ด่วนที่สุด

สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/ว๒๓๙

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กราบเรียน/เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๒๑ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๑๓๕ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์

(นางณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๓๒ (ลักขณา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อส. : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม, องค์กรอิสระ } : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๑๓๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๖๑๒๔ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ สำนักงาน...

๒.๓.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน และการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชนเพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๒.๓.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันท่วงที โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๒.๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๒.๓.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๔,๔๔๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๖

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

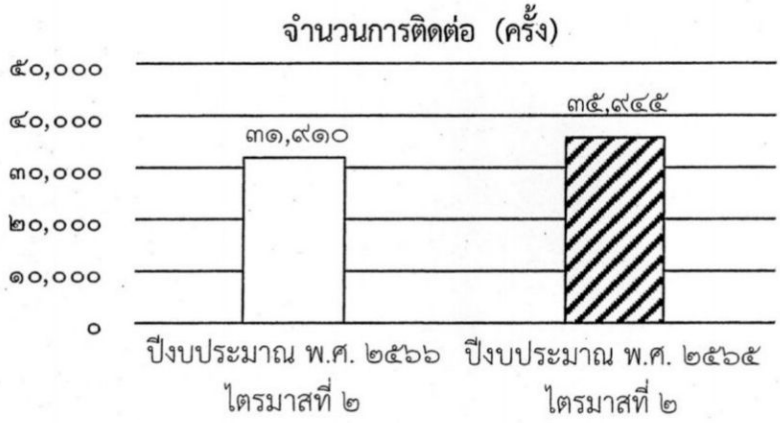
หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๕๔ เรื่อง (๒๘.๖๔%)	กระทรวงการคลัง ๕๘๖ เรื่อง (๑๑.๕๔%)	กระทรวงคมนาคม ๔๓๙ เรื่อง (๘.๖๕%)	กระทรวงแรงงาน ๓๐๐ เรื่อง (๕.๙๑%)	กระทรวงสาธารณสุข ๒๘๐ เรื่อง (๕.๕๒%)

๒. รัฐวิสาหกิจ...

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๕๘ เรื่อง (๑๔.๗๑%)	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๑๑๓ เรื่อง (๑๐.๕๒%)	การไฟฟ้านครหลวง ๙๘ เรื่อง (๙.๑๒%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๘๗ เรื่อง (๘.๑๐%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๘๖ เรื่อง (๘.๐๑%)
๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๘๕๘ เรื่อง (๑๘.๒๖%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๔๕ เรื่อง (๕.๒๑%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๑๓ เรื่อง (๔.๕๓%)	จังหวัดชลบุรี ๒๐๘ เรื่อง (๔.๔๓%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๙๗ เรื่อง (๔.๑๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	↑ ๓๓.๔๙	๑,๖๕๘	๑,๕๗๐ (๙๔.๖๙)	ปัญหาเสียงรบกวนและสั่นสะเทือนยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด เช่น การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ รวมถึงเสียงดังจากการจัดงานเทศกาลประจำปี เป็นต้น

ซึ่งมีการ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					ซึ่งมีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้ลดความรุนแรงลง ส่งผลให้ประชาชนกลับมารวมกลุ่มสังสรรค์กันตามปกติ อีกทั้งในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม มีการจัดงานประจำปีในหลายเทศกาล จึงทำให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า	↓ - ๑๐.๐๑	๖๒๐	๕๒๐ (๘๓.๘๗)	ปัญหาไฟฟ้า เป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน จึงมีการร้องทุกข์เข้ามามาก โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และขอขยายเขตไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าในหลายกรณี เช่น การให้ส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก การบรรเทาค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น ส่งผลให้เรื่องร้องทุกข์ลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

๓ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	โทรศัพท์	- ๖.๘๐	๖๐๓	๕๓๙ (๘๙.๓๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการรอสายนานต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	๓๙.๓๕	๕๑๗	๓๖๑ (๖๙.๘๒)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการอยู่เสมอ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการแก้ไขให้ตรงจุดและเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

๕ บัตรสวัสดิการ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๕	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	↑ ๒๐๗.๔๐	๔๙๘	๔๓๘ (๘๗.๙๕)	ประเด็นเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากเป็นช่วงของการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น ปัญหาในการลงทะเบียน การตรวจสอบคัดกรอง การยืนยันตัวตน การขออุทธรณ์ผลการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตกหล่น ขอให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น
๖	การเมือง	↑ ๒๗.๖๒	๔๖๒	๔๕๓ (๙๘.๐๕)	ประเด็นการเมือง เป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมากขึ้นเนื่องจากเป็นช่วงของการประกาศยุบสภาผู้แทนราษฎรเพื่อจัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไป ซึ่งพรรคการเมืองเริ่มมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเตรียมการสำหรับการเลือกตั้ง ส่งผลให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นทางการเมืองเข้ามามาก เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการหาเสียงของพรรคการเมือง การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง และปัญหาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า เป็นต้น
๗	น้ำประปา	↓ - ๔.๙๖	๔๔๑	๓๙๔ (๘๙.๓๔)	ปัญหาน้ำประปา เป็นปัญหาด้านสาธารณูปโภคที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ น้ำประปารั่วซึม ท่อน้ำประปาชำรุดแตกรั่ว และการขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา เป็นต้น

๘ ถนน...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ถนน	↓ - ๓.๖๑	๔๒๗	๓๓๕ (๗๘.๔๕)	ปัญหาถนน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ เนื่องจากมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	↓ - ๖.๓๖	๓๖๘	๓๑๗ (๘๖.๑๔)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๑๐	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า	↑ ๑๓๔.๐๐	๓๕๑	๓๐๕ (๘๖.๘๙)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงฤดูแล้งที่มักเกิดไฟไหม้ป่าอยู่เป็นประจำ การเผาไร่เผานา เพื่อเตรียมทำเกษตรหรือเก็บเกี่ยวพืชผลของเกษตรกรทั้งในประเทศไทยและของประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้เกิดควันไฟและเขม่าจากการเผาไหม้เป็นบริเวณกว้าง ประกอบกับเป็นช่วงระยะเวลาที่สภาพอากาศไม่สามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก การสะสมของมลพิษในเขตเมือง จึงส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ของฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 เพิ่มมากขึ้น

๓.๓ ปัญหาและ...

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ จากสถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คือ ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ซึ่งมีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๐๘.๗๓ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าหากเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ปัญหา/ความเดือดร้อนจะได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้ช่องทางอื่น นอกจากนี้ ยังประสงค์ที่จะได้พบ/หารือเพื่อรับคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่หรือผู้มีอำนาจโดยตรง ตลอดจนมีความมั่นใจต่อมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๓.๓.๒ ปัญหากรณีมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และช่องทางออนไลน์ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีประชาชนยังร้องทุกข์เข้ามาจำนวนมาก ส่วนหนึ่งมาจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ยังขาดแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของหน่วยงาน/องค์กรที่ครอบครองข้อมูล การซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคล และการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐและต้องการให้บังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเป็นรูปธรรม

๓.๓.๓ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนตามนโยบายของรัฐ ยังเป็นประเด็นที่ประชาชนขอให้มีการตรวจสอบสิทธิเป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัญหาเรื่องความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจน เช่น การลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการลงทะเบียนที่ซ้ำซ้อนกับหลายหน่วยงาน และยังคงเป็นช่องทางที่ให้มิจฉาชีพใช้หลอกลวงกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการลงทะเบียนได้โดยง่าย เป็นต้น

๓.๓.๔ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ต่อเนื่อง และประชาชนร้องเรียนมาเป็นจำนวนมาก หากแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ ปัญหาที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง เช่น การจัดกิจกรรมประจำปี การจัดงานเฉลิมฉลองตามเทศกาลส่งผลให้เกิดปัญหาเสียงดังรบกวน การเปิดเพลงเสียงดังของสถานประกอบการและการรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เป็นต้น รวมถึงปัญหามลภาวะทางอากาศ เช่น การเผาไร่เพื่อการเกษตรในช่วงฤดูที่อากาศถ่ายเทไม่สะดวกส่งผลต่อการสะสมของฝุ่นละออง PM 2.5 เป็นต้น

๓.๔ ข้อเสนอแนะ...

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานและการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชนเพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๓.๔.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันท่วงที โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๓.๔.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๓.๔.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

๔. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

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

๔.๑ สรุปผลการ...

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th
เว็บลิงก์วีดิทัศน์ https://tinyurl.com/2w6vkb7t

QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวลักขณา กำเหนิดพันธุ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
20 มิ.ย. 2566

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๖๑๒๙ **วันที่** ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานและการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชนเพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๒.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันท่วงที โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๒.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๒.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

จากสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ

ของประชาชน...

ของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

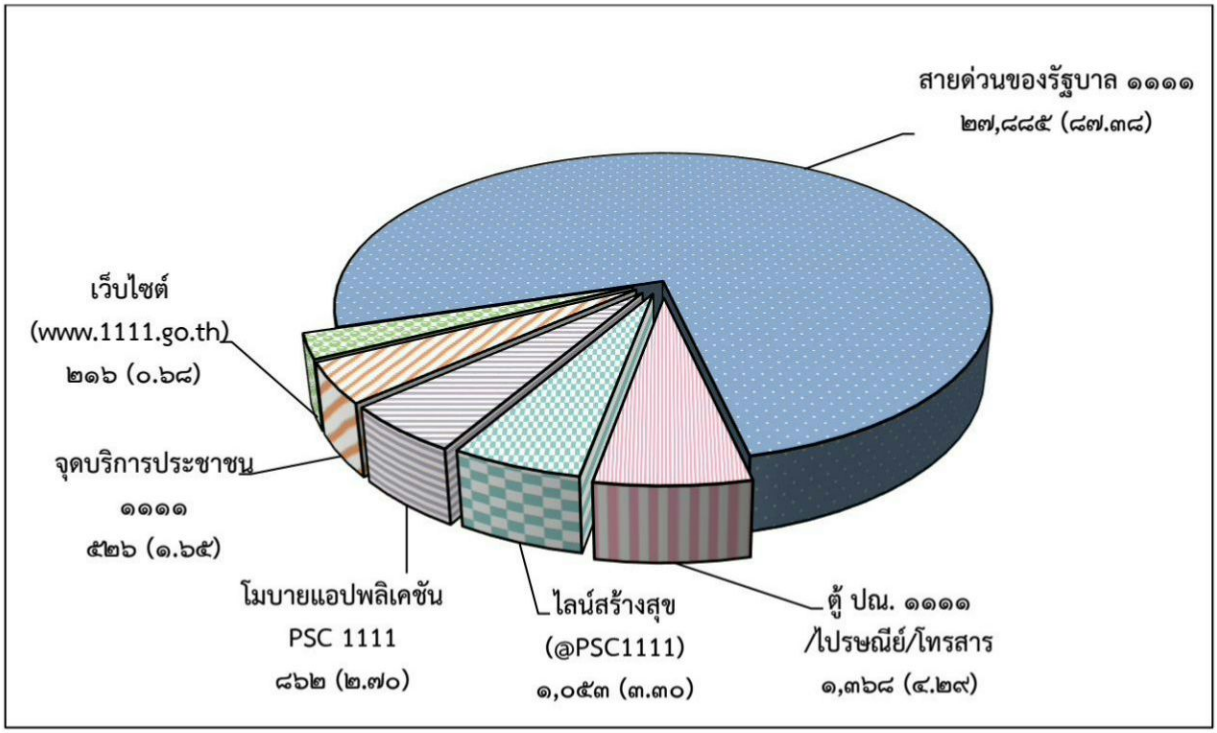
(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

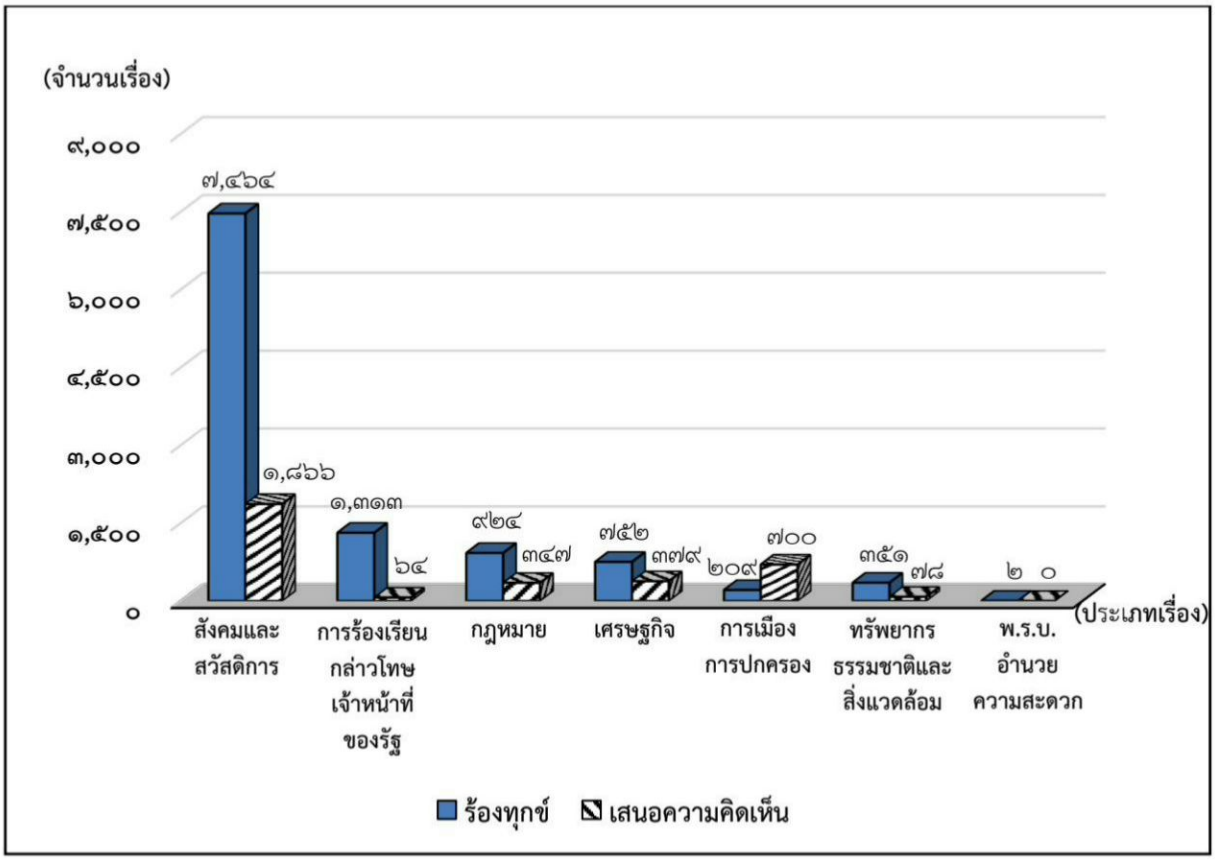


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๘๘๕	๘๗.๓๘
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๓๖๘	๔.๒๙
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๐๕๓	๓.๓๐
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๖๒	๒.๗๐
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๒๖	๑.๖๕
๖	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๑๖	๐.๖๘
รวมทั้งสิ้น		**๓๑,๙๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๙๑๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตามลำดับ

๒. สถิติ...

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด

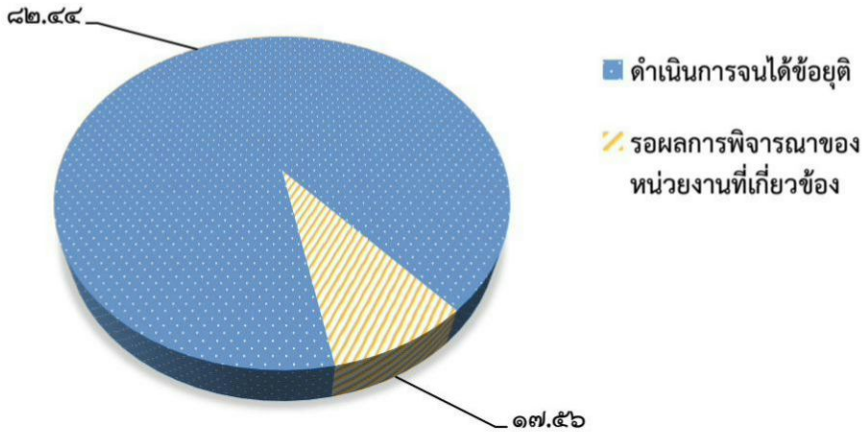


ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๙,๓๓๐	๗,๔๖๔	๑,๘๖๖
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๓๗๗	๑,๓๑๓	๖๔
๓	กฎหมาย	๑,๒๗๑	๙๒๔	๓๔๗
๔	เศรษฐกิจ	๑,๑๓๑	๗๕๒	๓๗๙
๕	การเมือง-การปกครอง	๙๐๙	๒๐๙	๗๐๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๒๙	๓๕๑	๗๘
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๒	๒	๐
รวมทั้งสิ้น		**๑๔,๔๔๙**	**๑๑,๐๑๕**	**๓,๔๓๔**
ร้อยละ		**๑๐๐.๐๐**	**๗๖.๒๓**	**๒๓.๗๗**

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

๓. ผลการ...

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๑,๙๑๒	๘๒.๔๔
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒,๕๓๗	๑๗.๕๖
รวมทั้งสิ้น		**๑๔,๔๔๙**	**๑๐๐.๐๐**

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๔๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๖

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ รวมถึงเสียงดังจากการจัดงานเทศกาลประจำปี	๑,๖๕๘	๑,๕๗๐	๘๘
๒	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และขอขยายเขตไฟฟ้า - ขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า	๖๒๐	๕๒๐	๑๐๐

๓ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๓	โทรศัพท์	- ร้องเรียนการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น เช่น สายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ ของกรมการขนส่งทางบก	๖๐๓	๕๓๙	๖๔
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	- ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง	๕๑๗	๓๖๑	๑๕๖
๕	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	- ขอให้แก้ไขปัญหาการลงทะเบียน การตรวจสอบคัดกรอง การยืนยันตัวตน และการอุทธรณ์ผลการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตกหล่น แก่ผู้เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๔๙๘	๔๓๘	๖๐
๖	การเมือง	- แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย การหาเสียงของพรรคการเมือง การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง และปัญหาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า เป็นต้น	๔๖๒	๔๕๓	๙
๗	น้ำประปา	- น้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน - น้ำประปาไม่มีคุณภาพ - น้ำประปารั่วซึม ท่อน้ำประปาชำรุดแตกรั่ว - การขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา	๔๔๑	๓๙๔	๔๗
๘	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๔๒๗	๓๓๕	๙๒
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	- ขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท	๓๖๘	๓๑๗	๕๑
๑๐	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า	- ขอให้แก้ไขปัญหาควันไฟและเขม่าจากการเผาไร่ เผานา และการเกิดไฟป่า	๓๕๑	๓๐๕	๔๖

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า โทรศัพท์ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การเมือง น้ำประปา การเมือง ถนน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ และควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่อง...

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖)

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	**กระทรวง**	**๓,๑๗๓**	**๕๑.๕๙**	**๒,๓๓๑**	**๗๓.๔๖**	**๑,๘๙๓**	**๕๙.๖๖**	**๑,๒๘๐**	**๔๐.๓๔**
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๕๘๖	๑๘.๔๗	๔๖๕	๗๙.๓๕	๔๑๖	๗๐.๙๙	๑๗๐	๒๙.๐๑
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๔๓๙	๑๓.๘๔	๓๕๙	๘๑.๗๘	๓๑๒	๗๑.๐๗	๑๒๗	๒๘.๙๓
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๑๓๑ เรื่อง)	๓๐๐	๙.๔๕	๒๖๖	๘๘.๖๗	๑๗๒	๕๗.๓๓	๑๒๘	๔๒.๖๗
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๒๘๐	๘.๘๒	๒๑๗	๗๗.๕๐	๑๙๒	๖๘.๕๗	๘๘	๓๑.๔๓
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๓๖ เรื่อง)	๒๖๓	๘.๒๙	๑๕๘	๖๐.๐๘	๑๔๑	๕๓.๖๑	๑๒๒	๔๖.๓๙
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๐๕	๖.๔๖	๑๓๓	๖๔.๘๘	๘๐	๓๙.๐๒	๑๒๕	๖๐.๙๘
๑.๗	กระทรวงยุติธรรม	๑๗๐	๕.๓๖	๑๐๐	๕๘.๘๒	๗๒	๔๒.๓๕	๙๘	๕๗.๖๕
๑.๘	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๕๑	๔.๗๖	๙๒	๖๐.๙๓	๗๓	๔๘.๓๔	๗๘	๕๑.๖๖
๑.๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๔๖	๔.๖๐	๘๕	๕๘.๒๒	๖๓	๔๓.๑๕	๘๓	๕๖.๘๕
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๓๓	๔.๑๙	๙๙	๗๔.๔๔	๖๗	๕๐.๓๘	๖๖	๔๙.๖๒
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๕	๓.๙๔	๗๖	๖๐.๘๐	๗๐	๕๖.๐๐	๕๕	๔๔.๐๐
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๙๘	๓.๐๙	๘๑	๘๒.๖๕	๗๒	๗๓.๔๗	๒๖	๒๖.๕๓
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๖๙	๒.๑๗	๕๖	๘๑.๑๖	๓๘	๕๕.๐๗	๓๑	๔๔.๙๓
๑.๑๔	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๔๙	๑.๕๔	๒๙	๕๙.๑๘	๒๗	๕๕.๑๐	๒๒	๔๔.๙๐
๑.๑๕	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๓	๑.๓๖	๓๓	๗๖.๗๔	๓๑	๗๒.๐๙	๑๒	๒๗.๙๑
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๓๖	๑.๑๓	๒๗	๗๕.๐๐	๒๐	๕๕.๕๖	๑๖	๔๔.๔๔
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๐	๐.๙๕	๑๖	๕๓.๓๓	๑๖	๕๓.๓๓	๑๔	๔๖.๖๗
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๗	๐.๕๔	๑๗	๑๐๐.๐๐	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๗	๐.๕๔	๑๔	๘๒.๓๕	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๑.๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖	๐.๕๐	๘	๕๐.๐๐	๖	๓๗.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐

๒ หน่วยงานอื่น...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	**หน่วยงานอื่น**	**๑,๙๐๓**	**๓๐.๙๔**	**๑,๒๕๒**	**๖๕.๗๙**	**๑,๐๘๑**	**๕๖.๘๑**	**๘๒๒**	**๔๓.๑๙**
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๔๕๔	๗๖.๔๑	๙๑๘	๖๓.๑๔	๘๓๐	๕๗.๐๘	๖๒๔	๔๒.๙๒
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๖๙	๓.๖๓	๖๘	๙๘.๕๕	๔๙	๗๑.๐๑	๒๐	๒๘.๙๙
๒.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๖๕	๓.๔๒	๖๓	๙๖.๙๒	๓๕	๕๓.๘๕	๓๐	๔๖.๑๕
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๕๕	๒.๘๙	๒๕	๔๕.๔๕	๒๐	๓๖.๓๖	๓๕	๖๓.๖๔
๒.๕	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๕๒	๒.๗๓	๓๒	๖๑.๕๔	๒๓	๔๔.๒๓	๒๙	๕๕.๗๗
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๕๑	๒.๖๘	๔๒	๘๒.๓๕	๓๐	๕๘.๘๒	๒๑	๔๑.๑๘
๒.๗	สำนักงานศาลยุติธรรม	๒๑	๑.๑๐	๒๐	๙๕.๒๔	๑๙	๙๐.๔๘	๒	๙.๕๒
๒.๘	กองทุนประกันวินาศภัย	๑๘	๐.๙๕	๖	๓๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๑๗	๐.๘๙	๑๔	๘๒.๓๕	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕
๒.๑๐	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๕	๐.๗๙	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๓	๐.๖๘	๑๓	๑๐๐.๐๐	๑๒	๙๒.๓๑	๑	๗.๖๙
๒.๑๒	สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๒	๐.๖๓	๕	๔๑.๖๗	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๒.๑๓	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๑	๐.๕๘	๓	๒๗.๒๗	๓	๒๗.๒๗	๘	๗๒.๗๓
๒.๑๔	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	๕	๐.๒๖	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๔	๐.๒๑	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๔	๐.๒๑	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๗	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน	๓	๐.๑๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๓	๐.๑๖	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๓	๐.๑๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐

๒.๒๐ บริษัท...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๐	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๑	สภาวิศวกร	๒	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒	๐.๑๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานศาลปกครอง	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๘	แพทยสภา	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	ศาลรัฐธรรมนูญ	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	สภากาชาดไทย	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๓	สภาองค์กรของผู้บริโภค	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓๕	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓๗	สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓๘	ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓๙	สมาคมปราบวัณโรคแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

๓ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง**	**๑,๐๗๔**	**๑๗.๔๖**	**๘๘๖**	**๘๒.๕๐**	**๖๕๔**	**๖๐.๘๙**	**๔๒๐**	**๓๙.๑๑**
๓.๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย**	๓๙๑	๓๖.๔๑	๒๙๔	๗๕.๑๙	๒๒๐	๕๖.๒๗	๑๗๑	๔๓.๗๓
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๕๘	๑๔.๗๑	๘๓	๕๒.๕๓	๗๙	๕๐.๐๐	๗๙	๕๐.๐๐
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๙๘	๙.๑๒	๘๙	๙๐.๘๒	๖๒	๖๓.๒๗	๓๖	๓๖.๗๓
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๘๗	๘.๑๐	๘๔	๙๖.๕๕	๕๑	๕๘.๖๒	๓๖	๔๑.๓๘
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๔๘	๔.๔๗	๓๘	๗๙.๑๗	๒๘	๕๘.๓๓	๒๐	๔๑.๖๗
๓.๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง**	**๒๔๐**	**๒๒.๓๕**	**๒๑๘**	**๙๐.๘๓**	**๑๒๐**	**๕๐.๐๐**	**๑๒๐**	**๕๐.๐๐**
๓.๒.๑	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๑๓	๑๐.๕๒	๑๐๖	๙๓.๘๑	๘๒	๗๒.๕๗	๓๑	๒๗.๔๓
๓.๒.๒	ธนาคารออมสิน	๖๓	๕.๘๗	๕๗	๙๐.๔๘	๑๗	๒๖.๙๘	๔๖	๗๓.๐๒
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๔๖	๔.๒๘	๓๙	๘๔.๗๘	๑๓	๒๘.๒๖	๓๓	๗๑.๗๔
๓.๒.๔	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๘	๐.๗๔	๘	๑๐๐.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๓.๒.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๕	๐.๔๗	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๒.๖	กองทุนการออมแห่งชาติ	๔	๐.๓๗	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๗	บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคมนาคม**	**๒๑๔**	**๑๙.๙๓**	**๑๘๑**	**๘๔.๕๘**	**๑๕๙**	**๗๔.๓๐**	**๕๕**	**๒๕.๗๐**
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๘๖	๘.๐๑	๘๓	๙๖.๕๑	๗๘	๙๐.๗๐	๘	๙.๓๐
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๗๖	๗.๐๘	๕๗	๗๕.๐๐	๕๖	๗๓.๖๘	๒๐	๒๖.๓๒
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๑๘	๑.๖๘	๑๓	๗๒.๒๒	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๒	๑.๑๒	๑๑	๙๑.๖๗	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๕	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๐	๐.๙๓	๗	๗๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๙	๐.๘๔	๗	๗๗.๗๘	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๓.๓.๗	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๑๙	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**	**๑๑๔**	**๑๐.๖๑**	**๙๙**	**๘๖.๘๔**	**๘๕**	**๗๔.๕๖**	**๒๙**	**๒๕.๔๔**
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๗๙	๗.๓๖	๗๙	๑๐๐.๐๐	๖๗	๘๔.๘๑	๑๒	๑๕.๑๙
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๕	๓.๒๖	๒๐	๕๗.๑๔	๑๘	๕๑.๔๓	๑๗	๔๘.๕๗
๓.๕	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข**	**๒๘**	**๒.๖๑**	**๒๕**	**๘๙.๒๙**	**๑๗**	**๖๐.๗๑**	**๑๑**	**๓๙.๒๙**
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒๘	๒.๖๑	๒๕	๘๙.๒๙	๑๗	๖๐.๗๑	๑๑	๓๙.๒๙

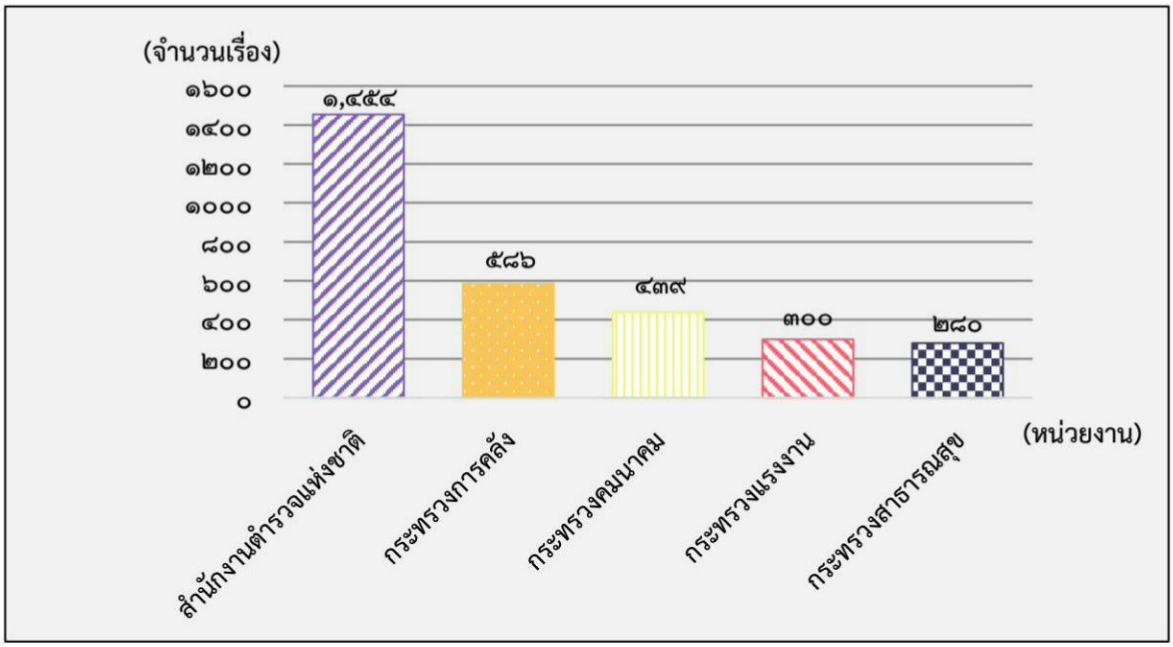
๓.๖ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**	**๒๔**	**๒.๒๓**	**๒๐**	**๘๓.๓๓**	**๑๘**	**๗๕.๐๐**	**๖**	**๒๕.๐๐**
๓.๖.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑๘	๑.๖๘	๑๕	๘๓.๓๓	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๘
๓.๖.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๖	๐.๕๖	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๗	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงยุติธรรม**	**๑๔**	**๑.๓๐**	**๑๑**	**๗๘.๕๗**	**๙**	**๖๔.๒๙**	**๕**	**๓๕.๗๑**
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๑๔	๑.๓๐	๑๑	๗๘.๕๗	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑
๓.๘	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**	**๑๒**	**๑.๑๒**	**๙**	**๗๕.๐๐**	**๕**	**๔๑.๖๗**	**๗**	**๕๘.๓๓**
๓.๘.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๒	๑.๑๒	๙	๗๕.๐๐	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๓.๙	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน**	**๑๒**	**๑.๑๒**	**๑๐**	**๘๓.๓๓**	**๔**	**๓๓.๓๓**	**๘**	**๖๖.๖๗**
๓.๙.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๙	๐.๘๔	๗	๗๗.๗๘	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๓.๙.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๒๘	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๐	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์**	**๑๑**	**๑.๐๒**	**๑๐**	**๙๐.๙๑**	**๙**	**๘๑.๘๒**	**๒**	**๑๘.๑๘**
๓.๑๐.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑๑	๑.๐๒	๑๐	๙๐.๙๑	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๘.๑๘
๓.๑๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี**	**๑๐**	**๐.๙๓**	**๕**	**๕๐.๐๐**	**๕**	**๕๐.๐๐**	**๕**	**๕๐.๐๐**
๓.๑๑.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๙	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๒	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๒	๐.๑๙	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๓	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๒	๐.๑๙	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๔	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๕	สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๖	สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๗	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

๓.๑๒ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม**	**๓**	**๐.๒๘**	**๓**	**๑๐๐.๐๐**	**๒**	**๖๖.๖๗**	**๑**	**๓๓.๓๓**
๓.๑๒.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๓	๐.๒๘	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**	**๑**	**๐.๐๙**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**
๓.๑๓.๑	องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		**๖,๑๕๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๔,๔๖๙**	**๗๒.๖๗**	**๓,๖๒๘**	**๕๘.๙๙**	**๒,๕๒๒**	**๔๑.๐๑**

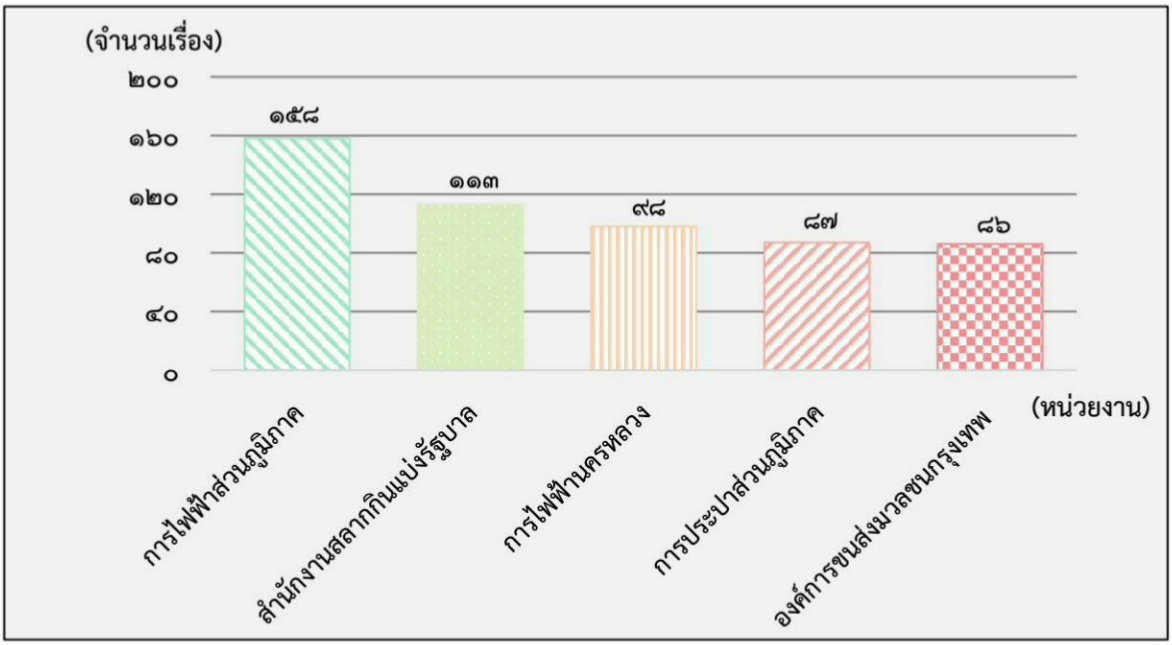
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดง...

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล การไฟฟ้านครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	**ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๔๔๑ ๑๕๙๙ ๑๑๙๕ ๑๑๗๘ และ ๑๙๑ สถานีตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง และสถานีตำรวจภูธรภาค
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ
		การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากรณีเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลงหรือแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการแข่งรถจักรยานยนต์

๒ กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	กระทรวงการคลัง	**บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ทบทวนหลักเกณฑ์/คุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ขยายเวลาแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ - ขอให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการยืนยันตัวตนของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
		ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ และขอให้ตรวจสอบการเสียภาษีของบริษัทต่าง ๆ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร สายด่วน ๑๑๖๑ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๐ ๖๔๐๐ และบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๓ ๑๒๕๐
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำกระทรวงการคลัง และสำนักงานสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพฯ และจังหวัด
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ เช่น ขอให้ทบทวนนโยบายเกี่ยวกับการส่งเงินเข้ากองทุนการออมแห่งชาติ ขอให้ชี้แจงรายการสินค้าที่สามารถยื่นลดหย่อนภาษีได้ตามมาตรการช้อปดีมีคืน เป็นต้น
๓	กระทรวงคมนาคม	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะและการจัดระเบียบการจราจร** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ รถตู้ และจักรยานยนต์สาธารณะ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ
		ถนน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนน/ก่อสร้างถนน และติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบและไฟฟ้าส่องสว่างแจ้งเตือนเขตพื้นที่ก่อสร้าง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ กรมทางหลวง สายด่วน ๑๕๘๖ กรมทางหลวงชนบท สายด่วน ๑๑๔๖ สำนักงานขนส่งเขตและสำนักงานขนส่งจังหวัด
๔	กระทรวงแรงงาน	**แรงงานต่างด้าว** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวประกอบอาชีพโดยผิดกฎหมาย - ขอให้ขยายระยะเวลาการต่อใบอนุญาตทำงานในประเทศ (Work Permit) ผ่านระบบออนไลน์
		ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับลดเงินสมทบประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ - ขอให้เร่งพิจารณาแก้ไขสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพ โดยให้ผู้ประกันตนสามารถนำเงินกรณีชราภาพบางส่วนออกมาใช้ก่อนได้
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๒๖๒ - ๔ , ๐ ๒๒๓๒ ๑๔๖๗ สำนักงานประกันสังคม สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานจัดหางานพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัด กรมการจัดหางาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๗ ๙๔๒๓ สายด่วน ๑๖๙๔ และ ๑๕๐๖ กด ๒ และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๓
		การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอให้จัดหางานตามความเหมาะสมให้แก่ประชาชนทั่วไป และผู้พิการ

๕. กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๕	กระทรวงสาธารณสุข	**การรักษาพยาบาล** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 - ขอให้พิจารณาปรับปรุงโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (๓๐ บาทรักษาทุกโรค) เพื่อให้ช่วยเหลือประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน - ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีถูกปฏิเสธการรักษา
		การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาล เช่น การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษา เพิ่มบุคลากรและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ขอให้จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้พิการ เป็นต้น
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่ขอให้ทบทวนกฎหมายเกี่ยวกับการใช้กัญชาอย่างเสรี
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลของรัฐ กรมสุขภาพจิต สายด่วน ๑๓๒๓ และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สายด่วน ๑๓๓๐

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบอัตราค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้จัดระเบียบสายไฟฟ้าให้เรียบร้อย - ขอให้ขยายเวลาการชำระค่าไฟฟ้าและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	**สลากกินแบ่งรัฐบาล** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มจำนวนสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เพียงพอกับจำนวนและความต้องการของตัวแทนจำหน่าย - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ - ขอให้ปรับปรุงช่องทางการจอง - ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้า
๓	การไฟฟ้านครหลวง	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ปรับลดค่าไฟฟ้าผันแปร (Ft) เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชนในช่วงที่ราคาค่าไฟฟ้าต่อครัวเรือนมีราคาสูงกว่าปกติ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง และสายด่วน ๑๑๓๐
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงสาขา

๔ การประปา...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	**น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้** - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไหลอ่อนและไม่ไหล - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตระบบจำหน่ายน้ำประปา
		ร้องเรียนการให้บริการ/การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปาส่วนภูมิภาค และสายด่วน ๑๖๖๒
๕	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ และปรับเปลี่ยนรถโดยสารประจำทางสาธารณะ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) สายด่วน ๑๓๔๘
		การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทางสาธารณะและรถโดยสารปรับอากาศประจำทาง

๘. สถิติ ...

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖)

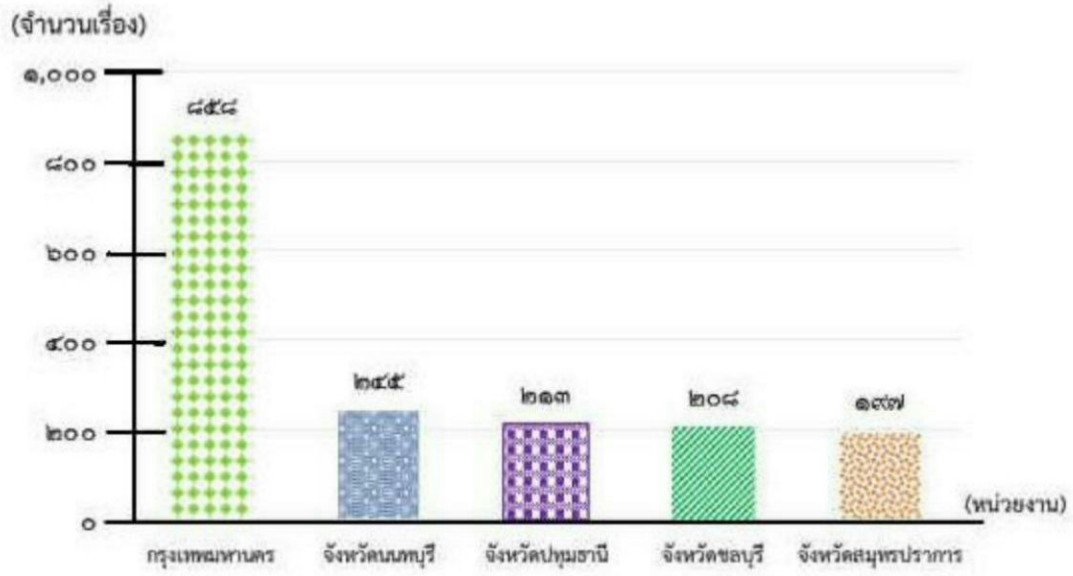
ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		**๘๕๘**	**๑๘.๒๖**	**๗๗๑**	**๘๙.๘๖**	**๕๑๙**	**๖๐.๔๙**	**๓๓๙**	**๓๙.๕๑**
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๕๘	๑๘.๒๖	๗๗๑	๘๙.๘๖	๕๑๙	๖๐.๔๙	๓๓๙	๓๙.๕๑
เขตตรวจราชการที่ ๑		**๖๒๐**	**๑๓.๑๙**	**๕๒๑**	**๘๔.๐๓**	**๔๒๐**	**๖๗.๗๔**	**๒๐๐**	**๓๒.๒๖**
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๔๕	๕.๒๑	๑๘๔	๗๕.๑๐	๑๖๓	๖๖.๕๓	๘๒	๓๓.๔๗
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๑๓	๔.๕๓	๒๐๕	๙๖.๒๔	๑๔๖	๖๘.๕๔	๖๗	๓๑.๔๖
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๙๒	๑.๙๖	๗๙	๘๕.๘๗	๖๑	๖๖.๓๐	๓๑	๓๓.๗๐
๕	จังหวัดสระบุรี	๗๐	๑.๔๙	๕๓	๗๕.๗๑	๕๐	๗๑.๔๓	๒๐	๒๘.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๒		**๑๑๐**	**๒.๓๔**	**๗๐**	**๖๓.๖๔**	**๔๕**	**๔๐.๙๑**	**๖๕**	**๕๙.๐๙**
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๙	๑.๐๔	๒๖	๕๓.๐๖	๑๕	๓๐.๖๑	๓๔	๖๙.๓๙
๗	จังหวัดอ่างทอง	๒๕	๐.๕๓	๑๙	๗๖.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐
๘	จังหวัดชัยนาท	๒๔	๐.๕๑	๑๗	๗๐.๘๓	๑๒	๕๐.๐๐	๑๒	๕๐.๐๐
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๒	๐.๒๕๕	๘	๖๖.๖๗	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๓		**๓๔๘**	**๗.๔๑**	**๒๗๒**	**๗๘.๑๖**	**๑๙๔**	**๕๕.๗๕**	**๑๕๔**	**๔๔.๒๕**
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑๙๗	๔.๑๙	๑๕๘	๘๐.๒๐	๑๑๘	๕๙.๙๐	๗๙	๔๐.๑๐
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๑	๑.๓๐	๔๐	๖๕.๕๗	๓๒	๕๒.๔๖	๒๙	๔๗.๕๔
๑๒	จังหวัดนครนายก	๓๕	๐.๗๔	๒๘	๘๐.๐๐	๒๑	๖๐.๐๐	๑๔	๔๐.๐๐
๑๓	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๓	๐.๗๐	๓๑	๙๓.๙๔	๑๔	๔๒.๔๒	๑๙	๕๗.๕๘
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๒๒	๐.๔๗	๑๕	๖๘.๑๘	๙	๔๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙
เขตตรวจราชการที่ ๔		**๓๑๓**	**๖.๖๖**	**๒๓๖**	**๗๕.๔๐**	**๑๗๘**	**๕๖.๘๗**	**๑๓๕**	**๔๓.๑๓**
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๒๕	๒.๖๖	๙๖	๗๖.๘๐	๘๓	๖๖.๔๐	๔๒	๓๓.๖๐
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๗๐	๑.๔๙	๕๖	๘๐.๐๐	๓๒	๔๕.๗๑	๓๘	๕๔.๒๙
๑๗	จังหวัดสุพรรณบุรี	๖๐	๑.๒๘	๔๑	๖๘.๓๓	๓๐	๕๐.๐๐	๓๐	๕๐.๐๐
๑๘	จังหวัดกาญจนบุรี	๕๘	๑.๒๓	๔๓	๗๔.๑๔	๓๓	๕๖.๙๐	๒๕	๔๓.๑๐
เขตตรวจราชการที่ ๕		**๒๐๐**	**๔.๒๖**	**๑๕๙**	**๗๙.๕๐**	**๑๔๒**	**๗๑.๐๐**	**๕๘**	**๒๙.๐๐**
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๙๔	๒.๐๐	๗๘	๘๒.๙๘	๗๐	๗๔.๔๗	๒๔	๒๕.๕๓
๒๐	จังหวัดเพชรบุรี	๔๔	๐.๙๔	๓๔	๗๗.๒๗	๓๐	๖๘.๑๘	๑๔	๓๑.๘๒
๒๑	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๔๒	๐.๘๙	๓๓	๗๘.๕๗	๓๐	๗๑.๔๓	๑๒	๒๘.๕๗
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๐	๐.๔๒๕	๑๔	๗๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๖		**๒๘๓**	**๖.๐๒**	**๒๓๓**	**๘๒.๓๓**	**๑๗๕**	**๖๑.๘๔**	**๑๐๘**	**๓๘.๑๖**
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๐๙	๒.๓๒	๙๕	๘๗.๑๖	๗๘	๗๑.๕๖	๓๑	๒๘.๔๔
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๐๕	๒.๒๓	๘๔	๘๐.๐๐	๕๗	๕๔.๒๙	๔๘	๔๕.๗๑
๒๕	จังหวัดชุมพร	๓๗	๐.๗๙	๒๖	๗๐.๒๗	๒๔	๖๔.๘๖	๑๓	๓๕.๑๔
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๓๒	๐.๖๘	๒๘	๘๗.๕๐	๑๖	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๗		**๒๑๖**	**๔.๖๐**	**๑๕๗**	**๗๒.๖๙**	**๑๓๒**	**๖๑.๑๑**	**๘๔**	**๓๘.๘๙**
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๖๔	๑.๓๖	๔๙	๗๖.๕๖	๔๗	๗๓.๔๔	๑๗	๒๖.๕๖
๒๘	จังหวัดกระบี่	๖๓	๑.๓๔	๔๓	๖๘.๒๕	๓๔	๕๓.๙๗	๒๙	๔๖.๐๓
๒๙	จังหวัดตรัง	๕๐	๑.๐๖	๓๗	๗๔.๐๐	๒๙	๕๘.๐๐	๒๑	๔๒.๐๐
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๑	๐.๔๕	๑๖	๗๖.๑๙	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๘	๐.๓๘	๑๒	๖๖.๖๗	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔
เขตตรวจราชการที่ ๘		**๒๒๖**	**๔.๘๑**	**๑๖๗**	**๗๓.๘๙**	**๑๓๒**	**๕๘.๔๑**	**๙๔**	**๔๑.๕๙**
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๔๙	๓.๑๗	๑๐๙	๗๓.๑๕	๙๐	๖๐.๔๐	๕๙	๓๙.๖๐
๓๓	จังหวัดปัตตานี	๒๙	๐.๖๒	๑๘	๖๒.๐๗	๑๗	๕๘.๖๒	๑๒	๔๑.๓๘
๓๔	จังหวัดนราธิวาส	๒๗	๐.๕๗	๒๑	๗๗.๗๘	๑๔	๕๑.๘๕	๑๓	๔๘.๑๕
๓๕	จังหวัดสตูล	๑๓	๐.๒๘	๑๒	๙๒.๓๑	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
๓๖	จังหวัดยะลา	๘	๐.๑๗	๗	๘๗.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๙		**๓๒๔**	**๖.๙๐**	**๒๓๗**	**๗๓.๑๕**	**๒๐๓**	**๖๒.๖๕**	**๑๒๑**	**๓๗.๓๕**
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๐๘	๔.๔๓	๑๔๕	๖๙.๗๑	๑๒๗	๖๑.๐๖	๘๑	๓๘.๙๔
๓๘	จังหวัดระยอง	๗๒	๑.๕๓	๕๙	๘๑.๙๔	๔๖	๖๓.๘๙	๒๖	๓๖.๑๑
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๓๑	๐.๖๖	๒๓	๗๔.๑๙	๒๓	๗๔.๑๙	๘	๒๕.๘๑
๔๐	จังหวัดตราด	๑๓	๐.๒๘	๑๐	๗๖.๙๒	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		**๙๙**	**๒.๑๑**	**๖๓**	**๖๓.๖๔**	**๓๒**	**๓๒.๓๒**	**๖๗**	**๖๗.๖๘**
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๔๐	๐.๘๕	๒๙	๗๒.๕๐	๑๓	๓๒.๕๐	๒๗	๖๗.๕๐
๔๒	จังหวัดเลย	๒๔	๐.๕๑	๑๓	๕๔.๑๗	๑๐	๔๑.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓
๔๓	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๕	๐.๓๒	๑๐	๖๖.๖๗	๔	๒๖.๖๗	๑๑	๗๓.๓๓
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๑๐	๐.๒๑	๘	๘๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๑๐	๐.๒๑	๓	๓๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		**๕๒**	**๑.๑๑**	**๓๓**	**๖๓.๔๖**	**๑๙**	**๓๖.๕๔**	**๓๓**	**๖๓.๔๖**
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๒๗	๐.๕๗	๑๔	๕๑.๘๕	๙	๓๓.๓๓	๑๘	๖๖.๖๗
๔๗	จังหวัดนครพนม	๑๓	๐.๒๘	๑๐	๗๖.๙๒	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๒	๐.๒๕๕	๙	๗๕.๐๐	๔	๓๓.๓๓	๘	๖๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		**๑๙๕**	**๔.๑๕**	**๑๑๘**	**๖๐.๕๑**	**๙๒**	**๔๗.๑๘**	**๑๐๓**	**๕๒.๘๒**
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๖๘	๑.๔๕	๔๒	๖๑.๗๖	๓๒	๔๗.๐๖	๓๖	๕๒.๙๔
๕๐	จังหวัดมหาสารคาม	๕๓	๑.๑๓	๓๗	๖๙.๘๑	๓๑	๕๘.๔๙	๒๒	๔๑.๕๑
๕๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๙	๐.๘๓	๑๕	๓๘.๔๖	๑๓	๓๓.๓๓	๒๖	๖๖.๖๗
๕๒	จังหวัดร้อยเอ็ด	๓๕	๐.๗๔	๒๔	๖๘.๕๗	๑๖	๔๕.๗๑	๑๙	๕๔.๒๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		**๑๕๘**	**๓.๓๖**	**๘๕**	**๕๓.๘๐**	**๕๘**	**๓๖.๗๑**	**๑๐๐**	**๖๓.๒๙**
๕๓	จังหวัดศรีสะเกษ	๖๐	๑.๒๘	๔๐	๖๖.๖๗	๑๗	๒๘.๓๓	๔๓	๗๑.๖๗
๕๔	จังหวัดอุบลราชธานี	๖๐	๑.๒๘	๒๗	๔๕.๐๐	๒๓	๓๘.๓๓	๓๗	๖๑.๖๗
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๒๙	๐.๖๒	๑๓	๔๔.๘๓	๑๓	๔๔.๘๓	๑๖	๕๕.๑๗
๕๖	จังหวัดยโสธร	๙	๐.๑๙	๕	๕๕.๕๖	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		**๒๑๑**	**๔.๔๙**	**๑๐๒**	**๔๘.๓๔**	**๘๒**	**๓๘.๘๖**	**๑๒๙**	**๖๑.๑๔**
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๙๐	๑.๙๒	๓๘	๔๒.๒๒	๓๗	๔๑.๑๑	๕๓	๕๘.๘๙
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๔๔	๐.๙๔	๒๕	๕๖.๘๒	๑๘	๔๐.๙๑	๒๖	๕๙.๐๙
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๔๔	๐.๙๔	๒๖	๕๙.๐๙	๑๔	๓๑.๘๒	๓๐	๖๘.๑๘
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๓๓	๐.๗๐	๑๓	๓๙.๓๙	๑๓	๓๙.๓๙	๒๐	๖๐.๖๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		**๑๑๐**	**๒.๓๔**	**๗๔**	**๖๗.๒๗**	**๕๕**	**๕๐.๐๐**	**๕๕**	**๕๐.๐๐**
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๗๐	๑.๔๙	๔๔	๖๒.๘๖	๓๘	๕๔.๒๙	๓๒	๔๕.๗๑
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๓	๐.๔๙	๑๙	๘๒.๖๑	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๓	๐.๒๘	๙	๖๙.๒๓	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔	๐.๐๘๕	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		**๙๐**	**๑.๙๒**	**๕๘**	**๖๔.๔๔**	**๕๐**	**๕๕.๕๖**	**๔๐**	**๔๔.๔๔**
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๔๗	๑.๐๐	๓๕	๗๔.๔๗	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔
๖๖	จังหวัดพะเยา	๑๕	๐.๓๒	๑๑	๗๓.๓๓	๑๑	๗๓.๓๓	๔	๒๖.๖๗
๖๗	จังหวัดน่าน	๑๔	๐.๓๐	๕	๓๕.๗๑	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
๖๘	จังหวัดแพร่	๑๔	๐.๓๐	๗	๕๐.๐๐	๕	๓๕.๗๑	๙	๖๔.๒๙

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		**๑๕๑**	**๓.๒๑**	**๙๙**	**๖๕.๕๖**	**๖๖**	**๔๓.๗๑**	**๘๕**	**๕๖.๒๙**
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๗	๑.๐๐	๓๕	๗๔.๔๗	๒๓	๔๘.๙๔	๒๔	๕๑.๐๖
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๔๐	๐.๘๕	๒๕	๖๒.๕๐	๑๓	๓๒.๕๐	๒๗	๖๗.๕๐
๗๑	จังหวัดตาก	๒๓	๐.๔๙	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓	๑๒	๕๒.๑๗
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๒๒	๐.๔๗	๑๒	๕๔.๕๕	๙	๔๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๙	๐.๔๐	๑๕	๗๘.๙๕	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		**๑๓๕**	**๒.๘๗**	**๗๒**	**๕๓.๓๓**	**๕๗**	**๔๒.๒๒**	**๗๘**	**๕๗.๗๘**
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๗๖	๑.๖๒	๓๑	๔๐.๗๙	๒๙	๓๘.๑๖	๔๗	๖๑.๘๔
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๑	๐.๔๕	๑๔	๖๖.๖๗	๑๑	๕๒.๓๘	๑๐	๔๗.๖๒
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๒๑	๐.๔๕	๑๑	๕๒.๓๘	๙	๔๒.๘๖	๑๒	๕๗.๑๔
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๗	๐.๓๖	๑๖	๙๔.๑๒	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔
รวมทั้งสิ้น		**๔,๖๙๙**	**๑๐๐.๐๐**	**๓,๕๒๗**	**๗๕.๐๖**	**๒,๖๕๑**	**๕๖.๔๒**	**๒,๐๔๘**	**๔๓.๕๘**

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๖๙๙ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการให้อาหารและการถ่ายมูลของสุนัข แมวจรจัด และนกพิราบ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร สัญญาณไฟฟ้าจราจร และกล้องวงจรปิด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร
๒	จังหวัดนนทบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟฟ้าจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งป้ายโฆษณา ป้ายหาเสียงผู้สมัครรับเลือกตั้งกีดขวางทางสัญจร - ขอให้แก้ไขปัญหาจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน/ทราย เศษดิน/ทรายร่วงบนถนน
๓	จังหวัดปทุมธานี	**ถนน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาด ฝาท่อระบายน้ำ ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำจากท่อระบายน้ำเอ่อล้น
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการให้อาหารและการถ่ายมูลของสุนัข แมวจรจัด
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การก่อสร้างบ้านจัดสรร และการขับขี่รถของกลุ่มวัยรุ่น
๔	จังหวัดชลบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร ร้านอาหาร สถานบันเทิง บ้านเรือน และจุดพลุ
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้เร่งดำเนินคดีฉ้อโกง/การปล่อยเงินกู้นอกระบบทางออนไลน์ - ขอให้เร่งดำเนินคดีการรับจำนำรถที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบการประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดเทศบาลตำบล พนักงานเมืองพัทยาและผู้ใหญ่บ้าน
๕	จังหวัดสมุทรปราการ	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการก่อสร้างที่อยู่อาศัย
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้าม ทางม้าลาย และสัญญาณไฟจราจร
		การจอดรถ/วางสิ่งของกีดขวาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการติดตั้งป้ายโฆษณา การจอดรถกีดขวางการจราจร และการจำหน่ายสินค้าบนบาทวิถี

.....

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วนเพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๘๘๕	๓๑,๐๓๒	- ๑๐.๑๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๓๖๘	๑,๓๕๑	๑.๒๖
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) **	๑,๐๕๓	-	n/a
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๖๒	๒,๐๑๖	- ๕๗.๒๔
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๒๖	๒๕๒	๑๐๘.๗๓
๖	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๑๖	๑,๒๙๔	- ๘๓.๓๐
รวมทั้งสิ้น		***๓๑,๙๑๐ ครั้ง***	***๓๕,๙๔๕ ครั้ง***	**- ๑๑.๒๒**
		๑๔,๔๔๙ เรื่อง	***๑๙,๑๙๓ เรื่อง***	**- ๒๔.๗๑**

** ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เริ่มเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๙๑๐ ครั้ง ซึ่งจำนวนเรื่องร้องทุกข์โดยรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๑ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมาได้แก่ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ตามลำดับ

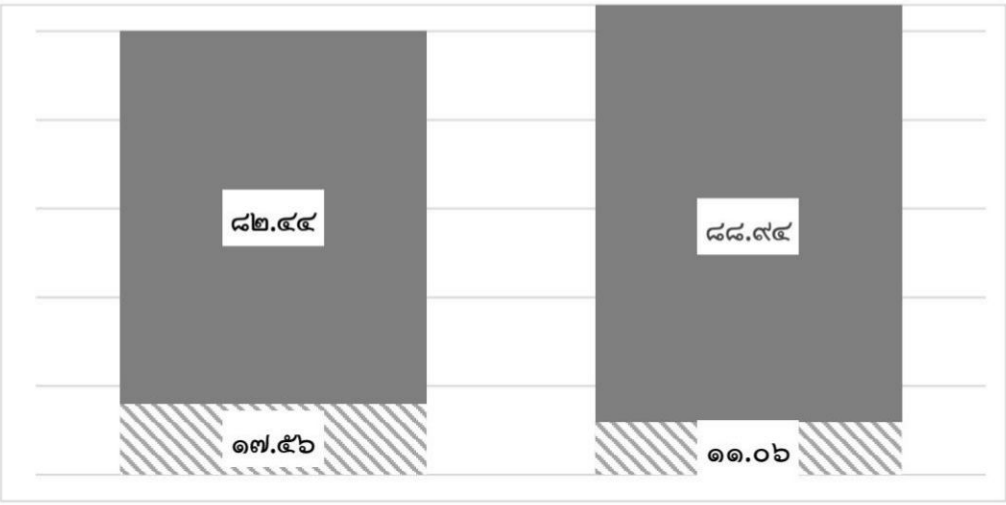
ทั้งนี้ จะเห็นว่าเมื่อเปิดให้บริการช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ให้บริการทางออนไลน์ มีประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากการเข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบ New Normal ดังนั้น จึงควรพัฒนาให้มีข้อมูลที่สามารถแนะนำประชาชนที่เกี่ยวกับปัญหา/ความเดือดร้อนได้ในเบื้องต้น เพื่อลดปริมาณการยื่นเรื่องร้องทุกข์

สำหรับช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนการติดต่อเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เริ่มคลี่คลายลงกลับสู่ภาวะปกติ และประชาชนคลายความกังวล ประชาชนบางส่วนจึงเลือกที่จะเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เพื่อได้พบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมในช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่ามีจำนวนลดลง แสดงให้เห็นว่าเศรษฐกิจของประเทศปรับตัวดีขึ้น ประชาชนสามารถทำมาหากินมีอาชีพ และสร้างรายได้เพิ่มขึ้น ประชาชนลดการยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อภาครัฐ รวมทั้งในอีกทางหนึ่งคือ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขให้คลี่คลายตามสถานการณ์ และรัฐกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น เช่น การผ่อนปรนมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 การสนับสนุนและกระตุ้นค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาอัตราเงินเฟ้อ และการจ้างงานในภาคเอกชน รวมถึงมาตรการด้านหนี้สิน เป็นต้น

๒. ผลการดำเนินการ ...

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒

ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

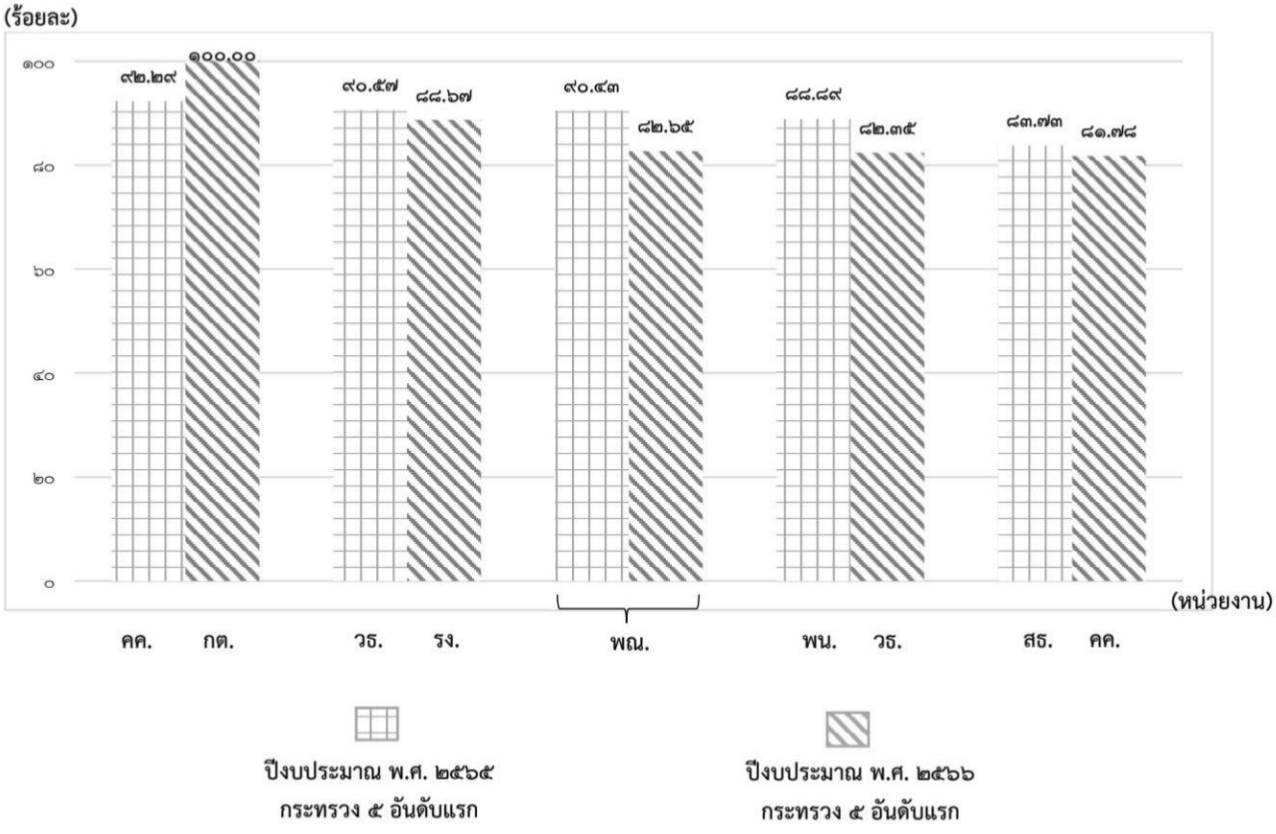
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๔๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๖

ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานซึ่งหน่วยงานได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา (เรื่องที่หน่วยงานมีนโยบายดำเนินการอยู่แล้วหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ)	๔,๖๒๖
รอการรับทราบ	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับงานในระบบ	๒,๑๗๕
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๓๐๙
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องบางส่วน)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วนหรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง	๑,๑๐๙

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ยุติเรื่อง (ไม่ได้ตามคำร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ เช่น กรณีการขอเงินเผื่อได้ การขอเรื่องส่วนตัว ซึ่งพ้นวิสัยที่จะดำเนินการ เป็นต้น	๗๖
ยุติเรื่อง (รอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีหลักฐานยืนยันกรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม	๕๕
ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีหลักฐานยืนยันกรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลา ๙๐ วัน	๓๘
ยุติเรื่อง (ผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์)	เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์	๖๐
ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นเดียวกัน แต่ผู้ร้องติดต่อเข้ามาหลายครั้ง	๒๒
ยุติเรื่อง (ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง	๒๑
จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์	เรื่องร้องทุกข์ที่มีการวินิจฉัยให้จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์	๑
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่ทางราชการจะดำเนินการได้	๓,๔๒๐

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานยังคงรักษามาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ดี โดยบางหน่วยงานมีผลยุติได้เพิ่มขึ้น และบางหน่วยงานมีผลยุติลดลงเล็กน้อย

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ รวม ๔๔๗ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	**๓๘๔ ราย**	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	**๖๓ กลุ่ม**	เช่น ชมรมเครือข่ายผู้ค้าลอตเตอรี่รายย่อยจังหวัดเลย กลุ่มเครือข่ายสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร กลุ่มเครือข่ายเกษตรกรชาวสวนลำไย ๘ จังหวัดภาคเหนือ กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย เครือข่ายวิสาหกิจชุมชนธนาคารต้นไม้ สมาคมชาวประมงจังหวัดปัตตานี สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย เป็นต้น

๕. ประเด็นเรื่อง...

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	△ ๓๓.๔๙	๑,๖๕๘	๑,๕๗๐ (๙๔.๖๙)	ปัญหาเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด เช่น การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ รวมถึงเสียงดังจากการจัดงานเทศกาลประจำปี เป็นต้น ซึ่งมีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้ลดความรุนแรงลง ส่งผลให้ประชาชนกลับมารวมกลุ่มสังสรรค์กันตามปกติ อีกทั้งในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม มีการจัดงานประจำปีในหลายเทศกาล จึงทำให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า	▽ - ๑๐.๐๑	๖๒๐	๕๒๐ (๘๓.๘๗)	ปัญหาไฟฟ้า เป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชนจึงมีการร้องทุกข์เข้ามามาก โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และขอขยายเขตไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าในหลายกรณี เช่น การให้ส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก การบรรเทาค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น ส่งผลให้เรื่องร้องทุกข์ลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา
๓	โทรศัพท์	▽ - ๖.๘๐	๖๐๓	๕๓๙ (๘๙.๓๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม

๔. ประเด็น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	△ ๓๙.๓๕	๕๑๗	๓๖๑ (๖๙.๘๒)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการอยู่เสมอ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการแก้ไขให้ตรงจุดและเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง
๕	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	△ ๒๐๗.๔๐	๔๙๘	๔๓๘ (๘๗.๙๕)	ประเด็นเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากเป็นช่วงของการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น ปัญหาในการลงทะเบียน การตรวจสอบคัดกรอง การยืนยันตัวตน การขออุทธรณ์ผลการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตกหล่น ขอให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น
๖	การเมือง	△ ๒๗.๖๒	๔๖๒	๔๕๓ (๙๘.๐๕)	ประเด็นการเมือง เป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมากขึ้นเนื่องจากเป็นช่วงของการประกาศยุบสภาผู้แทนราษฎรเพื่อจัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไป ซึ่งพรรคการเมืองเริ่มมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเตรียมการสำหรับการเลือกตั้ง ส่งผลให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นทางการเมืองเข้ามามาก เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการหาเสียงของพรรคการเมือง การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง และปัญหาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า เป็นต้น
๗	น้ำประปา	▽ - ๔.๙๖	๔๔๑	๓๙๔ (๘๙.๓๔)	ปัญหาน้ำประปา เป็นปัญหาด้านสาธารณูปโภคที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ น้ำประปารั่วซึม ท่อน้ำประปาชำรุดแตกรั่ว และการขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา เป็นต้น

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ถนน	▽ - ๓.๖๑	๔๒๗	๓๓๕ (๗๘.๔๕)	ปัญหาถนน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อเนื่องจากมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	▽ - ๖.๓๖	๓๖๘	๓๑๗ (๘๖.๑๔)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๑๐	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า	△ ๑๓๔.๐๐	๓๕๑	๓๐๕ (๘๖.๘๙)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงฤดูแล้งที่มักเกิดไฟไหม้ป่าอยู่เป็นประจำ การเผาไร่ เผานา เพื่อเตรียมทำเกษตรหรือเก็บเกี่ยวพืชผลของเกษตรกรทั้งในประเทศไทยและของประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้เกิดควันไฟและเขม่าจากการเผาไหม้เป็นบริเวณกว้าง ประกอบกับเป็นช่วงระยะเวลาที่สภาพอากาศไม่สามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก การสะสมของมลพิษในเขตเมืองจึงส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ของฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 เพิ่มมากขึ้น

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เป็นประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการ เช่น การแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลง เล่นดนตรีสด และการจัดงานเทศกาลประจำปีต่าง ๆ ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ควันไฟจากการเผาไร่ ไฟไหม้ป่า เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นด้านเศรษฐกิจ เช่น แจ้งเบาะแสการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบผ่านช่องทางออนไลน์ การคืนเงินภาษี เป็นต้น และประเด็นด้านกฎหมาย เช่น มิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์กรณีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น อนึ่งประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอกฎหมาย หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

๖. ปัญหา...

๖. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๖.๑ จากสถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คือ ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ซึ่งมีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๐๘.๗๓ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าหากเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ปัญหา/ความเดือดร้อนจะได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้ช่องทางอื่น นอกจากนี้ ยังประสงค์ที่จะได้พบ/หารือเพื่อรับคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่หรือผู้มีอำนาจโดยตรง ตลอดจนมีความมั่นใจต่อมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๖.๒ ปัญหากรณีมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และช่องทางออนไลน์ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีประชาชนยังร้องทุกข์เข้ามาจำนวนมาก ส่วนหนึ่งมาจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ยังขาดแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของหน่วยงาน/องค์กรที่ครอบครองข้อมูล การซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคล และการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐและต้องการให้บังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเป็นรูปธรรม

๖.๓ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนตามนโยบายของรัฐ ยังเป็นประเด็นที่ประชาชนขอให้มีการตรวจสอบสิทธิเป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัญหาเรื่องความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจน เช่น การลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการลงทะเบียนที่ซ้ำซ้อนกับหลายหน่วยงาน และยังคงเป็นช่องทางที่ให้มิจฉาชีพใช้หลอกลวงกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการลงทะเบียนได้โดยง่าย เป็นต้น

๖.๔ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ต่อเนื่อง และประชาชนร้องเรียนมาเป็นจำนวนมาก หากแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ ปัญหาที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง เช่น การจัดกิจกรรมประจำปี การจัดงานเฉลิมฉลองตามเทศกาลส่งผลให้เกิดปัญหาเสียงดังรบกวน การเปิดเพลงเสียงดังของสถานประกอบการและการรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เป็นต้น รวมถึงปัญหามลภาวะทางอากาศ เช่น การเผาไร่เพื่อการเกษตรในช่วงฤดูที่อากาศถ่ายเทไม่สะดวกส่งผลต่อการสะสมของฝุ่นละออง PM 2.5 เป็นต้น

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๗.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการและคณะทำงานและการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชน เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๗.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันท่วงที โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๗.๓ ให้หน่วยงาน...

๗.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๗.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

.....

รายการ QR Code

https://tinyurl.com/2w6vkb7t

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖