

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๙๖

สำเนา

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
กราบเรียน/เรียน รอง - นร., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๑๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๗๐๖
ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

ตามที่ได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี (๒๐ กันยายน ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะกรรมการรับทราบ ดังนี้

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

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
จะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐภูร์ ใจ อนันตศิลป์

(นางณัฐภูร์ ใจ อนันตศิลป์)

เลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี

กองพัฒนาธุรกิจสาธารณะและติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๓๓ (สมภพ), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อ.ส. : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

รอง - นร., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม,
องค์กรอิสระ } : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๗๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

ว/

ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๕๐๓ (กร ๒)/๑๓๕๑๓ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

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

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดัง รบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะกรรมการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตาม กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเดิมปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบทรัพยาภรณ์เป็นระยะ อาย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ ในกระบวนการรับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้บัญชาติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัคติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๓)

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะกรรมการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๖,๗๔๗ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๓,๙๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓

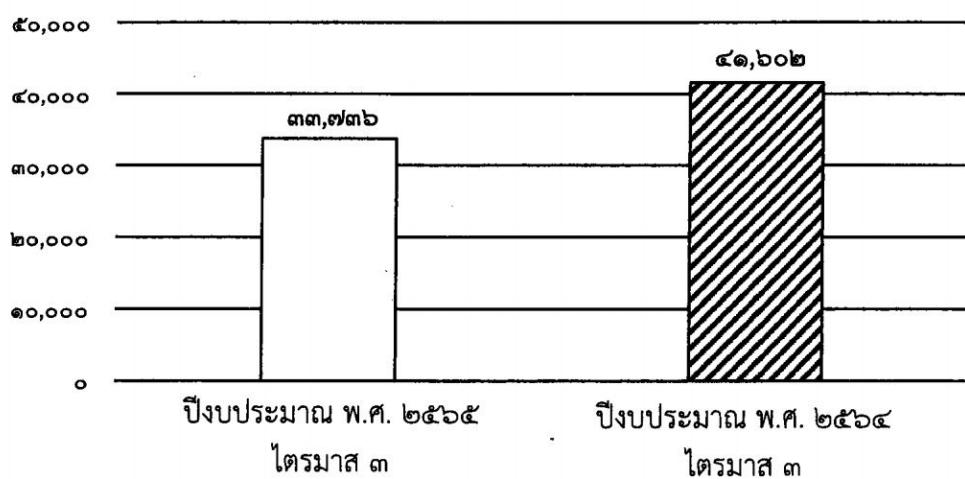
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๒๕๕ เรื่อง (๒๓.๐๖%)	กระทรวงการคลัง ๕๓๘ เรื่อง (๙.๘๘%)	กระทรวง สาธารณสุข ๔๔๔ เรื่อง (๘.๘๘%)	กระทรวงมหาดไทย ๔๔๓ เรื่อง (๘.๑๔%)	กระทรวงแรงงาน ๓๙๑ เรื่อง (๗.๑๔%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลาภกินแบ่ง รัฐบาล ๑๕๑ เรื่อง (๑๓.๕๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๓๗ เรื่อง (๑๑.๙๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๑๕ เรื่อง (๙.๙๙%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๑๐๓ เรื่อง (๘.๙๕%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๑๐๑ เรื่อง (๘.๙๗%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๘๘๘ เรื่อง (๑๙.๓๒%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๓๔ เรื่อง (๑๔.๖๖%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๒๓๒ เรื่อง (๑๔.๖๖%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๗ เรื่อง (๑๔.๖๖%)	จังหวัดชลบุรี ๑๗๒ เรื่อง (๑.๕๕%)

๓.๒ การประเมณผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ 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. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ช้อบุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ช้อบุติ (คิดเป็นร้อยละ)
เลี้ยงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาความไม่สงบทางเสียง จากสถานบันทึก สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมัวสุ่ม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน	๑	๑,๓๓๖	๑,๒๗๗ (๙๕.๔๘)	๖	๘๖๒	๘๔๐ (๙๗.๔๕)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหางრะแสงไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หน้าอแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๒	๙๕๑	๙๐๒ (๙๔.๔๕)	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๒๕)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๕๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ของสำนักงานประกันสังคมและ หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค - ขอซ่อมแซมศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๓	๗๑๐	๖๑๗ (๘๖.๙๐)	๕	๔๙๔	๔๖๓ (๘๖.๑๐)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติ ตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาด ของโรคโควิด – 19 โดยเฉพาะระลอก ของสายพันธุ์โอมิครอน BA.4 และ BA.5 - ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ ทดลองน้ำากากอนามัย ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและ ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ในภาพรวม - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๔	๖๙๗	๖๑๔ (๘๘.๗๓)	๑	๗,๔๖๖	๖,๘๔๙ (๙๑.๗๔)
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพ หลอกหลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์	๕	๕๑๖	๓๘๖ (๗๔.๘๑)	๑๕	๒๘๙	๒๓๕ (๘๑.๓๑)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวนาน สะพานกลับรถ บทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทาง จราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้ง ป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๖	๔๕๖	๓๘๖ (๘๔.๖๕)	๑๑	๓๗๗	๓๔๘ (๙๒.๓๑)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญahan้ำประปาไม่ไหล ให้ล่อ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญahan้ำประปาไม่มี คุณภาพมีลักษณะเป็นสีชุ่น	๗	๔๕๓	๔๐๙ (๘๒.๓๓)	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการซุ่มนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงานของรัฐบาล	๙	๔๓๒	๔๒๔ (๘๘.๑๕)	๑๒	๓๕๒	๓๔๔ (๙๗.๗๒)
หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล์ เกลี่ย ปัญหานี้สินกับสถาบันการเงิน - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การออกมาตราการปรับลดหนี้ และพักชำระหนี้	๙	๔๒๙	๑๙๗ (๔๓.๔๙)	๑๐	๓๘๖	๓๓๘ (๘๗.๕๖)
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ข้อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย - ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับ การทำร้ายร่างกาย	๑๐	๓๔๘	๒๙๔ (๘๔.๔๔)	๑๓	๓๓๘	๒๙๗ (๘๗.๘๗)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอบ การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๑๗,๔๑๒ (๙๑.๕๕)	๑๗,๔๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๑,๖๐๘ (๘.๔๔)	๑,๖๐๘ (๗๙.๔๔)	๓๓๐ (๒๐.๕๒)
รวมทั้งสิ้น		๑๙,๐๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๑๙,๐๒๐ (๙๙.๙๖)	๓๓๐ (๑.๗๔)

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

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๕,๓๓๔	๓๐.๑๔
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๕,๗๑๒	๒๕.๗๗
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - ๑๙	๕,๒๘๑	๒๒.๕๑
๔	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๒,๓๗๗	๑๒.๕๐
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - ๑๙	๑๗๑	๐.๙๐
๖	อื่น ๆ	๑๓๗	๐.๗๒
รวมทั้งสิ้น		๑๙,๐๒๐	๓๓๐.๕๕

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๖๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๔ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการกรดูแล การเยี่ยมไข้ให้คนไข้ช่วยเหลือ	๖๐๓	๓.๑๗
๒	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๕๘๙	๓.๑๐
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๒๒๐	๑.๑๕
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๘๒	๐.๔๓
๕	แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	๕๓	๐.๒๘
๖	อื่น ๆ	๖๑	๐.๓๒
รวมทั้งสิ้น		๑,๖๐๘	๘.๔๔

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แต่งตั้งเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔ ผ่านช่องทาง ๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่ง สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๑๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำการผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๑๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำการผิดกฎหมายที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๙๒ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจัดให้ ข้อบุคคล (คิดเป็นร้อยละ)	ผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๓๗๐ (๖๕.๘๗)	๗๔๐ (๖๐.๘๗)	๔๔๐ (๓๘.๓๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแส แรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๔.๐๓)	๕๒๔ (๗๔.๗๖)	๑๙๔ (๒๕.๔๔)
รวมทั้งสิ้น		๒,๐๙๒ (๑๐๐.๐๐)	๑,๒๖๘ (๖๕.๓๙)	๑๙๔ (๓๘.๖๑)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑ พบร่วม

๓.๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๓ มีอัตราลดลงร้อยละ ๓๓.๘๘ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้แก่ ปัญหาเหตุเดือดร้อนร้ายภัยการส่งเสียงดังรบกวน ปัญหาหนี้สิน ค่าครองชีพ และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นเรื่องเหตุเดือดร้อนร้ายภัยและการส่งเสียงดังรบกวนเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้งในทุกพื้นที่ เช่น เสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มม่วนสุมส่งเสียงดัง แต่การแก้ไขกลับดำเนินการได้ยาก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีปริมาณสูงในทุกไตรมาส ทั้งนี้ เพราะปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และกฎหมายหลายฉบับ ขาดความเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ไขให้เกิดผลในภาพรวมอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๓.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่า ไม่ได้รับการซื่อแจงหรือรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันสมควร จึงขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

๓.๓.๓ ผู้ร้องมีการใช้สิทธิ์โดยไม่ได้แต่งผลกระทบดำเนินการของหน่วยงานจึงส่งคำร้องขอให้ช่วยเหลือในประเด็นเดิมมาหลายครั้งและเมื่อซึ่งแต่งผลกระทบดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามความประسنค์ของผู้ร้องหรือพิจารณารวมเรื่องไว้ เนื่องจากไม่มีข้อเท็จจริง/หลักฐานใหม่ ส่วนใหญ่ผู้ร้องจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปยังหน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความกดดันและมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะกรรมการหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๓.๔.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติอนุมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิริวิลาส)

ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฝ่ายข้าราชการประจำ รักษาราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๓ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

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

นายกรัฐมนตรี
ผู้นำ
(นายกรัฐมนตรี รัฐสภา)
๙๙๙.๘๘๘.๘๘
ที่ ๗๗.๗๗



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



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๔๗ ๔๔๐๒
ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๙๗๔๕๖ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

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

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดัง รบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะกรรมการหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตาม กระบวนการแก้ไขปัญหាដ้วยเรื่อง/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบทรัคความคืบหน้าเป็นระยะ อายุต่อเนื่อง

๒.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการรับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาล ได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ ของประชาชน นึง โดยที่การแก้ไขปัญหาร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าว เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

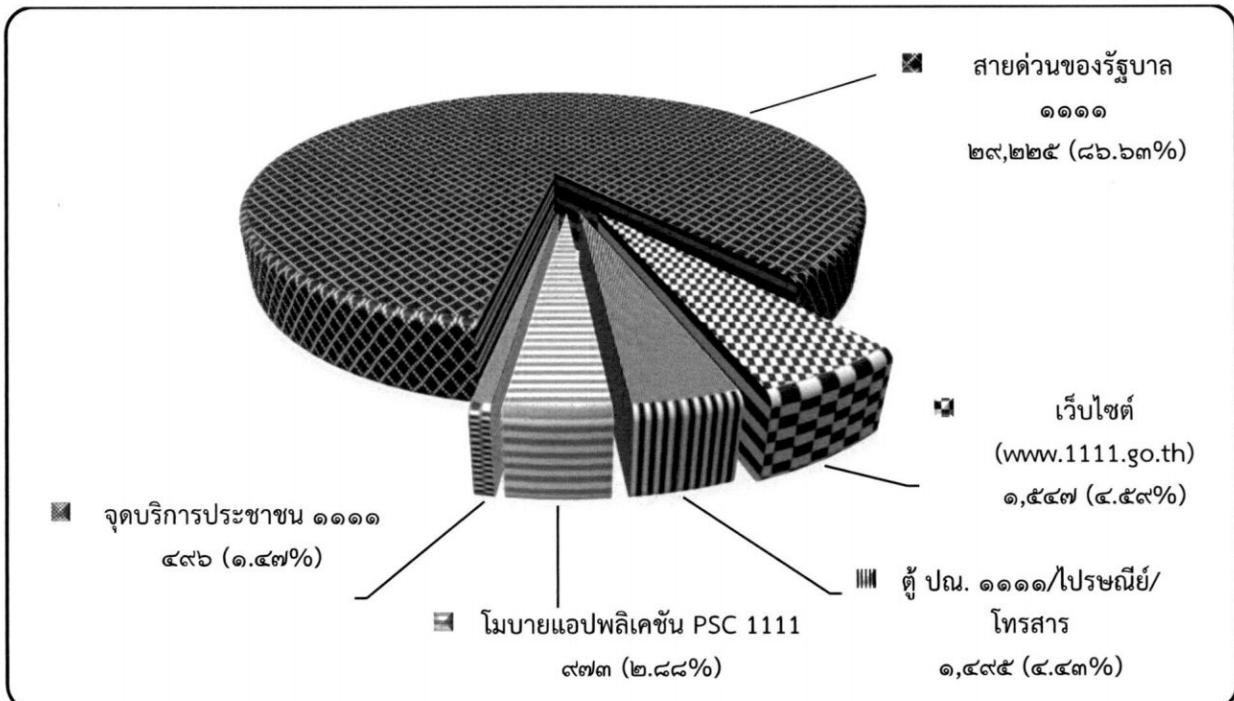


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

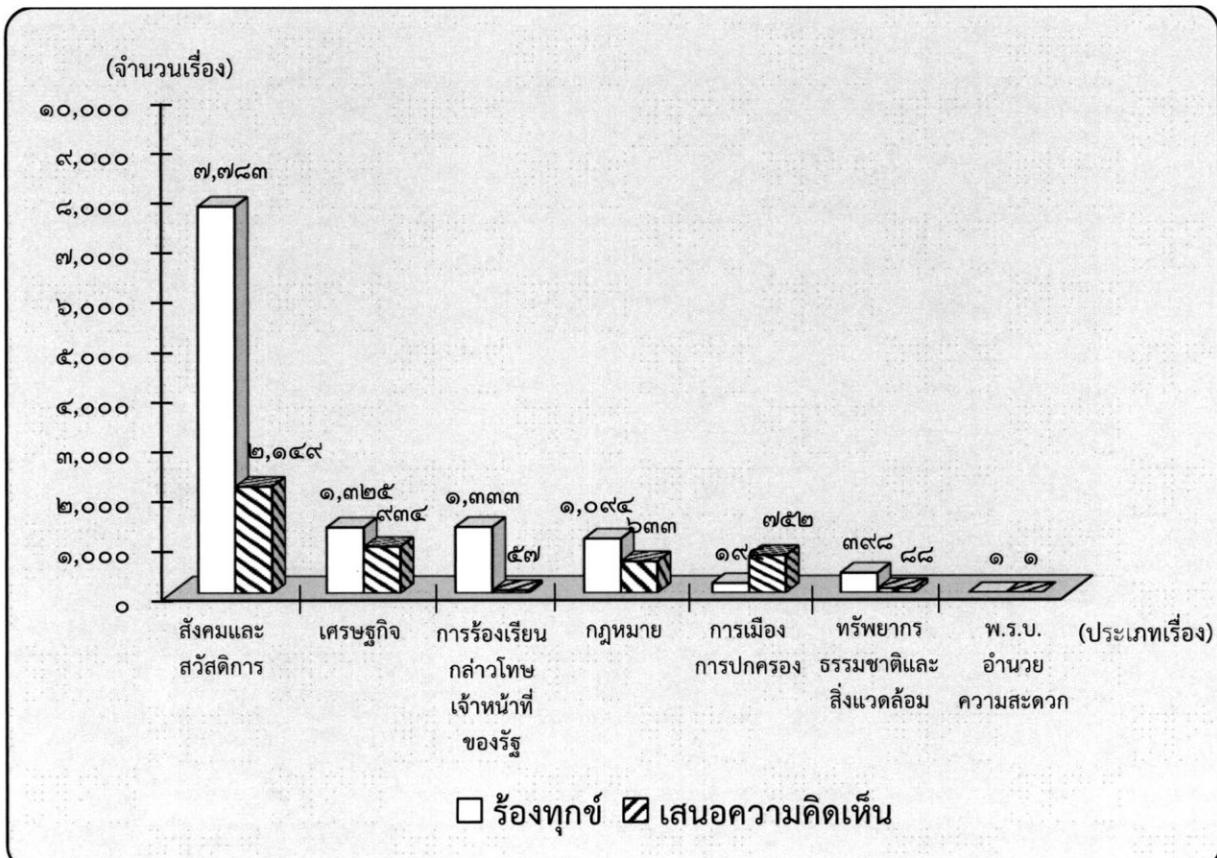
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑	๒๙,๒๒๕	๘๖.๖๓
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๕๔๗	๔.๕๙
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๔๙๕	๔.๔๓
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๙๗๓	๒.๘๘
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑	๔๙๖	๑.๔๗
รวมทั้งสิ้น		๓๓,๗๓๖	๑๐๐.๐๐

จากการแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๗๓๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑ ตามลำดับ

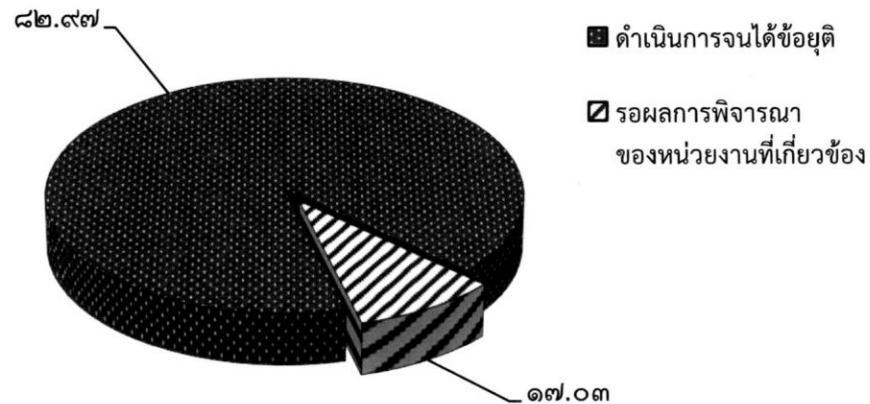
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๗,๗๓๒	๗,๗๔๓	๒,๑๔๙
๒	เศรษฐกิจ	๑,๒๕๙	๑,๓๙๕	๙๓๔
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๓๘๐	๑,๓๘๕	๕๗
๔	กฎหมาย	๑,๗๒๗	๑,๐๙๔	๖๓๓
๕	การเมือง-การปกครอง	๙๔๖	๗๕๖	๗๕๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๙๖	๓๙๘	๔๙
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะอาด	๒	๑	๑
รวมทั้งสิ้น		๑๖,๗๔๒	๑๒,๑๙๘	๔,๖๑๔
ร้อยละ		๑๐๐	๗๒.๔๔	๒๗.๕๖

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะอาดในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๗.๐๓	๔๒.๙๗
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๖.๘๕	๕๗.๐๓
รวมทั้งสิ้น		๗๓.๘๘	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๓.๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๗.๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๖.๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๓

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- ขอให้แก้ไขปัญหาความลักษณะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นม้วสูมรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑,๓๓๖	๑,๒๗๗	๔๙
๒	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขาดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๙๕๑	๙๐๒	๔๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยกติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	โภรศพท	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโภรศพท หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมและหมายเลขโภรศพทพื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค - ขอชดเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ 	๗๑๐	๖๑๗	๙๓
๔	การรักษาพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอกของสายพันธุ์โอมิครอน BA.4 และ BA.5 - ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนในภาพรวม - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม 	๖๙๗	๖๑๔	๗๘
๕	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	<p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโภรศพท หลอกหลวงประชาชน (แก็งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพหลอกหลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ 	๕๑๖	๓๔๖	๑๓๐
๖	ถนน	<p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงช่องแซม/ก่อสร้างถนนพื้นผิวนน สะพานกลับรถ บทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต 	๔๕๖	๓๔๖	๗๐
๗	น้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่เหลือ อ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีเม็ดคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น 	๔๔๓	๔๐๙	๓๔

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๘	การเมือง	<ul style="list-style-type: none"> - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของรัฐบาล 	๔๓๒	๔๒๔	๙
๙	หนี้สินในระบบ	<ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล์เกลี่ยปัญหาหนี้สินกับสถาบันการเงิน - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการอภิมาตรการปรับลดหนี้และพักชำระหนี้ 	๔๒๙	๑๔๗	๒๔๒
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย - ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการทำร้ายร่างกาย 	๓๔๘	๒๙๔	๕๔

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

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๓,๖๗๙	๔๕.๗๙	๒,๖๕๗	๗๒.๒๒	๒,๒๒๓	๖๐.๔๒	๑,๔๕๖	๓๙.๕๘
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๔๓๘	๑๔.๖๒	๔๓๖	๙๗.๐๔	๔๒๔	๖๗.๖๖	๑๗.๔	๓๒.๓๔
๑.๒	กระทรวงสาธารณสุข	๔๘๔	๑๓.๑๖	๓๙๗	๗๙.๕๖	๓๖๖	๗๕.๖๒	๑๑๙	๒๔.๓๘
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เอพะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๕๒ เรื่อง)	๔๗๓	๑๒.๐๔	๑๗๔	๔๐.๔๑	๑๔๕	๓๒.๗๓	๒๙๔	๖๗.๒๗

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๔	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๒๒๘ เรื่อง)	๓๙๑	๑๐.๖๓	๓๕๗	๙๗.๔๒	๒๕๒	๖๔.๔๕	๑๓๙	๓๕.๔๕
๑.๕	กระทรวงคมนาคม	๓๖๔	๙.๘๙	๓๒๔	๘๙.๐๑	๓๐๐	๘๒.๔๒	๖๔	๑๗.๔๙
๑.๖	กระทรวงยุติธรรม	๒๓๕	๖.๓๙	๒๐๔	๘๕.๗๔	๖๐	๒๔.๕๓	๑๗	๗.๔๗
๑.๗	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๙๔	๕.๒๗	๑๕๘	๘๑.๔๔	๑๒๓	๖๓.๔๐	๗๑	๓๖.๖๐
๑.๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๗๔	๔.๗๓	๑๓๑	๗๕.๒๙	๑๑๖	๖๖.๖๗	๔๕	๓๓.๓๓
๑.๙	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๗๐	๔.๖๒	๑๐๖	๖๒.๓๕	๖๖	๓๙.๘๒	๑๐๔	๖๑.๖๙
๑.๑๐	กระทรวงพาณิชย์	๑๔๕	๓.๙๔	๑๓๔	๙๒.๔๑	๑๒๖	๘๖.๙๐	๑๙	๑๓.๑๐
๑.๑๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๓๔	๓.๖๔	๑๒๗	๙๕.๔๖	๖๐	๔๔.๗๘	๗๔	๕๕.๒๒
๑.๑๒	กระทรวงพลังงาน	๑๐๗	๒.๙๑	๑๐๐	๙๓.๔๖	๙๑	๘๕.๘๘	๑๕	๑๔.๐๒
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	๖๔	๑.๗๔	๒๔	๓๗.๔๐	๒๓	๓๕.๘๘	๔๗	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	๔๐	๓๘.๔๖	๓๒	๖๔.๔๔
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	๔๐	๑.๐๙	๓๗	๙๒.๕๐	๑๕	๓๗.๕๐	๒๕	๖๑.๕๐
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๒	๐.๘๗	๓๑	๙๖.๔๔	๑๔	๔๓.๗๕	๑๗	๕๖.๒๕
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๔	๐.๖๕	๒๑	๘๗.๕๐	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๔๕.๗๗
๑.๑๙	กระทรวงอันธรรรม	๑๙	๐.๔๙	๑๗	๙๔.๔๔	๑๖	๘๘.๘๘	๒	๑๑.๑๑
๑.๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖	๐.๔๓	๙	๕๖.๒๕	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๗๖๔	๒๖.๗๔	๑,๖๑๔	๖๘.๘๒	๑,๑๔๑	๖๔.๖๘	๖๒๓	๓๕.๓๖
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๕๕	๗.๑๔	๑๙๗	๗๑.๔๗	๗๗	๗๐.๔๒	๓๗๐	๒๙.๔๙
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๙๕	๑๐.๔๙	๕๑	๒๗.๔๗	๔๙	๒๖.๔๙	๑๓๖	๗.๓๑

๒.๓ สำนักงาน ...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณภาพองค์กรประจำงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ	เพื่อพิจารณา		
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๙๓	๕.๒๗	๘๗	๙๓.๕๕	๖๔	๖๘.๘๒	๒๙	๓๑.๑๙
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๖๑	๓.๔๕	๕๕	๙๐.๑๖	๓๔	๕๕.๗๔	๒๗	๔๔.๒๖
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๔๖	๒.๖๐	๒๔	๕๒.๗๗	๒๑	๔๕.๖๕	๒๔	๕๔.๓๕
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ 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	สำนักงานัยการสูงสุด	๑๓	๐.๗๔	๑๐	๗๖.๙๒	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๒.๙	กองทุนประกันวินาศัย	๑๒	๐.๖๘	๙	๗๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๒.๑๐	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๑	๐.๖๒	๔	๓๖.๓๖	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๒.๑๑	สำนักงานเลขานุการสภา ผู้แทนราษฎร	๑๑	๐.๖๒	๑๑	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๔	๐.๒๓	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๔	๐.๒๓	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานศาลปกครอง	๓	๐.๑๗	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สภาพาชชาติไทย	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	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานเลขานุการวุฒิสา	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๑	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สภาพัฒนกรรม	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๗	กองอำนวยการรักษา ^๑ ความมั่นคงภายใน	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

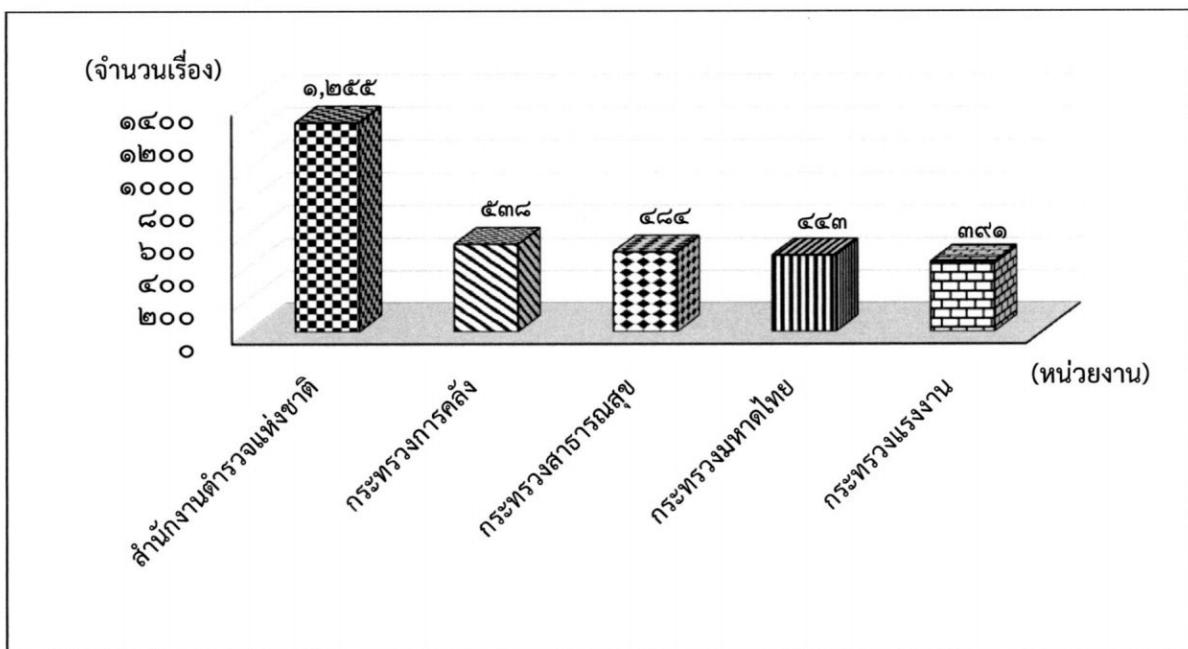
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณภาพองค์กรประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๑๕๑	๑๗.๔๖	๑,๐๓๘	๙๐.๑๔	๗๕๐	๖๕.๑๖	๕๐๑	๓๔.๘๔
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๗๙๕	๗๔.๓๒	๗๖๑	๙๑.๓๙	๔๖๐	๖๕.๘๒	๑๓๕	๓๔.๑๙
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๓๗	๑๑.๙๐	๑๑๓	๙๒.๔๙	๙๙	๗๒.๒๖	๓๙	๒๗.๗๔
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๓	๙.๙๕	๑๐๑	๙๘.๐๖	๖๑	๕๙.๒๒	๔๒	๔๐.๗๔
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๑๐๑	๙.๗๗	๙๙	๙๗.๐๓	๖๓	๖๒.๓๙	๓๙	๓๗.๖๒
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๕๔	๔.๖๙	๕๙	๙๐.๗๔	๓๗	๖๔.๕๒	๑๗	๓๑.๔๙
๓.๑.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคลัง	๗๗๗	๗๐.๑๕	๗๗๓	๙๐.๒๐	๗๑๖	๕๕.๗๒	๑๗๑	๔๙.๒๙
๓.๒.๑	สำนักงานสลากรถแบล็ค	๑๕๑	๑๓.๕๕	๑๔๙	๙๔.๘๗	๑๑๙	๗๖.๒๘	๓๗	๒๓.๗๒
๓.๒.๒	ธนาคารออมสิน	๗๙	๖.๘๖	๗๙	๙๗.๓๔	๗๕	๗๙.๙๙	๖๔	๘๑.๐๑
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๓๘	๓.๓๐	๒๙	๗๖.๓๒	๑๖	๔๒.๑๑	๑๑	๔๗.๘๙
๓.๒.๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๘	๓.๓๐	๓๕	๙๒.๑๑	๑๔	๗๖.๗๔	๕๔	๖๓.๑๖
๓.๒.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๒๑	๑.๘๒	๑๗	๘๐.๙๕	๘	๗๘.๑๐	๓๓	๖๑.๙๐
๓.๒.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๘	๐.๗๐	๘	๑๐๐.๐๐	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๓.๒.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๕	๐.๔๓	๕	๑๐๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๓.๒.๘	กองทุนบำเหน็จบ้านญู ข้าราชการ	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๙	ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ แก้ไขปัญหาหนี้สิน ภาคประชาชน	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑๘๓	๑๕.๙๐	๑๗๓	๙๔.๕๔	๑๖๔	๘๙.๖๒	๑๙	๑๐.๓๙
๓.๓.๑	องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๑๕	๙.๙๙	๑๑๒	๙๗.๓๙	๑๐๗	๙๓.๐๔	๙	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	๙๒.๗๖	๑	๗.๑๔
๓.๓.๔	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๑	๐.๙๖	๙	๘๑.๘๒	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๓.๓.๕	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน 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

๓.๕ รัฐวิสาหกิจ ...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประจำงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๘๕	๗.๓๔	๖๘	๘๐.๐๐	๖๑	๗.๑.๗๖	๒๔	๒๘.๒๔
๓.๕.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๕๕	๔.๗๘	๕๕	๑๐๐.๐๐	๔๘	๘.๗.๒๗	๗	๑๒.๗๓
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๐	๒.๖๑	๓๓	๙๓.๓๓	๓๓	๙.๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๕๓	๔.๖๐	๔๗	๘๘.๖๘	๒๙	๕.๔.๗๒	๒๔	๔๕.๒๘
๓.๖.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๕๒	๔.๕๒	๔๖	๘๘.๔๖	๒๘	๕.๓.๘๕	๒๔	๔๖.๑๕
๓.๖.๒	องค์กรเภสัชกรรม	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๓๐	๒.๖๑	๒๗	๙๐.๐๐	๒๕	๘.๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด	๓๐	๒.๖๑	๒๗	๙๐.๐๐	๒๕	๘.๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๒๒	๑.๙๑	๒๐	๙๐.๙๑	๑๓	๕.๕.๐๙	๙	๔๐.๙๙
๓.๘.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑๙	๑.๖๕	๑๙	๑๐๐.๐๐	๑๒	๖.๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
๓.๘.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๓	๐.๒๖	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๒	๑.๙๑	๑๙	๘๑.๘๒	๑๓	๕.๕.๐๙	๙	๔๐.๙๙
๓.๙.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๑	๑.๘๒	๑๗	๘๐.๙๕	๑๒	๕.๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๓.๙.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน)	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๔	๐.๓๕	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๑	องค์การส่งเคราะห์ ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๔	๐.๓๕	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๔	๐.๓๕	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	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายก รัฐมนตรี	๓	๐.๒๖	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	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	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

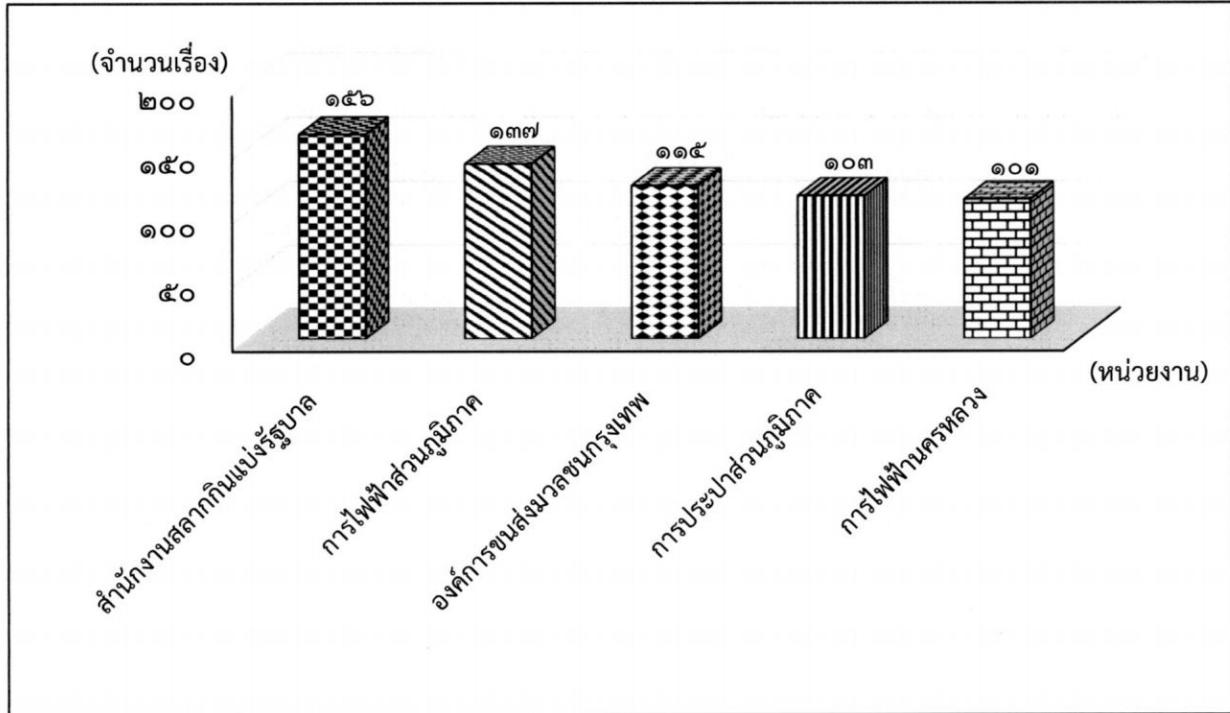
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๓๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๒	๐.๗๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓๓.๑	องค์การส่งเสริมกิจการ โภณมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓๓.๒	การยางแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๕๕๕	๑๐๐.๐๐	๔,๙๐๙	๗๔.๔๕	๔,๑๑๔	๖๒.๓๙	๒,๕๕๐	๓๗.๖๑

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



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

แผนภาพแสดงหน่วยงานประจำที่รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติ เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสภากินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้านครหลวง ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพหลอกลวงให้ประชาชนถูกเงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ - ขอให้ตรวจสอบมิจฉาชีพปลอมบัญชีการใช้งานในแอปพลิเคชันไลน์เพื่อหลอกให้ผู้ชื่อสินค้าโอนเงินเข้าบัญชี <p>การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรงานน้ำที่ต่อ水管พื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจราจรให้แก่ประชาชน <p>บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเบ็ดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ดัมม้า ตู้สล็อต ไก่ชน ใต้สน็อกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สภากินรูบ แลเหวยจับยี่กี</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจนคร กองบังคับการปราบปรามกระทำการทุกอย่างทางเทคโนโลยี (ปอท.) หมายเลขอุทธรรษ์ ๐ ๒๐๔๒ ๒๕๕๕ - ๖๐ ศูนย์ปฏิบัติการกรมตำรวจนคร หมายเลขอสายด่วน ๑๕๙๙ และหมายเลขสายด่วน ๑๙๑, ๑๔๔๑</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		<p>การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจนครบาล สำนักตำรวจนครบาล สำนักฯ ที่มีการประชามติด้านตรวจ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจนครบาล หมายเลขอสายด่วน ๑๕๘๙
๒	กระทรวงการคลัง	<p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๗ - ขอให้ทบทวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้กับภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการยื่นแบบภาษีออนไลน์ ผ่านช่องทาง www.efiling.rd.go.th <p>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ในการซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ และขอให้เร่งเปิดให้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่</p> <p>ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งออกมาตรการ “โครงการคนละครึ่ง เพส ๕” - ขอให้ออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด - ๑๙ <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขอสายด่วน ๑๑๖๑ และสำนักงานสรรพากรประจำที่นั่นที่ กองทุนประกันวินาศัย ผ่านหมายเลขอโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๓ ๑๔๔๔ กองทุนการออมแห่งชาติ หมายเลขอโทรศัพท์ ๐ ๒๐๙๙ ๙๐๐๐ กรมบัญชีกลาง หมายเลขอโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐ หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับบัญชีหนี้สินครุ และขอให้ออกมาตรการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ ข้าราชการบำนาญทั่วประเทศ</p>
๓	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโควิด - ๑๙ เช่นระบบการรักษา ขอให้ผ่อนปรนลดหน้ากากอนามัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - ๑๙ และขอให้ พิจารณาให้โรคโควิด - ๑๙ เป็นโรคประจำถิ่น</p> <p>ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการให้บริการตรวจ และรับยาผู้ป่วยโรคติดโควิด - ๑๙ ของโรงพยาบาล</p> <p>การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ และเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครประจำโรงพยาบาลทุกชน</p> <p>การเสนอและตรากฎหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปลดล็อกกัญชา ออกจากยาเสพติดและให้ประชาชนสามารถปลูก/จำหน่ายได้อย่างเสรี และขอให้กำหนดมาตรการควบคุมการใช้ พืชกัญชาเป็นส่วนผสมในอาหารและเครื่องดื่มของร้านค้าต่าง ๆ</p> <p>อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกข้อห้ามจำหน่ายกัญชา หรืออาหาร เครื่องดื่ม ผสมกัญชา ในพื้นที่หรือโดยรอบพื้นที่ของโรงเรียน และการจดทะเบียนเพื่อจำหน่ายกัญชา</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงมหาดไทย	<p>การขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง (มาตรา๓๓) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความอนุเคราะห์ให้เปิดเผยและขอคัดสำเนาเอกสารมีคำรับรองถูกต้องของระยะเวลาดำเนินการที่ใช้ในการสอบถามรายละเอียด และกระดาษคำตอบแบบปรนัยและอัตนัยที่แสดงผลการตรวจเป็นคนแน่แล้วของผู้สมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการแทนสภากาชาดไทย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับลดอัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของปี พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้เร่งออกโฉนดที่ดิน และขอคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การออกโฉนดที่ดินแต่ละประเภท ได้แก่ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓) , ที่ดินว่างเปล่า , ในเงื่อนไขการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) และที่ดินสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม หมายเลขอุทายด่วน ๑๕๖๗ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ สำนักงานที่ในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด
๕	กระทรวงแรงงาน	<p>ประเมินทักษะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงระบบการจ่ายเงินสมบทของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ และ ๔๐ - ขอให้ปรับเพิ่มจำนวนชราภาพของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ - ขอให้ร่างจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนของประกันสังคม กรณีว่างงาน คลอดบุตร ชราภาพ และเสียชีวิต <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ของรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขอุทายด่วน ๑๕๖๖ และสำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่างๆ</p> <p>แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ และผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่างๆ</p>

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงาน สลาภกินแบ่งรัฐบาล	<p>สลาภกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้มีมาตรการควบคุม และตรวจสอบการจำหน่ายสลาภกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ และขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจำหน่ายสลาภกินแบ่งรัฐบาลผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ของสำนักงานสลาภกินแบ่งรัฐบาล</p> <p>อินเตอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการจำหน่ายสลาภกินแบ่งรัฐบาลออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันเปิดตัว</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสลาภกินแบ่งรัฐบาล หมายเลขอุทัยโทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๖ ๘๘๘๘</p>
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาระยะไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างในทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำรุดและการตัดเมืองไฟฟ้า <p>การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาระบบของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	<p>การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น กรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับลดหรือข้อความรับข้อเสนอแนะของรถโดยสารสาธารณะ <p>การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลขอ้างอิง ๑๓๔๕</p>
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	<p>น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการจ่ายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำประปามีไฟลเพิ่มมากกว่า - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีไฟล ไฟลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีเม็ดคุณภาพมีลักษณะเป็นสีเขียว <p>ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประปาส่วนภูมิภาค</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาค หมายเลขอ้างอิง ๑๖๖๒</p>
๕	การไฟฟ้านครหลวง	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาระยะไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างในทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า <p>ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง</p> <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขอ้างอิง ๑๓๐</p> <p>ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการ ค้างชำระค่าบริการ</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากการ น้ำเสียไฟฟ้าล่างใต้ดิน</p>

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์ ...

๙. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

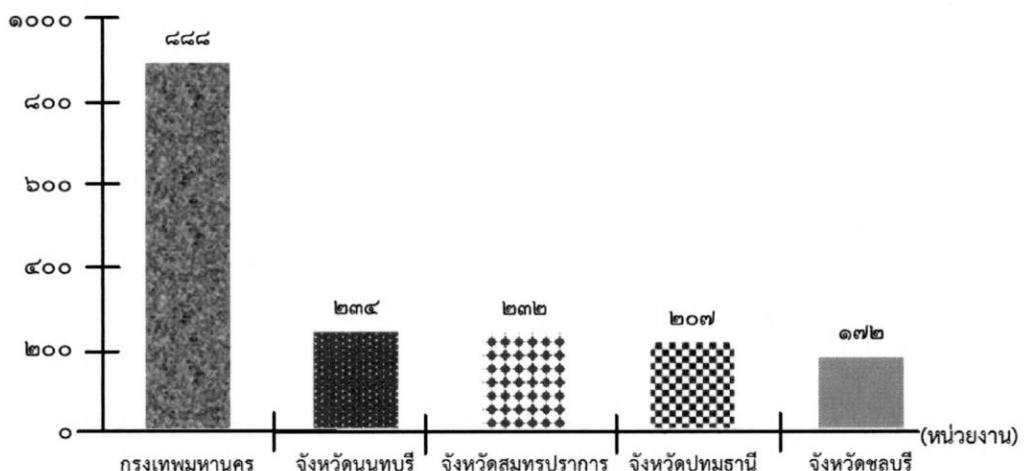
ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๘๘๘	๑๘.๓๒	๘๕๑	๙๔.๙๗	๖๗๙	๗๑.๙๖	๒๔๙	๒๔.๐๔
๑	กรุงเทพมหานคร	๔๘๘	๑๘.๓๒	๔๗๑	๙๔.๙๗	๖๗๙	๗๑.๙๖	๒๔๙	๒๔.๐๔
	เขตตรวจราชการที่ ๑	๖๑๒	๑๘.๖๓	๕๙๙	๙๖.๔๔	๔๗๗	๖๕.๗๗	๑๙๕	๓๐.๖๓
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๓๔	๔.๘๓	๑๙๘	๘๕.๐๔	๑๖๔	๗๐.๐๗	๗๐	๒๗.๐๓
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๐๗	๔.๒๗	๑๔๖	๗๙.๗๖	๑๕๒	๗๓.๔๓	๔๕	๒๖.๔๗
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๐๘	๒.๒๓	๘๗	๗๐.๕๖	๖๔	๖๐.๗๙	๔๓	๓๑.๔๑
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๓	๑.๓๐	๕๗	๘๐.๔๘	๔๖	๗๓.๐๒	๑๗	๒๖.๔๘
	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑๖๘	๒.๖๕	๘๙	๙๔.๕๓	๖๙	๕๓.๙๑	๔๙	๔๖.๐๕
๖	จังหวัดลพบุรี	๖๑	๑.๒๖	๕๐	๘๕.๔๗	๔๗	๔๔.๒๖	๓๔	๔๕.๗๔
๗	จังหวัดอ่างทอง	๒๙	๐.๖๐	๒๐	๖๘.๙๗	๑๙	๖๒.๐๗	๑๑	๓๓.๘๓
๘	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๐	๐.๔๑	๑๔	๗๐.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๓๔.๐๐
๙	จังหวัดชัยนาท	๑๙	๐.๓๙	๑๕	๘๓.๓๓	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๔.๔๙
	เขตตรวจราชการที่ ๓	๓๖๓	๗.๔๙	๒๗๖	๗๖.๐๓	๒๖๓	๖๔.๑๙	๑๓๐	๓๔.๔๑
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๓๒	๔.๗๙	๑๙๗	๘๐.๖๐	๑๖๙	๗๕.๔๔	๖๓	๒๗.๑๖
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๔๖	๐.๙๔	๒๔	๖๐.๘๗	๒๕	๔๔.๙๓	๒๑	๔๕.๑๔
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๖	๐.๙๔	๓๗	๘๐.๘๓	๒๑	๔๕.๖๔	๑๕	๔๔.๓๕
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๒๒	๐.๔๔	๑๓	๕๙.๐๙	๘	๓๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔
๑๔	จังหวัดนครนายก	๑๗	๐.๓๔	๑๑	๖๔.๗๗	๑๐	๔๙.๔๒	๗	๔๑.๑๔
	เขตตรวจราชการที่ ๔	๓๓๔	๖.๔๕	๒๑๓	๗๙.๖๒	๒๐๕	๖๑.๗๕	๑๙๗	๓๔.๖๕
๑๕	จังหวัดนนทบุรี	๑๙๗	๔.๔๓	๑๗๗	๘๖.๘๖	๙๗	๗๐.๘๐	๔๐	๒๙.๒๐
๑๖	จังหวัดสุพรรณบุรี	๗๑	๑.๔๖	๕๔	๗๗.๔๖	๓๖	๕๐.๗๐	๓๕	๔๙.๓๐
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๖๖	๑.๓๖	๔๔	๘๑.๘๘	๔๕	๖๘.๑๙	๒๑	๓๑.๘๒
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๔๙	๑.๒๐	๓๕	๖๐.๓๔	๒๗	๔๙.๔๔	๓๑	๔๓.๔๔
	เขตตรวจราชการที่ ๕	๑๔๔	๓.๒๖	๑๓๑	๙๙.๙๑	๑๒๑	๗๖.๔๔	๑๗	๒๓.๔๙
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๗๒	๑.๔๙	๖๔	๘๘.๘๙	๖๐	๘๓.๓๓	๑๒	๑๖.๖๗
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๔๔	๑.๑๑	๓๔	๗๐.๓๗	๓๗	๖๘.๔๒	๑๗	๓๑.๔๔
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๒๑	๐.๔๓	๑๙	๘๐.๔๘	๑๖	๗๖.๑๙	๔	๒๓.๔๑
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๑	๐.๒๓	๑๐	๘๐.๘๑	๘	๗๓.๗๓	๓	๒๗.๒๓
	เขตตรวจราชการที่ ๖	๓๖๙	๗.๖๑	๒๗๖	๗๔.๘๐	๒๖๐	๔๙.๗๔	๒๙๙	๔๑.๒๒
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๔๓	๒.๔๕	๙๐	๖๒.๘๔	๖๘	๔๙.๔๔	๗๕	๔๓.๔๔
๒๔	จังหวัดสราษฎร์ธานี	๑๑๐	๒.๒๗	๙๔	๘๕.๔๕	๖๓	๔๗.๑๗	๔๗	๔๒.๗๓
๒๕	จังหวัดพัทลุง	๖๓	๑.๓๐	๕๒	๘๒.๔๔	๒๑	๓๓.๓๓	๔๖	๖๖.๖๗
๒๖	จังหวัดชุมพร	๔๓	๑.๐๙	๔๐	๗๔.๗๗	๒๘	๔๙.๔๓	๒๕	๔๗.๑๗
	เขตตรวจราชการที่ ๗	๑๖๕	๓.๕๐	๑๓๑	๗๙.๓๙	๙๙	๕๓.๓๙	๗๗	๔๖.๖๗
๒๗	จังหวัดตรัง	๔๑	๑.๐๕	๔๗	๗๒.๑๖	๒๗	๕๒.๔๔	๒๔	๔๗.๐๖
๒๘	จังหวัดยะลา	๔๓	๐.๔๙	๓๔	๗๙.๐๗	๒๑	๔๙.๔๔	๒๒	๔๓.๑๖
๒๙	จังหวัดภูเก็ต	๔๐	๐.๘๒	๓๑	๗๗.๔๐	๑๒	๔๕.๐๐	๑๙	๔๕.๐๐
๓๐	จังหวัดพัทุมธานี	๑๖	๐.๓๓	๙	๔๖.๒๔	๙	๔๐.๐๐	๙	๔๐.๐๐
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๕	๐.๓๑	๑๐	๖๖.๖๗	๑๐	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	เขตตรวจราชการที่ ๘	๒๑๓	๔.๓๙	๑๕๗	๗๓.๗๗	๔๙	๒๖.๔๗	๔๖	๓๔.๐๗
๓๒	จังหวัดสระบุล	๑๓๕	๒.๗๙	๑๐๙	๗๐.๗๔	๔๙	๖๔.๙๓	๔๖	๓๔.๐๗
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๒๔	๐.๔๔	๑๕	๖๓.๕๗	๑๐	๓๓.๗๗	๑๙	๖๔.๒๙
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๑๙	๐.๓๙	๘	๔๒.๑๑	๖	๓๑.๕๙	๑๓	๖๔.๔๒
๓๕	จังหวัดยะลา	๑๙	๐.๓๙	๑๕	๗๗.๘๕	๑๑	๔๗.๔๙	๘	๔๒.๑๑
๓๖	จังหวัดสตูล	๑๒	๐.๒๕	๑๐	๘๓.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๔.๓๓
	เขตตรวจราชการที่ ๙	๒๙	๖.๐๐	๒๖	๘๑.๑๐	๒๐	๗๑.๘๒	๘	๒๘.๑๘
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๗๒	๓.๔๕	๑๔๔	๘๓.๗๒	๑๒๗	๗๓.๔๔	๔๕	๒๖.๑๖
๓๘	จังหวัดระยอง	๖๖	๑.๓๖	๔๔	๖๗.๔๔	๔๓	๔๐.๓๐	๑๓	๑๙.๗๐
๓๙	จังหวัดฉะบูรี	๔๒	๐.๘๗	๒๖	๖๑.๕๐	๑๓	๕๔.๗๖	๑๙	๔๕.๒๔
๔๐	จังหวัดตราด	๑๑	๐.๒๓	๘	๗๒.๗๓	๖	๔๔.๔๔	๕	๔๔.๔๔
	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๓๑	๔.๗๐	๙๕	๗๒.๕๒	๖๐	๔๕.๘๐	๗	๔๔.๒๐
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๕๖	๑.๑๖	๔๕	๘๐.๓๖	๒๗	๔๙.๒๑	๒๙	๕๑.๗๓
๔๒	จังหวัดเลย	๒๔	๐.๕๘	๑๒	๕๘.๔๗	๑๔	๔๐.๐๐	๑๔	๕๐.๐๐
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๒๐	๐.๔๑	๑๑	๕๕.๐๐	๘	๔๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๗	๐.๑๕	๑๐	๔๔.๔๒	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๘๔
๔๕	จังหวัดบึงกุ่ง	๑๐	๐.๒๑	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๔๙	๑.๐๑	๓๙	๖๔.๓๑	๒๑	๔๒.๘๖	๒๘	๔๙.๑๔
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๕	๐.๗๒	๒๓	๖๔.๗๑	๑๕	๔๒.๘๖	๒๐	๔๗.๑๔
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	๒๑๒	๔.๓๗	๑๘๘	๖๐.๓๘	๑๑๔	๕๓.๗๗	๙๘	๔๖.๖๓
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๘๓	๑.๗๑	๗๕	๙๙.๗๔	๕๖	๖๗.๔๗	๒๗	๓๒.๕๓
๕๐	จังหวัดมหาสารคาม	๔๕	๐.๘๓	๒๖	๕๗.๗๔	๑๖	๕๗.๗๔	๑๙	๔๒.๒๒
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๔	๐.๘๑	๑๙	๔๓.๑๙	๑๑	๒๕.๐๐	๑๓	๗๕.๐๐
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๐	๐.๘๒	๒๕	๖๒.๕๐	๑๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐
	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๑๙๐	๓.๗๑	๑๘๘	๔๘.๘๘	๑๑๙	๓๑.๒๒	๑๑๓	๖๒.๗๔
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๙๙	๑.๗๒	๘๓	๘๘.๘๖	๕๗	๔๒.๐๕	๕๑	๕๗.๙๕
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๗	๐.๗๗	๒๘	๔๙.๑๒	๑๙	๓๓.๓๓	๑๙	๖๖.๖๗
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๙	๐.๓๙	๘	๔๗.๗๗	๕	๒๖.๓๒	๑๙	๗๓.๖๗
๕๖	จังหวัดสีคิริ	๑๖	๐.๓๓	๘	๔๘.๔๐	๓	๓๓.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐
	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๒๗๘	๕.๗๔	๑๕๐	๕๐.๓๖	๑๑๙	๔๒.๔๔	๑๖๐	๔๗.๔๔
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๑๒	๒.๓๑	๑๑	๔๕.๔๔	๕๖	๔๕.๔๔	๑๑	๔๔.๔๖
๕๘	จังหวัดสุรินทร์	๖๔	๑.๓๒	๔๒	๖๕.๑๓	๒๓	๓๓.๕๔	๔๑	๖๔.๐๖
๕๙	จังหวัดบุรีรัมย์	๖๑	๑.๒๖	๓๒	๔๕.๔๖	๑๐	๔๕.๑๙	๑๙	๕๐.๘๒
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๙	๐.๘๕	๑๕	๓๖.๔๙	๑๔	๓๓.๑๕	๒๗	๖๔.๔๕
	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๑๑๐	๒.๖๗	๑๗	๗๐.๐๐	๖๕	๕๙.๐๙	๕๕	๔๐.๙๑
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๖๗	๑.๓๙	๔๓	๖๔.๑๙	๓๙	๕๕.๒๑	๒๘	๔๑.๗๙
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๗	๐.๕๖	๒๒	๘๑.๔๙	๑๙	๖๖.๖๗	๙	๓๓.๓๓
๖๓	จังหวัดลำพูน	๙	๐.๑๙	๘	๘๑.๔๙	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๗	๐.๑๔	๔	๔๗.๑๔	๒	๒๔.๔๗	๕	๗๑.๔๓
	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๙๑	๑.๖๗	๕๙	๖๙.๑๔	๕๕	๖๖.๖๗	๒๗	๓๓.๓๓
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๔๐	๐.๙๒	๒๔	๗๐.๐๐	๑๗	๖๗.๕๐	๑๓	๓๒.๕๐
๖๖	จังหวัดพะเยา	๒๗	๐.๙๕	๑๑	๖๔.๗๑	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๓.๒๙
๖๗	จังหวัดแพร่	๒๗	๐.๙๕	๑๒	๗๐.๔๙	๑๒	๗๐.๔๙	๕	๒๙.๔๙
๖๘	จังหวัดน่าน	๗	๐.๑๔	๕	๗๑.๔๓	๔	๔๓.๑๔	๓	๔๒.๔๓

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%	ดำเนินการจนได้ข้อยกติ		วัดคุณภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%	จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%
	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๑๓๔	๒.๗๖	๙๐	๖๗.๑๖	๖๗	๕๐.๐๐	๖๗	๕๐.๐๐
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๔๕	๐.๙๓	๒๗	๖๐.๐๐	๑๘	๔๐.๐๐	๒๗	๖๐.๐๐
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๓๘	๐.๗๔	๒๗	๗๑.๐๕	๑๙	๔๗.๓๗	๒๐	๕๒.๖๓
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๙	๐.๓๙	๑๕	๗๘.๙๕	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๑.๕๘
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๑๘	๐.๓๗	๑๒	๖๖.๖๗	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๗๓	จังหวัดตาก	๑๔	๐.๒๙	๙	๖๔.๒๙	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑
	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๑๕๓	๓.๑๖	๘๘	๕๗.๕๙	๖๖	๔๓.๑๔	๖๗	๕๖.๘๖
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๕๒	๑.๐๗	๒๓	๔๔.๒๓	๑๘	๓๔.๖๒	๓๔	๖๕.๓๘
๗๕	จังหวัดอุทัยธานี	๓๕	๐.๗๒	๒๙	๘๒.๘๖	๑๙	๖๕.๒๙	๑๖	๔๕.๗๑
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๓๔	๐.๗๐	๑๖	๔๗.๐๖	๑๕	๔๗.๑๒	๑๙	๕๕.๗๘
๗๗	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๒	๐.๖๖	๒๐	๖๒.๕๐	๑๔	๔๓.๗๕	๑๘	๕๖.๒๕
	รวมทั้งสิ้น	๔,๔๔๗	๑๐๐.๐๐	๓,๗๓๓	๗๗.๐๒	๒,๙๙๔	๖๐.๓๓	๑,๙๙๓	๓๙.๖๗

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)

(จำนวนเรื่อง)



จากตารางแสดงสถิติ เรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๔๔๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับ^๑
การประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ
จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	<p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร หมู่บ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การม้วนสุมดื่มสุรา เครื่องขยายเสียงในชุมชน และการเลี้ยงสัตว์</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน นาทวีสุ ลุกรานาด ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และน้ำท่วมขังถนน <p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่มีปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝาฟันคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การม้วนสุมดื่มสุรา และไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรงเจ้าน้ำที่สาธารณะพื้นที่ที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาล
๓	จังหวัดนนทบุรี	<p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การม้วนสุมดื่มสุรา และเดียงสนับ</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลุกรานาด ทางม้าลาย ตีเส้นจราจร และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร</p> <p>จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้ปรับเปลี่ยนการปล่อยสัญญาณไฟจราจรให้สัมพันธ์กับสภาพจราจร - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และป้ายแสดงสัญลักษณ์จราจร
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	<p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การม้วนสุมดื่มสุรา สัตว์เลี้ยง และการต่อเติมบ้าน</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และลุกรานาด - ขอให้แก้ไขปัญหาถนนทุกหน้าที่นักเรียน และเศษดินร่วง <p>จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร</p>
๔	จังหวัดปทุมธานี	<p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การก่อสร้างบ้านจัดสรร แม่บ้านที่พักคนงาน และการม้วนสุมดื่มสุรา</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ทางม้าลายอัจฉริยะ และสะพานข้ามคลอง - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน <p>จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดเจ้าหน้าที่สำรวจพื้นที่อำนวยความสะดวกด้วยเครื่องจักรและระบบเบี่ยงจราจร และการขันก้างกระทำการทัดกฎหมายจราจรของรถบรรทุก
๕	จังหวัดชลบุรี	<p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง บ้านเรือน และการม้วนสุมดื่มสุรา</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลุกรานาด ตีเส้นจราจร และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง</p> <p>น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ เช่น น้ำมีสีดำ ชุ่น และตกตะกอน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาน้ำเหลือง และไหลอ่อน



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๗,๖๗๙	๒๙,๒๒๕	- ๒๒.๔๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๘๗	๑,๔๙๕	๑๕.๒๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒,๑๑๘	๑,๕๔๗	- ๒๖.๙๖
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๖๐	๔๙๖	๗๑.๖๗
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔๔๘	๘๗๓	๑๗.๑๙
รวมทั้งสิ้น		๔๑,๖๐๙ ครั้ง ๒๕,๓๒๙ เรื่อง	๓๓,๗๓๖ ครั้ง ๑๖,๗๔๙ เรื่อง	- ๑๙.๙๑ - ๓๓.๘๘

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนยังคงร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๗๓๖ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการช่วงเวลาเดียวกัน ของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๑ โดยช่องทางที่ประชาชน มีการใช้บริการมากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) และ ตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนใช้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งคาดว่ามาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) มีแนวโน้มลดลง ประกอบกับรัฐบาลได้ผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องส่งผลให้ประชาชนต้องการเดินทาง มากยิ่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ เพิ่มมากขึ้น

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกัน ของปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๖,๗๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๓,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓ และไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๕,๓๒๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

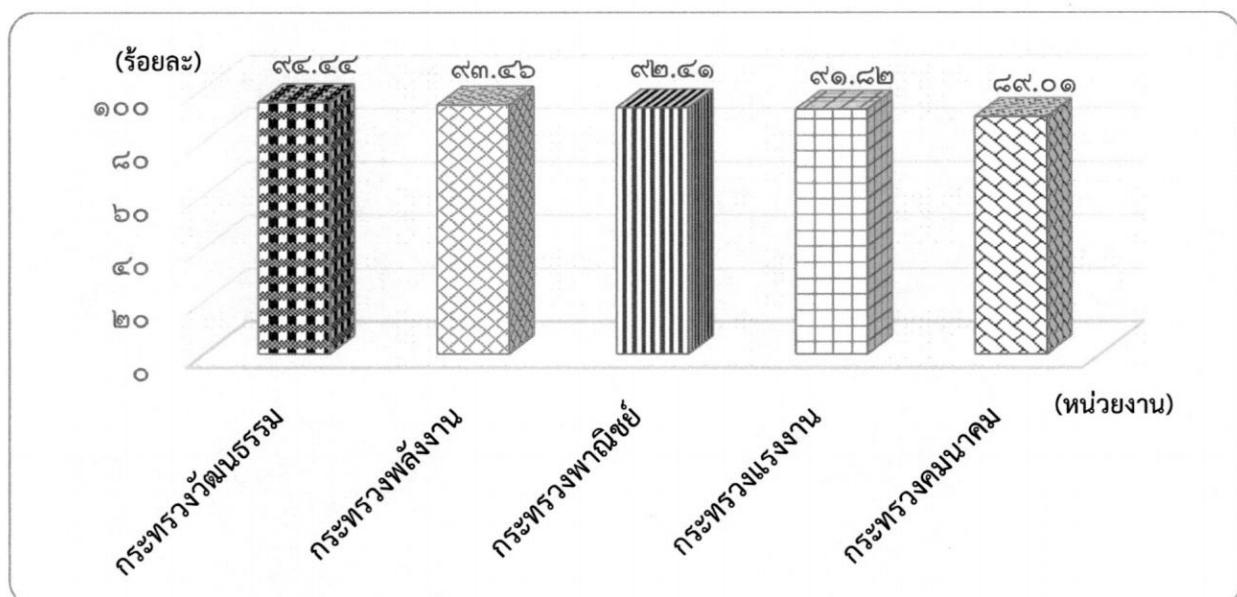


ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องทุกข์พบว่าในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมทั้งผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติมีสัดส่วนลดลงคิดเป็นร้อยละ ๖.๗๘ ซึ่งจากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และกฎหมาย ตามลำดับ ซึ่งจะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่งประเดิมปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอภัยมายังคงมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย

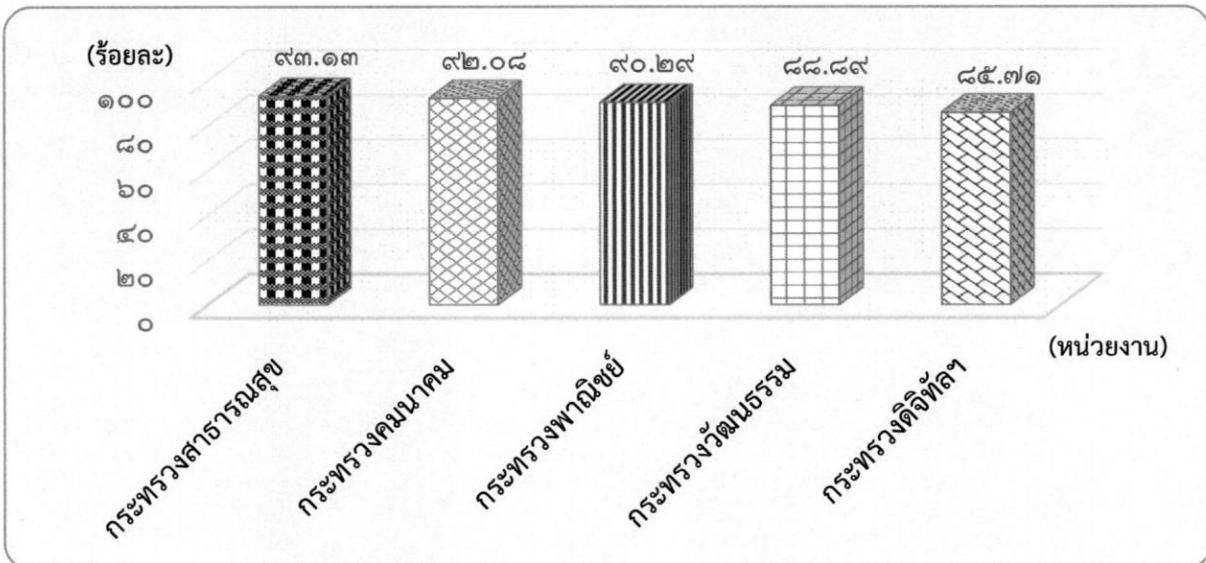
๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

ไตรมาส ๓ ...



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
ศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้
ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มของค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๓๙ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๑๖,๗๐๓ ราย ๑๑,๔๔๑ เรื่อง ๕,๓๐๑ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความร่วมมือระหว่างในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

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

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาความทางเสียงจาก สถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่น ม้วสุมรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑,๓๓๖	๑,๒๗๗ (๙๕.๔๘)	๖	๘๖๒	๘๔๐ (๙๗.๔๕)
๒	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๙๕๗	๙๐๒ (๙๔.๘๕)	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๒๕)
๓	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์หมายเลขอายุตัว ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขอายุตัว ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมและหมายเลข โทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค - ขอซ่อมแซยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขอายุตัว ๑๑๑๑ กต. ๒ และกต. ๐	๗๑๐	๖๑๗ (๙๖.๙๐)	๕	๘๔๔	๘๖๓ (๙๖.๑๐)
๔	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตาม มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาด ของโรคโควิด - ๑๙ โดยเฉพาะระลอก ของสายพันธุ์โอมิครอน BA.4 และ BA.5 - ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ ถอนหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและ ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ในภาพรวม - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๖๙๒	๖๑๔ (๙๘.๗๓)	๑	๗,๔๖๖	๖,๔๔๙ (๙๑.๗๔)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จัดได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จัดได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๕	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก้ก่อ col เข็นเตอร์) - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพหลอกหลวง ประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์	๕๑๖	๓๘๖ (๗๔.๙๑)	๑๕	๒๔๙	๒๓๕ (๘๑.๓๑)
๖	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวนาน สะพานกลับรถ บทวิถี ตีเส้น แบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย ^{สัญลักษณ์จราจร} - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง และสฟล์ตหรือถนนคอนกรีต	๔๕๖	๓๘๖ (๘๔.๖๕)	๑๑	๓๗๗	๓๗๔ (๙๒.๓๑)
๗	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ^{ให้ล่ออ่อน} - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีเม็ดกุณภาพ มีลักษณะเป็นสีเขียว	๔๗๓	๔๐๙ (๙๒.๓๓)	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)
๘	การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ^{ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร} - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ^{ทางการเมือง} - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ^{ของรัฐบาล}	๔๓๒	๔๒๔ (๘๔.๑๕)	๑๒	๓๕๓	๓๔๔ (๙๗.๗๒)
๙	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา ^{หนี้สินกับสถาบันการเงิน} - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออก ^{มาตรการปรับลดหนี้และพักชำระหนี้}	๔๗๘	๑๘๗ (๔๓.๕๙)	๑๐	๓๘๖	๓๗๔ (๘๗.๕๖)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓		
		จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ซึ่งเสียง เสรีภพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม และทำร้ายร่างกาย - ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการทำร้าย ร่างกาย	๓๔๔	๒๙๔ (๘๔.๔๔)	๑๓	๓๓๔	๒๙๗ (๘๗.๘๗)

จากการแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า เสียงดังรบกวน/สั่นสะเทือนเป็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยเรื่องส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการม้วสุมของกลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ประเด็นการแจ้งเหตุเรื่องไฟฟ้า โดยเฉพาะการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า ยังเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเข้ามาอย่างต่อเนื่องและเกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของประเทศไทย นอกจากนี้ การร้องเรียนเรื่องการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยขอให้ปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์สายด่วนของหน่วยงานภาครัฐ เช่น โทรศัพท์หมายเลขด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม และหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ซึ่งมีปัญหาการรอสายนาน สายไม่ว่าง หรือโอนสาย หลายครั้ง เป็นต้น ปัจจุบันปัญหายังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการได้

ทั้งนี้ เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) จะมีแนวโน้มลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงต้องมีการติดตาม สถานการณ์อย่างใกล้ชิดของการแพร่ระบาดอีกรอบ เนื่องจากเข้าสู่ช่วงฤดูฝนและการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ ประกอบกับการเกิดขึ้นของโควิด - ๑๙ สายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นได้เร็ว รวมถึงการเฝ้าระวังโรค ฝิดดาวน์ที่ขณะนี้พบได้ทั่วโลกและมีการแพร่ระบาดในวงกว้าง นอกจากนี้ประชาชนยังร้องทุกข์เรื่องปัญหานี้สิน ในระบบมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหานี้สินกับ สถาบันการเงิน และเสนอความคิดเห็นให้ภาครัฐออกมาตรการปรับลดหนี้และพักชำระหนี้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนได้รับผลกระทบจากการไม่พื้นตัวของเศรษฐกิจอย่างเต็มที่ ปัญหาการว่างงานที่เกิดขึ้นมาอย่างรุนแรง และค่าครองชีพที่สูงขึ้น การถูกเงินจากสถาบันการเงินจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะมีเงินมาเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ดังนั้น การพักชำระหนี้หรือขยายระยะเวลาผ่อนชำระจึงอาจเป็นมาตรการที่รัฐจะเยียวยาบรรเทาผลกระทบ และลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในภาวะเศรษฐกิจขณะนี้

อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องกรณีกลุ่มนิจฉาชีพหลอกหลวงประชาชน ที่ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการหลอกหลวงประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น โดยปรากฏว่ามีเรื่องร้องทุกข์ ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการหลอกหลวงผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ 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 การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ รองลงมาคือ ข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด – 19 ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๖๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยา รองลงมาคือ การกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด – 19 และการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑

นายกรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและเฝ้าระวังการกระทำการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามข้อกำหนดออกความตามมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๙ ผ่านช่องทาง ๑๑๑ ในกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลการแจ้งเบาะแส การกระทำความผิดที่เป็นสาเหตุแห่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒,๐๙๒ เรื่อง จำแนกเป็น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	
			ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอบ การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีป่อนการพนัน	๑,๗๙๐ (๙๔.๙๗)	๙๔๐ (๙๑.๔๐)	๕๔๐ (๗๔.๕๙)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๑๑๒ (๕๘.๐๓)	๕๑๘ (๓๘.๖๐)	๑๗๔ (๒๔.๔๑)
รวม		๒,๐๙๒ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๖๘ (๙๕.๔๐)	๗๑๔ (๗๔.๖๐)

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑ พบว่า

๘.๑ เรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๓ มีอัตราลดลงร้อยละ ๓๓.๔๔ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้แก่ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ การส่งเสียงดังรบกวน ปัญหานี้สิน ค่าครองชีพ และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญและการส่งเสียงดังรบกวนเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้งในทุกพื้นที่ เช่น เสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมีวัสดุส่งเสียงดัง แต่การแก้ไขกลับดำเนินการได้ยาก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีปริมาณสูงในทุกไตรมาส ทั้งนี้ เพราะปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดความเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ไขให้เกิดผลในภาพรวมอย่างเป็นรูปธรรม

๘.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่าไม่ได้รับการซี้แจง หรือรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันสมควร จึงขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

๘.๓ ผู้ร้องมีการใช้สิทธิโดยแท้จริงผลการดำเนินการของหน่วยงานจึงส่งคำร้องขอให้ช่วยเหลือในประเด็นเดิมมาหลายครั้งและมีอีกชี้แจงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้อง หรือพิจารณาร่วมเรื่องไว้ เนื่องจากไม่มีข้อเท็จจริง/หลักฐานใหม่ ส่วนใหญ่ผู้ร้องจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปยังหน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความกดดันและมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๙.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะกรรมการร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๙.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาได้ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๙.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/yhmvepp5>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิธีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕