๔๗.๑๗  |
| เขตตรวจราชการที่ ๗ |                        | ๑๖๕            | ๓.๕๐       | ๑๓๑                   | ๗๙.๓๙  | ๘๘                         | ๕๓.๓๓  | ๗๗             | ๔๖.๖๗  |
| ๒๗                 | จังหวัดตรัง            | ๕๑             | ๑.๐๕       | ๔๗                    | ๙๒.๑๖  | ๒๗                         | ๕๒.๙๔  | ๒๔             | ๔๗.๐๖  |
| ๒๘                 | จังหวัดกระบี่          | ๔๓             | ๐.๘๙       | ๓๔                    | ๗๙.๐๗  | ๒๑                         | ๔๘.๘๔  | ๒๒             | ๕๑.๑๖  |
| ๒๙                 | จังหวัดภูเก็ต          | ๔๐             | ๐.๘๒       | ๓๑                    | ๗๗.๕๐  | ๒๒                         | ๕๕.๐๐  | ๑๘             | ๔๕.๐๐  |
| ๓๐                 | จังหวัดพังงา           | ๑๖             | ๐.๓๓       | ๙                     | ๕๖.๒๕  | ๘                          | ๕๐.๐๐  | ๘              | ๕๐.๐๐  |
| ๓๑                 | จังหวัดระนอง           | ๑๕             | ๐.๓๑       | ๑๐                    | ๖๖.๖๗  | ๑๐                         | ๖๖.๖๗  | ๕              | ๓๓.๓๓  |

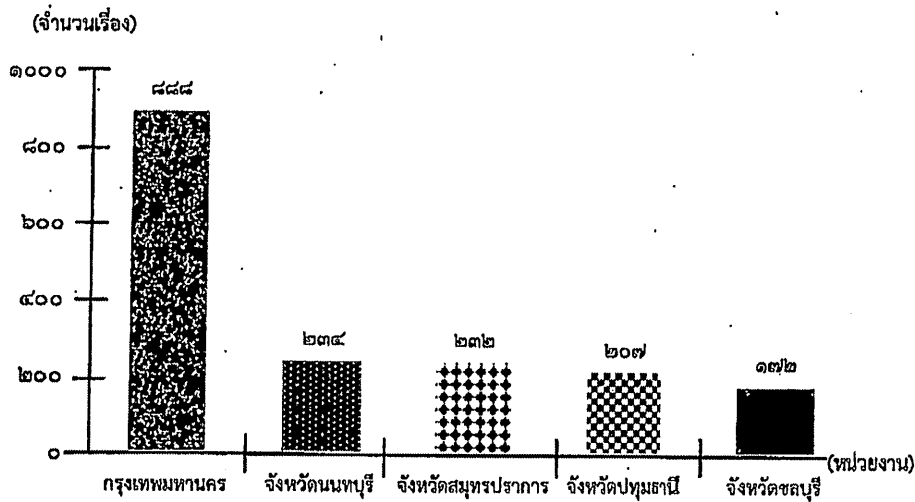
เขตตรวจฯ ...



| ลำดับ<br>ที่        | จังหวัด            | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | ดำเนินการจนจบคดี  |        | คดีป็นอัตรการรับประโยชน์ |        |                   |        |
|---------------------|--------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|--------------------------|--------|-------------------|--------|
|                     |                    |                   |        | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | เพื่อรับ                 |        | เพื่อพักการ       |        |
|                     |                    |                   |        |                   |        | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |
| เขตตรวจราชการที่ ๕  |                    | ๒๕๓               | ๕๓.๓   | ๑๒๖               | ๕๐.๑   | ๒๐๕                      | ๗๗.๓   | ๖๖                | ๒๕.๖   |
| ๓๒                  | จังหวัดสงขลา       | ๑๓๕               | ๒.๗๕   | ๑๐๙               | ๘๐.๗๔  | ๘๙                       | ๖๕.๙๓  | ๔๖                | ๓๔.๐๗  |
| ๓๓                  | จังหวัดนราธิวาส    | ๒๘                | ๐.๕๘   | ๑๕                | ๕๓.๕๗  | ๑๐                       | ๓๕.๗๑  | ๑๘                | ๖๔.๒๙  |
| ๓๔                  | จังหวัดปัตตานี     | ๑๙                | ๐.๓๙   | ๘                 | ๔๒.๑๑  | ๖                        | ๓๑.๕๘  | ๑๓                | ๖๘.๔๒  |
| ๓๕                  | จังหวัดยะลา        | ๑๙                | ๐.๓๙   | ๑๕                | ๗๘.๙๕  | ๑๑                       | ๕๗.๘๙  | ๘                 | ๔๒.๑๑  |
| ๓๖                  | จังหวัดสตูล        | ๑๒                | ๐.๒๕   | ๑๐                | ๘๓.๓๓  | ๕                        | ๔๑.๖๗  | ๗                 | ๕๘.๓๓  |
| เขตตรวจราชการที่ ๖  |                    | ๒๙๑               | ๖.๐๑   | ๑๓๖               | ๔๖.๗๓  | ๒๐๕                      | ๗๐.๘๒  | ๘๖                | ๒๙.๕๖  |
| ๓๗                  | จังหวัดชลบุรี      | ๑๗๒               | ๓.๕๕   | ๑๔๔               | ๘๓.๗๒  | ๑๒๗                      | ๗๓.๘๔  | ๔๕                | ๒๖.๑๖  |
| ๓๘                  | จังหวัดระยอง       | ๖๖                | ๑.๓๖   | ๕๘                | ๘๗.๘๘  | ๕๓                       | ๘๐.๓๐  | ๑๓                | ๑๙.๗๐  |
| ๓๙                  | จังหวัดจันทบุรี    | ๔๒                | ๐.๘๗   | ๒๖                | ๖๑.๙๐  | ๒๓                       | ๕๔.๗๖  | ๑๙                | ๔๕.๒๔  |
| ๔๐                  | จังหวัดตราด        | ๑๑                | ๐.๒๓   | ๘                 | ๗๒.๗๓  | ๖                        | ๕๔.๕๕  | ๕                 | ๔๕.๔๕  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑๐ |                    | ๑๓๑               | ๒.๗๐   | ๙๕                | ๗๒.๕๑  | ๑๖๖                      | ๕๔.๙๐  | ๗๑                | ๕๔.๒๐  |
| ๔๑                  | จังหวัดอุตรธานี    | ๕๖                | ๑.๑๖   | ๔๕                | ๘๐.๓๖  | ๒๗                       | ๔๘.๒๑  | ๒๙                | ๕๑.๗๙  |
| ๔๒                  | จังหวัดเลย         | ๒๘                | ๐.๕๘   | ๒๒                | ๗๘.๕๗  | ๑๔                       | ๕๐.๐๐  | ๑๔                | ๕๐.๐๐  |
| ๔๓                  | จังหวัดหนองคาย     | ๒๐                | ๐.๔๑   | ๑๑                | ๕๕.๐๐  | ๘                        | ๔๐.๐๐  | ๑๒                | ๖๐.๐๐  |
| ๔๔                  | จังหวัดหนองบัวลำภู | ๑๗                | ๐.๓๕   | ๑๐                | ๕๘.๘๒  | ๘                        | ๔๗.๐๖  | ๙                 | ๕๒.๙๔  |
| ๔๕                  | จังหวัดบึงกาฬ      | ๑๐                | ๐.๒๑   | ๗                 | ๗๐.๐๐  | ๓                        | ๓๐.๐๐  | ๗                 | ๗๐.๐๐  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑๑ |                    | ๔๙๙               | ๑๐.๑๑  | ๓๒๖               | ๖๕.๓๑  | ๕๒๙                      | ๑๐๖.๖๖ | ๒๒๖               | ๔๕.๒๕  |
| ๔๖                  | จังหวัดสกลนคร      | ๓๕                | ๐.๗๒   | ๒๓                | ๖๕.๗๑  | ๑๕                       | ๔๒.๘๖  | ๒๐                | ๕๗.๑๔  |
| ๔๗                  | จังหวัดนครพนม      | ๙                 | ๐.๑๙   | ๖                 | ๖๖.๖๗  | ๔                        | ๔๔.๔๔  | ๕                 | ๕๕.๕๖  |
| ๔๘                  | จังหวัดมุกดาหาร    | ๕                 | ๐.๑๐   | ๓                 | ๖๐.๐๐  | ๒                        | ๔๐.๐๐  | ๓                 | ๖๐.๐๐  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑๒ |                    | ๒๑๓               | ๔.๓๗   | ๑๒๘               | ๖๐.๑๘  | ๑๖๘                      | ๗๘.๗๗  | ๙๘                | ๔๖.๒๖  |
| ๔๙                  | จังหวัดขอนแก่น     | ๘๓                | ๑.๗๑   | ๕๘                | ๖๙.๘๘  | ๕๖                       | ๖๗.๔๗  | ๒๗                | ๓๒.๕๓  |
| ๕๐                  | จังหวัดมหาสารคาม   | ๔๕                | ๐.๙๓   | ๒๖                | ๕๗.๗๘  | ๒๖                       | ๕๗.๗๘  | ๑๙                | ๔๒.๒๒  |
| ๕๑                  | จังหวัดร้อยเอ็ด    | ๔๔                | ๐.๙๑   | ๑๙                | ๔๓.๑๘  | ๑๑                       | ๒๕.๐๐  | ๓๓                | ๗๕.๐๐  |
| ๕๒                  | จังหวัดกาฬสินธุ์   | ๔๐                | ๐.๘๒   | ๒๕                | ๖๒.๕๐  | ๒๑                       | ๕๒.๕๐  | ๑๙                | ๔๗.๕๐  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑๓ |                    | ๑๕๐               | ๓.๑๑   | ๘๘                | ๕๘.๖๗  | ๑๓๗                      | ๙๗.๒๖  | ๑๑๓               | ๖๒.๗๙  |
| ๕๓                  | จังหวัดอุบลราชธานี | ๘๘                | ๑.๘๒   | ๔๓                | ๔๘.๘๖  | ๓๗                       | ๔๒.๐๕  | ๕๑                | ๕๗.๙๕  |
| ๕๔                  | จังหวัดศรีสะเกษ    | ๕๗                | ๑.๑๘   | ๒๘                | ๔๙.๑๒  | ๑๙                       | ๓๓.๓๓  | ๓๘                | ๖๖.๖๗  |
| ๕๕                  | จังหวัดอำนาจเจริญ  | ๑๙                | ๐.๓๙   | ๙                 | ๔๗.๓๗  | ๕                        | ๒๖.๓๒  | ๑๔                | ๗๓.๖๘  |
| ๕๖                  | จังหวัดยโสธร       | ๑๖                | ๐.๓๓   | ๘                 | ๕๐.๐๐  | ๖                        | ๓๗.๕๐  | ๑๐                | ๖๒.๕๐  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑๔ |                    | ๒๗๕               | ๕.๖๕   | ๑๔๐               | ๕๐.๖๖  | ๑๑๘                      | ๔๒.๕๕  | ๑๖๐               | ๕๗.๕๕  |
| ๕๗                  | จังหวัดนครราชสีมา  | ๑๑๒               | ๒.๓๑   | ๕๑                | ๔๕.๕๔  | ๕๑                       | ๔๕.๕๕  | ๖๑                | ๕๕.๔๖  |
| ๕๘                  | จังหวัดสุรินทร์    | ๖๔                | ๑.๓๒   | ๔๒                | ๖๕.๖๓  | ๒๓                       | ๓๕.๙๔  | ๔๑                | ๖๔.๐๖  |
| ๕๙                  | จังหวัดบุรีรัมย์   | ๖๑                | ๑.๒๖   | ๓๒                | ๕๒.๔๖  | ๓๐                       | ๔๙.๑๘  | ๓๑                | ๕๐.๘๒  |
| ๖๐                  | จังหวัดชัยภูมิ     | ๔๑                | ๐.๘๕   | ๑๕                | ๓๖.๕๙  | ๑๔                       | ๓๔.๑๕  | ๒๗                | ๖๕.๘๕  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑๕ |                    | ๑๑๑               | ๒.๒๒   | ๖๗                | ๖๐.๐๐  | ๖๕                       | ๕๘.๐๙  | ๔๕                | ๔๐.๕๕  |
| ๖๑                  | จังหวัดเชียงใหม่   | ๖๗                | ๑.๓๘   | ๔๓                | ๖๔.๑๘  | ๓๙                       | ๕๘.๒๑  | ๒๘                | ๔๑.๗๙  |
| ๖๒                  | จังหวัดลำปาง       | ๒๗                | ๐.๕๖   | ๒๒                | ๘๑.๔๘  | ๑๘                       | ๖๖.๖๗  | ๙                 | ๓๓.๓๓  |
| ๖๓                  | จังหวัดลำพูน       | ๙                 | ๐.๑๙   | ๘                 | ๘๘.๘๙  | ๖                        | ๖๖.๖๗  | ๓                 | ๓๓.๓๓  |
| ๖๔                  | จังหวัดแม่ฮ่องสอน  | ๗                 | ๐.๑๔   | ๔                 | ๕๗.๑๔  | ๒                        | ๒๘.๕๗  | ๕                 | ๗๑.๔๓  |
| เขตตรวจราชการที่ ๑๖ |                    | ๘๑                | ๑.๖๒   | ๕๖                | ๖๙.๑๔  | ๕๔                       | ๖๖.๖๗  | ๒๗                | ๓๓.๓๓  |
| ๖๕                  | จังหวัดเชียงราย    | ๔๐                | ๐.๘๒   | ๒๘                | ๗๐.๐๐  | ๒๗                       | ๖๗.๕๐  | ๑๓                | ๓๒.๕๐  |
| ๖๖                  | จังหวัดพะเยา       | ๑๗                | ๐.๓๕   | ๑๑                | ๖๔.๗๑  | ๑๑                       | ๖๔.๗๑  | ๖                 | ๓๕.๒๙  |
| ๖๗                  | จังหวัดแพร่        | ๑๗                | ๐.๓๕   | ๑๒                | ๗๐.๕๙  | ๑๒                       | ๗๐.๕๙  | ๕                 | ๒๙.๔๑  |
| ๖๘                  | จังหวัดน่าน        | ๗                 | ๐.๑๔   | ๕                 | ๗๑.๔๓  | ๔                        | ๕๗.๑๔  | ๓                 | ๔๒.๘๖  |

| ลำดับ<br>ที่ | จังหวัด             | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | ดำเนินการรับข้อร้องเรียน |        | สรุปประเด็นการประสานงาน |        |                   |        |
|--------------|---------------------|-------------------|--------|--------------------------|--------|-------------------------|--------|-------------------|--------|
|              |                     |                   |        | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ | พอพิจารณา               |        | พอพิจารณา         |        |
|              |                     |                   |        | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)       | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |
|              | เขตตรวจราชการที่ ๑๗ | ๑๕๕               | ๒.๗๖   | ๑๕๐                      | ๙๗.๔๒  | ๑๕๐                     | ๑๐๐.๐๐ | ๑๕๐               | ๑๐๐.๐๐ |
| ๖๙           | จังหวัดเพชรบูรณ์    | ๔๕                | ๐.๙๓   | ๒๗                       | ๖๐.๐๐  | ๑๘                      | ๔๐.๐๐  | ๒๗                | ๖๐.๐๐  |
| ๗๐           | จังหวัดพิษณุโลก     | ๓๘                | ๐.๗๘   | ๒๗                       | ๗๑.๐๕  | ๑๑                      | ๒๘.๙๕  | ๒๐                | ๕๒.๖๓  |
| ๗๑           | จังหวัดอุดรธานี     | ๑๙                | ๐.๓๙   | ๑๕                       | ๗๘.๙๕  | ๔                       | ๒๑.๐๕  | ๖                 | ๓๑.๕๘  |
| ๗๒           | จังหวัดสุโขทัย      | ๑๘                | ๐.๓๗   | ๑๒                       | ๖๖.๖๗  | ๖                       | ๓๓.๓๓  | ๖                 | ๓๓.๓๓  |
| ๗๓           | จังหวัดตาก          | ๑๔                | ๐.๒๙   | ๙                        | ๖๔.๒๙  | ๕                       | ๓๕.๗๑  | ๕                 | ๓๕.๗๑  |
|              | เขตตรวจราชการที่ ๑๘ | ๑๕๓               | ๓.๑๖   | ๑๔๘                      | ๙๖.๗๓  | ๕                       | ๓.๒๗   | ๕                 | ๓.๒๗   |
| ๗๔           | จังหวัดนครสวรรค์    | ๕๒                | ๑.๐๗   | ๒๓                       | ๔๔.๒๓  | ๒๙                      | ๕๕.๗๖  | ๓๔                | ๖๕.๓๘  |
| ๗๕           | จังหวัดอุทัยธานี    | ๓๕                | ๐.๗๒   | ๒๙                       | ๘๒.๘๖  | ๖                       | ๑๗.๑๔  | ๑๖                | ๔๕.๗๑  |
| ๗๖           | จังหวัดพิจิตร       | ๓๔                | ๐.๗๐   | ๒๖                       | ๗๖.๔๗  | ๘                       | ๒๓.๕๓  | ๑๙                | ๕๕.๘๘  |
| ๗๗           | จังหวัดกำแพงเพชร    | ๓๒                | ๐.๖๖   | ๒๐                       | ๖๒.๕๐  | ๑๒                      | ๓๗.๕๐  | ๑๘                | ๕๖.๒๕  |
|              | รวมทั้งสิ้น         | ๕,๘๔๗             | ๑๐๐.๐๐ | ๕,๖๓๓                    | ๙๖.๓๒  | ๒๑๔                     | ๓.๖๘   | ๒๑๔               | ๓.๖๘   |

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๘๔๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

| ลำดับ<br>ที่ | อปท./จังหวัด       | ประเด็นเรื่อง  |
|--------------|--------------------|--|
| ๑            | กรุงเทพมหานคร      | เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร หมู่บ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมีสุนัขจิ้งจอก เครื่องขยายเสียงในชุมชน และการเลี้ยงสัตว์<br>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดวิถี ลูกระนาด ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และสัญญาณไฟจราจร<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และน้ำท่วมขังถนน<br>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมีสุนัขจิ้งจอก และไม่สวมหน้ากากอนามัย<br>- ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขพื้นที่ตรวจคัดกรองทางเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19<br>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาล |
| ๓            | จังหวัดนนทบุรี     | เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมีสุนัขจิ้งจอก และเลี้ยงสุนัข<br>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาด ทางม้าลาย ดีเส้นจราจร และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร<br>จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร<br>- ขอให้ปรับเปลี่ยนการปล่อยสัญญาณไฟจราจรให้สัมพันธ์กับสภาพจราจร<br>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร และป้ายแสดงสัญลักษณ์จราจร  |
| ๒            | จังหวัดสมุทรปราการ | เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมีสุนัขจิ้งจอก สัตว์เลี้ยง และการต่อเติมบ้าน<br>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และลูกระนาด<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการบรรทุกน้ำหนักเกิน และเศษดินร่วน<br>จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร   |
| ๔            | จังหวัดปทุมธานี    | เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การก่อสร้างบ้านจัดสรร แคมป์ที่พักคนงาน และการมีสุนัขจิ้งจอก<br>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ทางม้าลายอัจฉริยะ และสะพานข้ามคลอง<br>- ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำท่วมขังถนน<br>จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร<br>- ขอให้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่อำนวยความสะดวกจัดระเบียบจราจร และกวดขันการกระทำผิดกฎระเบียบจราจรของรถบรรทุก   |
| ๕            | จังหวัดชลบุรี      | เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง บ้านเรือน และการมีสุนัขจิ้งจอก<br>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาด ดีเส้นจราจร และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง<br>น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่มีคุณภาพ เช่น น้ำมีสีดำ ชุ่น และตกตะกอน<br>- ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล และไหลอ่อน  |



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น  
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น  
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

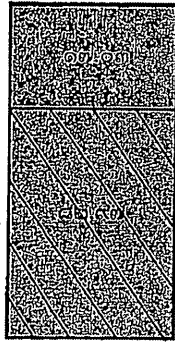
๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

| ลำดับ<br>ที่ | ช่องทางการติดต่อ             | จำนวนการติดต่อ(ครั้ง)               |                                     | สัดส่วน<br>เพิ่ม/ลด<br>ร้อยละ |
|--------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
|              |                              | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔<br>ไตรมาสที่ ๓ | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕<br>ไตรมาสที่ ๓ |                               |
| ๑            | สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑        | ๓๗,๖๗๙                              | ๒๙,๒๒๕                              | - ๒๒.๔๔                       |
| ๒            | ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร | ๑,๒๙๗                               | ๑,๔๙๕                               | ๑๕.๒๗                         |
| ๓            | เว็บไซต์ (www.1111.go.th)    | ๒,๑๑๘                               | ๑,๕๔๗                               | - ๒๖.๙๖                       |
| ๔            | จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑        | ๖๐                                  | ๔๙๖                                 | ๗๒๖.๖๗                        |
| ๕            | โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111    | ๔๔๘                                 | ๙๗๓                                 | ๑๑๗.๑๙                        |
| รวมทั้งสิ้น  |                              | ๔๑,๖๐๒ ครั้ง<br>๒๕,๓๒๒ เรื่อง       | ๓๓,๗๓๖ ครั้ง<br>๑๖,๗๕๒ เรื่อง       | - ๑๘.๙๑<br>๓๓.๘๕              |

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๗๓๖ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑ โดยช่องทางที่ประชาชนมีการใช้บริการมากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) และตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนใช้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งคาดว่ามาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มีแนวโน้มลดลง ประกอบกับรัฐบาลได้ผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องส่งผลให้ประชาชนต้องการเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เพิ่มมากขึ้น

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๖,๗๕๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๘๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓ และไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๕,๓๒๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



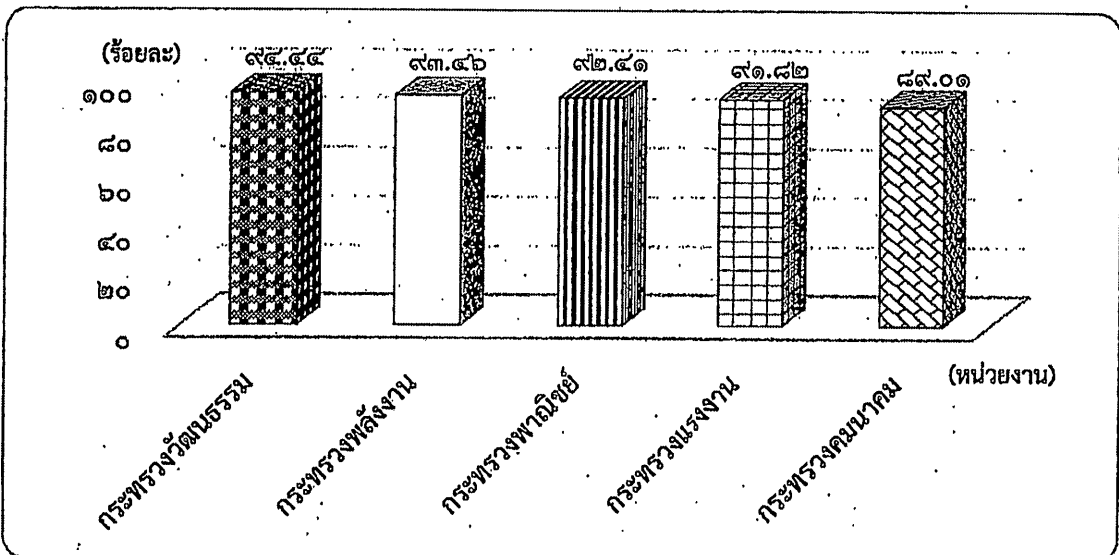
ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

 รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
 ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

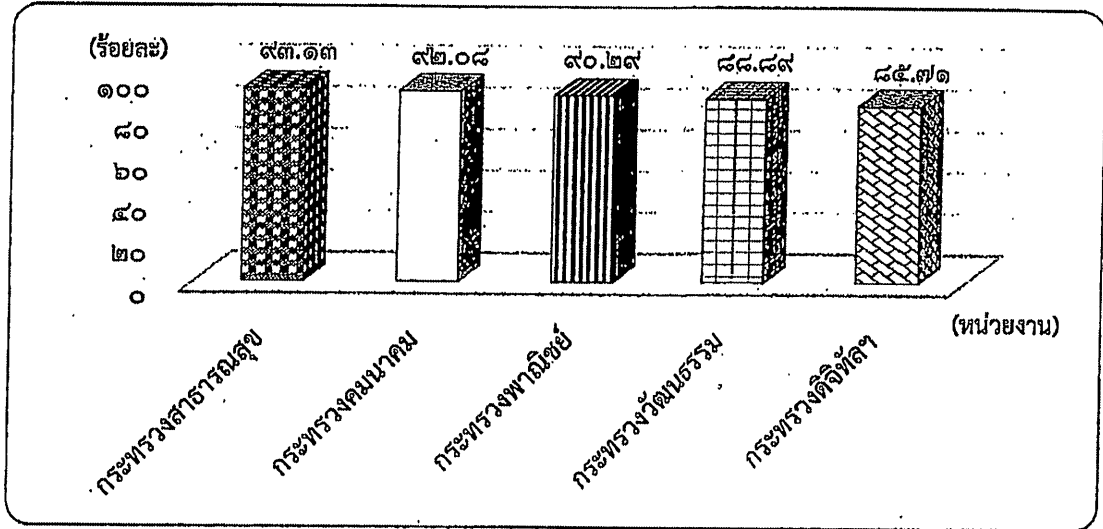
จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องทุกข์พบว่าในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมทั้งผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติมีสัดส่วนลดลงคิดเป็นร้อยละ ๖.๗๘ ซึ่งจากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และกฎหมาย ตามลำดับ ซึ่งจะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่งประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอกฎหมาย หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

| ประเภท  | จำนวน                                       | หมายเหตุ  |
|---|---|---|
| กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน  | ๓๙ กลุ่ม                                    |   |
| ประชาชนรายย่อย<br>- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง<br>- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>เป็นผู้ดำเนินการ | ๑๖,๗๐๓ ราย<br>๑๑,๔๔๑ เรื่อง<br>๕,๓๐๑ เรื่อง | - เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน |

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

| ลำดับ<br>ที่ | ประเด็นเรื่อง  | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕<br>ไตรมาสที่ ๓ |  | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔<br>ไตรมาสที่ ๓ |             |  |
|--------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------|--|
|              |  | จำนวนเรื่อง                         | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับ<br>ที่                        | จำนวนเรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) |
| ๑            | เสียงรบกวน/สิ้นสระเหือน<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจาก<br>สถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร<br>บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขัน<br>รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน  | ๑,๓๓๖                               | ๑,๒๗๗<br>(๙๕.๕๘)                             | ๖                                   | ๘๖๒         | ๘๔๐<br>(๙๗.๕๕)                               |
| ๒            | ไฟฟ้า<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง<br>หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า<br>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า  | ๙๕๑                                 | ๙๐๒<br>(๙๔.๘๕)                               | ๒                                   | ๑,๒๗๙       | ๑,๒๓๑<br>(๙๖.๒๕)                             |
| ๓            | โทรศัพท์<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ<br>ทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒<br>ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖<br>ของสำนักงานประกันสังคมและหมายเลข<br>โทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค<br>- ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ<br>เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑<br>กต ๒ และกต ๐  | ๗๑๐                                 | ๖๑๗<br>(๘๖.๙๐)                               | ๕                                   | ๘๙๘         | ๘๖๓<br>(๙๖.๑๐)                               |
| ๔            | การรักษาพยาบาล<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตาม<br>มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ<br>ของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอก<br>ของสายพันธุ์โอไมครอน BA.4 และ BA.5<br>- ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้<br>ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับ<br>สถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและไม่<br>กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน<br>ในภาพรวม<br>- ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน<br>ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม | ๖๙๒                                 | ๖๑๔<br>(๘๘.๗๓)                               | ๑                                   | ๗,๔๖๖       | ๖,๘๔๙<br>(๙๑.๗๔)                             |



| ลำดับ<br>ที่ | ประเด็นเรื่อง  | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕<br>ไตรมาสที่ ๓ |  | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔<br>ไตรมาสที่ ๓ |             |  |
|--------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------|--|
|              |  | จำนวน<br>เรื่อง                     | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับ<br>ที่                        | จำนวนเรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) |
| ๕            | ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์<br>หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์)<br>- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพหลอกหลวง<br>ประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์   | ๕๑๖                                 | ๓๘๖<br>(๗๔.๘๑)                               | ๑๕                                  | ๒๘๙         | ๒๓๕<br>(๘๑.๓๑)                               |
| ๖            | ถนน<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน<br>พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้น<br>แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร<br>ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย<br>สัญลักษณ์จราจร<br>- ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง<br>แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต | ๔๕๖                                 | ๓๘๖<br>(๘๔.๖๕)                               | ๑๑                                  | ๓๗๗         | ๓๔๘<br>(๙๒.๓๑)                               |
| ๗            | น้ำประปา<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล<br>ไหลอ่อน<br>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ<br>มีลักษณะเป็นสีขุ่น   | ๔๔๓                                 | ๔๐๙<br>(๙๒.๓๓)                               | ๗                                   | ๖๕๒         | ๖๑๐<br>(๙๓.๕๖)                               |
| ๘            | การเมือง<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง<br>ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม<br>ทางการเมือง<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน<br>ของรัฐบาล   | ๔๓๒                                 | ๔๒๔<br>(๙๘.๑๕)                               | ๑๒                                  | ๓๕๒         | ๓๔๔<br>(๙๗.๗๒)                               |
| ๙            | หนี้สินในระบบ<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา<br>หนี้สินกับสถาบันการเงิน<br>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออก<br>มาตรการปรับลดหนี้และพักชำระหนี้   | ๔๒๙                                 | ๑๘๗<br>(๔๓.๕๙)                               | ๑๐                                  | ๓๘๖         | ๓๓๘<br>(๘๗.๕๖)                               |

| ลำดับ<br>ที่ | ประเด็นเรื่อง   | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕<br>ไตรมาสที่ ๓ |  | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔<br>ไตรมาสที่ ๓ |             |  |
|--------------|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------|--|
|              |   | จำนวนเรื่อง                         | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับ<br>ที่                        | จำนวนเรื่อง | ดำเนินการ<br>จนได้ข้อยุติ<br>(คิดเป็นร้อยละ) |
| ๑๐           | ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง<br>เสรีภาพ<br>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม<br>และทำร้ายร่างกาย<br>- ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการทำร้าย<br>ร่างกาย | ๓๔๘                                 | ๒๙๔<br>(๘๔.๔๘)                               | ๑๓                                  | ๓๓๘         | ๒๙๗<br>(๘๗.๘๗)                               |

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า เสียงดังรบกวน/สันตษเทือนเป็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยเรื่องส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการมีวุ่นวายของกลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ประเด็นการแจ้งเหตุเรื่องไฟฟ้า โดยเฉพาะการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า ยังเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเข้ามาอย่างต่อเนื่องและเกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของประเทศ นอกจากนี้ การร้องเรียนเรื่องการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยขอให้ปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์สายด่วนของหน่วยงานภาครัฐ เช่น โทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม และหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ซึ่งมีปัญหาการรอสายนาน สายไม่ว่าง หรือโอนสายหลายครั้ง เป็นต้น ปัจจุบันปัญหายังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการได้

ทั้งนี้ แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จะมีแนวโน้มลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงต้องมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดของการแพร่ระบาดอีกครั้ง เนื่องจากเข้าสู่ช่วงฤดูฝนและการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ ประกอบกับการเกิดขึ้นของโควิด - 19 สายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นได้เร็ว รวมถึงการเฝ้าระวังโรคฝีดาษวานรที่ขณะนี้พบได้ทั่วโลกและมีการแพร่ระบาดในวงกว้าง นอกจากนี้ประชาชนยังร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สินในระบบมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สินกับสถาบันการเงิน และเสนอความคิดเห็นให้ภาครัฐออกมาตรการปรับลดหนี้และพักชำระหนี้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนได้รับผลกระทบจากการไม่ฟื้นตัวของเศรษฐกิจอย่างเต็มที่ ปัญหาการว่างงานที่เกิดขึ้นมายาวนาน และค่าครองชีพที่สูงขึ้น การกู้เงินจากสถาบันการเงินจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะมีเงินมาเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ดังนั้น การพักชำระหนี้หรือขยายระยะเวลาผ่อนชำระจึงอาจเป็นมาตรการที่รัฐจะเยียวยาบรรเทาผลกระทบและลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในภาวะเศรษฐกิจขณะนี้

อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องกรณีกลุ่มมิชญาชีพหลอกลวงประชาชน ที่ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการหลอกลวงประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น โดยปรากฏว่ามีเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๙,๐๒๐ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๖๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๖ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๔ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๗,๔๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ รองลงมาคือ ข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และข้อมูล สถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19 ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๖๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยา รองลงมาคือ การกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 และการปรับปรุง การให้บริการของหน่วยงาน ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามข้อกำหนดออกความตามมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลการแจ้งเบาะแส การกระทำผิดที่เป็นสาเหตุแห่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่าน ช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๒,๐๙๒ เรื่อง จำแนกเป็น

| ลำดับ<br>ที่ | ประเด็นเรื่อง   | จำนวนเรื่อง<br>(คดีป.ร.ร้อยละ) | ผลการดำเนินการ                                 |                                       |
|--------------|---|--------------------------------|--|---------------------------------------|
|              |   |                                | คดีที่<br>ดำเนินการ<br>แล้ว<br>(คดีป.ร.ร้อยละ) | คดี<br>รอดำเนินการ<br>(คดีป.ร.ร้อยละ) |
| ๑            | แจ้งเบาะแสการทำความผิดกรณีป้อนการพนัน   | ๑,๓๘๐<br>(๖๕.๙๗)               | ๘๔๐<br>(๖๑.๔๐)                                 | ๕๔๐<br>(๓๙.๕๗)                        |
| ๒            | แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ<br>ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแรงงานเข้าเมืองผิด<br>กฎหมาย | ๗๑๒<br>(๓๔.๐๓)                 | ๕๒๘<br>(๓๘.๖๐)                                 | ๑๘๔<br>(๒๕.๔๓)                        |
|              |   | ๒,๐๙๒<br>(๑๐๐.๐๐)              | ๑,๓๖๘<br>(๖๕.๔๐)                               | ๗๒๔<br>(๓๔.๖๐)                        |

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๘.๑ เรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๓ มีอัตราลดลงร้อยละ ๓๓.๘๘ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้แก่ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ การส่งเสียงดังรบกวน ปัญหาหนี้สิน ค่าครองชีพ และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นเรื่อง เหตุเดือดร้อนรำคาญและการส่งเสียงดังรบกวนเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้งในทุกพื้นที่ เช่น เสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมส่งเสียงดัง แต่การแก้ไขกลับดำเนินการ ได้ยาก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีปริมาณสูงในทุกไตรมาส ทั้งนี้ เพราะปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ หลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดความเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ไขให้เกิดผลในภาพรวมอย่างเป็น รูปธรรม

๘.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่าไม่ได้รับการชี้แจง หรือรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันสมควร จึงขอให้สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ประชาชนทราบ อย่างต่อเนื่อง

๘.๓ ผู้ร้องมีการใช้สิทธิโต้แย้งผลการดำเนินการของหน่วยงานจึงส่งคำร้องขอให้ช่วยเหลือในประเด็น เดิมมาหลายครั้งและเมื่อชี้แจงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้อง หรือพิจารณาเรื่องไว้ เนื่องจากไม่มีข้อเท็จจริง/หลักฐานใหม่ ส่วนใหญ่ผู้ร้องจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไปยังหน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความกดดันและมีความเครียด จากการ ปฏิบัติงาน

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๙.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน ในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาพร้อมทุกภาคส่วน และในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๙.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็น ปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๙.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่อง ร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูก ฟ้องร้องดำเนินคดี

.....