

ด่วนที่สุด

สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
กราบเรียน/เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๔๗ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗
สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๘ ตุลาคม ๒๕๖๗) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นและข้อสังเกตไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วยความละเอียดปราณีตตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๒ ข้อตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงแรงงาน รวมทั้งข้อสังเกตของกระทรวงยุติธรรมไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล), ๑๕๓๒ (อรณิษา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง : จึงเรียนยืนยันมา

กรม, องค์การอิสระ : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๖๒๙ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงกลาโหม ด่วนที่สุด ที่ กห ๐๑๐๐/๒๐๒๙ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๑๒๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงการต่างประเทศ ที่ กต ๐๓๐๑/๑๕๒๕๕ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด่วนที่สุด ที่ กก ๐๒๐๓/๔๒๘๑
ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด่วนที่สุด ที่ พม ๐๒๐๙/๑๙๔๑
ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๘
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ด่วนที่สุด ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๒๕๒๗๑ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๒๐/๑๑๖๒๕
ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗
๙. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๓๔๖ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๑๐. สำเนาหนังสือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด่วนที่สุด ที่ คศ ๐๑๐๐.๔/๓๔๑
ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗
๑๑. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๒๐๔
ลงวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘
๑๒. สำเนาหนังสือกระทรวงพลังงาน ด่วนที่สุด ที่ พน ๐๒๐๓/๓๕๖ ลงวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๗
๑๓. สำเนาหนังสือกระทรวงพาณิชย์ ด่วนที่สุด ที่ พณ ๐๒๐๑/๕๑๐๖๘ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗
๑๔. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๒๙๐ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘
๑๕. สำเนาหนังสือกระทรวงยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๑๙/๑๔๙๔๙ ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗
๑๖. สำเนาหนังสือกระทรวงแรงงาน ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๓๖๐๒ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๗
๑๗. สำเนาหนังสือกระทรวงวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/๕๔๗๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๑๘. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๓๗๗๑ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๑๙. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๕๔๒๓ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗
๒๐. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ด่วนที่สุด ที่ อก ๐๒๐๓/๕๖๗๐ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
๒๑. สำเนาหนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๔๕๖๙ ลงวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
จากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

๑. รองนายกรัฐมนตรี (นายภูมิธรรม เวชยชัย)
๒. รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
๓. รองนายกรัฐมนตรี (นายอนุทิน ชาญวีรกูล)
๔. รองนายกรัฐมนตรี (นายพีระพันธุ์ สาลีรัฐวิภาค)
๕. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิชัย ชุณหวชิร)
๖. รองนายกรัฐมนตรี (นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)
๗. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
๘. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร)
๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม
๑๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
๑๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ
๑๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๑๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
๑๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
๑๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๑๘. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน
๒๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์
๒๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
๒๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม
๒๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
๒๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม
๒๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
๒๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
๒๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม
๒๘. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๒๙. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี
๓๐. ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
๓๑. ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ
๓๒. เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ

๓๓. เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา
๓๔. เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
๓๕. เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๓๖. เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
๓๗. เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
๓๘. เลขาธิการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ
๓๙. ผู้อำนวยการสำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง
๔๐. ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ
๔๑. ผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
๔๒. ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
๔๓. ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
๔๔. เลขาธิการคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
๔๕. เลขาธิการราชบัณฑิตยสภา
๔๖. ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
๔๗. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
๔๘. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
๔๙. เลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
๕๐. เลขาธิการคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
๕๑. อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์
๕๒. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
๕๓. เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๕๔. เลขาธิการพระราชวัง
๕๕. เลขาธิการวุฒิสภา
๕๖. เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๕๗. เลขาธิการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
๕๘. เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม
๕๙. เลขาธิการสำนักงานศาลปกครอง
๖๐. เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง
๖๑. เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
๖๒. ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน
๖๓. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
๖๔. เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๖๕. อัยการสูงสุด



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๖๒๙

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายการ QR Code สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๕ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการ

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สาระสำคัญ...

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

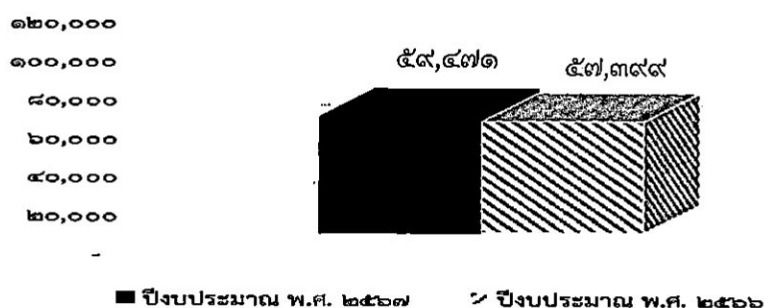
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๑๒๐,๘๕๓ ครั้ง หรือคิดเป็น ๕๙,๔๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘,๒๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๕,๖๘๓ เรื่อง (๒๖.๖๖%)	กระทรวงการคลัง ๒,๘๓๘ เรื่อง (๑๓.๓๑%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๗๔๗ เรื่อง (๘.๑๙%)	กระทรวงมหาดไทย ๑,๖๙๕ เรื่อง (๗.๙๕%)	กระทรวงสาธารณสุข ๑,๓๔๓ เรื่อง (๖.๓๐%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๕๗๒ เรื่อง (๑๖.๔๕%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๔๓๐ เรื่อง (๑๒.๓๗%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๓๒๙ เรื่อง (๙.๕๖%)	การไฟฟ้านครหลวง ๒๘๑ เรื่อง (๘.๐๘%)	การรถไฟแห่งประเทศไทย ๒๔๐ เรื่อง (๖.๙๐%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๒,๘๔๕ เรื่อง (๑๘.๖๘%)	จังหวัดนนทบุรี ๘๐๙ เรื่อง (๕.๒๐%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๖๐๖ เรื่อง (๓.๘๙%)	จังหวัดปทุมธานี ๕๙๕ เรื่อง (๓.๘๒%)	จังหวัดชลบุรี ๕๖๕ เรื่อง (๓.๖๓%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ๒,๐๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๘



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 - ๒.๒๑	๕,๖๕๗	๕,๔๑๔ (๙๕.๗๐)	ประเด็นปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเมือง เช่น เสียงดังจากการเปิดเพลงและการแสดงดนตรีสดของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ การประกอบกิจการ/ร้านค้า/อู่ซ่อมรถ การก่อสร้าง เป็นต้น ทั้งนี้ ในช่วงเทศกาล/งานประจำปีจะมีการร้องเรียนในประเด็นการรวมกลุ่มสังสรรค์ การเปิดเครื่องขยายเสียง การจัดงานวัด การจัดคอนเสิร์ต การจุดพลุและดอกไม้ไฟเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า 	 - ๑๕.๗๘	๓,๐๑๑	๒,๖๘๐ (๘๙.๐๑)	เป็นปัญหาการบริการด้านไฟฟ้าส่วนใหญ่เกิดขึ้นในพื้นที่ห่างไกล หรือขาดการบำรุงรักษา โดยประชาชนขอให้แก้ไขปัญหไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้า ขอดัดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า เช่น ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ ขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๓	ประเด็น เกี่ยวกับ ทรัพย์สิน 	 ๓๙.๘๑	๒,๘๐๖	๒,๑๘๑ (๗๗.๗๓)	ขอความช่วยเหลือจากการถูกล้วงมือ ถูกลักทรัพย์ ขอให้แก้ไขปัญหามีฉาซีพหลอกลวงประชาชนผ่านออนไลน์ และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงิน เป็นต้น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า ยังคงมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นดังกล่าว

เพิ่มขึ้น...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					เพิ่มขึ้น เนื่องจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเด็ดขาด ประกอบกับกลุ่มมีจิตอาสามีการปรับเปลี่ยนวิธีการและขยายกลุ่มเป้าหมายในการหลอกลวง
๔	นโยบาย และโครงการ ของรัฐ 	 ๑๖๖.๘๓	๒,๑๖๔	๒,๐๑๖ (๙๓.๑๖)	การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ (แจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท) เช่น การตรวจสอบสิทธิเกณฑ์ การลงทะเบียนรับสิทธิ เงื่อนไขการใช้จ่าย เป็นต้น
๕	โทรศัพท์ 	 - ๕.๔๒	๒,๑๔๘	๑,๙๕๖ (๙๑.๐๖)	ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๖	ถนน 	 ๑๔.๔๙	๑,๘๕๗	๑,๔๓๓ (๗๗.๑๗)	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพทรุดโทรมจากการใช้งานและไม่ได้รับการบำรุงรักษา โดยขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้นถนน เช่น ซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจรให้ชัดเจน เป็นต้น
๗	น้ำประปา 	 ๖.๙๙	๑,๘๓๖	๑,๖๘๗ (๙๑.๘๘)	ขอให้แก้ไขปัญหาการให้บริการ เช่น น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขยายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด เป็นต้น ขอให้แก้ไขคุณภาพน้ำประปา เช่น น้ำประปาไม่สะอาด สีขุ่น มีตะกอน เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าน้ำประปา เช่น การเรียกเก็บอัตราค่าน้ำประปาที่สูงกว่าปกติ ขอผ่อนผันการชำระค่าน้ำประปา เป็นต้น

๘ ประเด็น...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ประเด็น เกี่ยวกับชีวิต ร่างกายชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๒๕.๔๒	๑,๗๙๖	๑,๕๖๙ (๘๗.๓๖)	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณี การถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ขอให้เร่งรัด การดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น
๙	การนำเข้า และส่งออก สัตว์นอก ราชอาณาจักร    	 ๔๕.๔๑	๑,๗๙๐	๑,๗๗๗ (๙๙.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณี ขอให้นำช้างพลายประตุมากับพลายศรีณรงค์ ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศ ศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย เนื่องจาก เป็นประเด็นที่มีกลุ่มมวลชนเดินทางมา ยื่นข้อเรียกร้องและประชาชนที่รวมตัวกัน ในกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์แจ้งเรื่องเข้ามา อย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น
๑๐	ยาเสพติด 	 ๖.๔๕	๑,๔๒๐	๑,๒๗๕ (๘๙.๗๙)	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบ จำหน่าย และเสพยาเสพติด และขอความ ช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ ที่ผ่านมา โดยประชาชนมีความวิตกกังวล ต่อปัญหายาเสพติดเนื่องจากส่งผลกระทบ ต่อสังคมเป็นวงกว้างและก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ในสังคมตามมา เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสุขภาพ ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น

๓.๓ ข้อเสนอแนะ...

๓.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดกลุ่มปัญหาเป็น ๓ กลุ่ม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นข้างต้น ดังนี้

๓.๓.๑ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปัญหาเรื่องถนนที่ขาดการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความทรุดโทรมและไม่มีการก่อสร้างหรือปรับปรุงถนนให้มีสภาพดีเพื่อรองรับการใช้งานของประชาชน ระบบประปาที่ขาดการตรวจสอบคุณภาพน้ำและการซ่อมบำรุงระบบท่อประปาที่ชำรุดเสียหายบ่อยครั้ง ปัญหาเรื่องไฟฟ้าที่มีสาเหตุจากขาดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงและกำลังการผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการ รวมถึงอัตราค่าไฟฟ้าที่สูง

แนวทางการแก้ไข เห็นควรให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำแผนบำรุงรักษาดูแลอย่างสม่ำเสมอ กำหนดมาตรฐานการก่อสร้างถนนและเร่งดำเนินการซ่อมแซมบริเวณที่เกิดความเสียหาย โดยทันที กรณีระบบประปาควรให้มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเป็นประจำ นอกจากนี้ควรพัฒนาให้มีระบบเฝ้าระวังและการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีการรั่วไหล เพื่อป้องกันการซ่อมบำรุงที่ล่าช้า ในส่วนของระบบไฟฟ้า ควรขยายกำลังการผลิตไฟฟ้าและพัฒนาพลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อลดค่าไฟฟ้า และเพิ่มความมั่นคง ควบคู่กับการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ

๓.๓.๒ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ มลพิษทางเสียง ยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเนื่องจากขาดการบังคับใช้กฎหมายควบคุมเสียงดังอย่างเข้มงวด ประชาชนขาดการเคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม และหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเข้าดำเนินการกับปัญหาอย่างทันท่วงที จึงเกิดการร้องเรียนซ้ำ

แนวทางการแก้ไข เห็นควรเสนอให้บังคับใช้กฎหมายควบคุมเสียงดังอย่างเคร่งครัด พร้อมกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และสร้างความรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบของเสียงดังต่อสุขภาพและสิทธิของผู้อื่นผ่านสื่อสาธารณะ ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความรับผิดชอบ สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีลดเสียงในอาคารและพื้นที่สาธารณะ

๓.๓.๓ ปัญหาสังคมกรณีถูกกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทรัพย์สิน ส่วนใหญ่เกิดจากการล่อลวงด้วยสถานการณ์เสมือนจริง มีความน่าเชื่อถือ เช่น ส่งลิงก์สิทธิประโยชน์ข้าราชการเกษียณอายุราชการ ลิงก์การต่ออายุประกันอัคคีภัย การปลอมแปลงเสียงคนในครอบครัวเพื่อขอความช่วยเหลือให้โอนเงิน การใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงในการนำเสนอข้อมูลการลงทุนหรือโฆษณาสินค้าเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสร้างแรงจูงใจทางอารมณ์ต่อประชาชนหรือผู้บริโภค เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความรอบคอบในการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับปัจจุบันประชาชนนิยมทำธุรกรรมหรือการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์มากขึ้น ปัญหาจึงขยายวงกว้างอย่างรวดเร็ว รวมถึงขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือแหล่งที่มา ทำให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อได้ง่าย

แนวทางการ...

แนวทางการแก้ไข เห็นควรให้หน่วยงานภาครัฐร่วมมือกับภาคเอกชนจัดทำโครงการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล การระมัดระวังกลโกงออนไลน์ และวิธีการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำธุรกรรม เร่งรัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบและปราบปรามกลุ่มมิจฉาชีพออนไลน์ เพิ่มงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการติดตามการฉ้อโกงบนแพลตฟอร์มดิจิทัล นอกจากนี้ เห็นควรส่งเสริมการพัฒนาระบบที่ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของธุรกรรมออนไลน์ เช่น ระบบยืนยันตัวตนผ่านหลายขั้นตอน (2FA) และการให้คะแนนความน่าเชื่อถือของผู้ขายในแพลตฟอร์ม e-Commerce รวมทั้งภาครัฐควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในการเรียกร้องความเป็นธรรม เป็นต้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

สำเนาถูกต้อง
ปัญญานันท์ กัปพะเสษฐิไชย
(นางสาวปัญญานันท์ ตีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
11 ก.พ. 2568

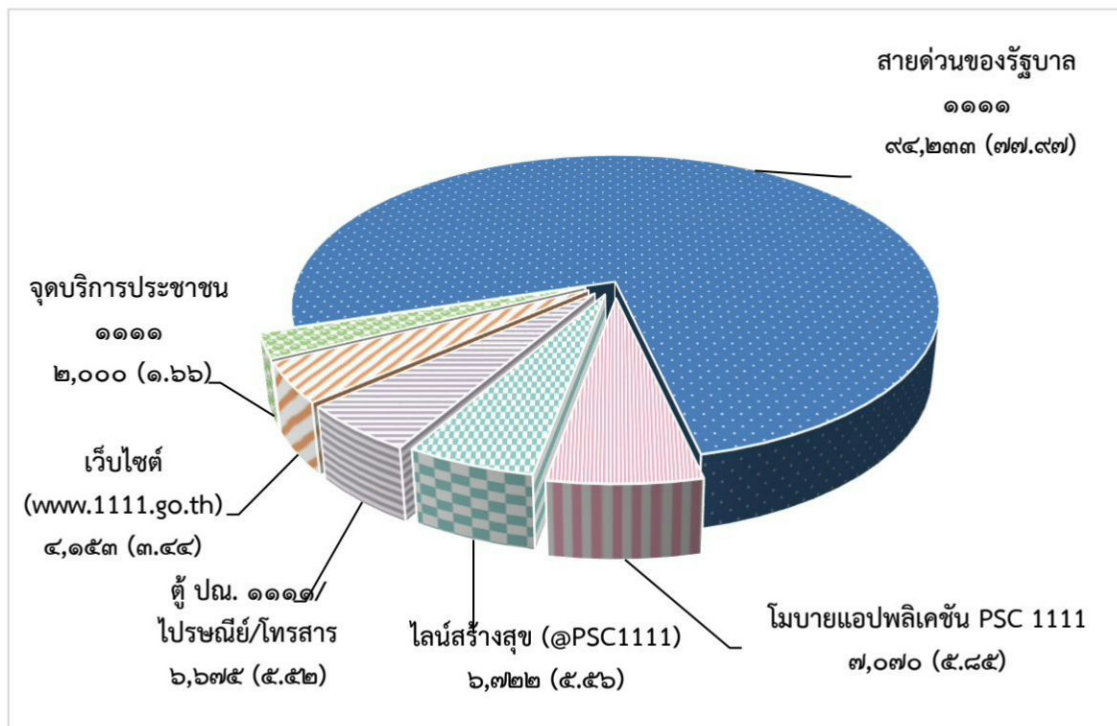


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

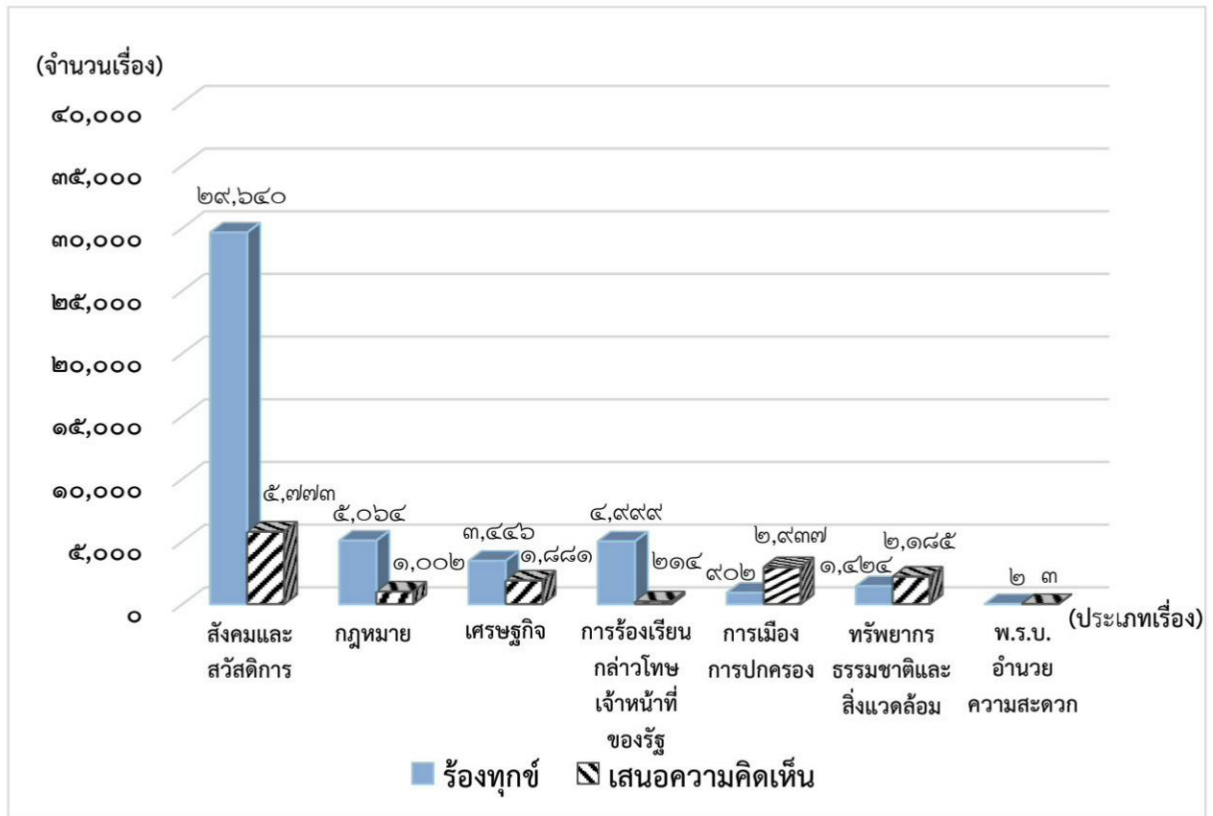
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙๔,๒๓๓	๘๓.๙๗
๒	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๗,๐๗๐	๕.๘๕
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๖,๗๒๒	๕.๙๖
๔	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๖,๖๗๕	๕.๙๒
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔,๑๕๓	๓.๖๙
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒,๐๐๐	๑.๖๖
รวมทั้งสิ้น		๑๒๐,๘๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒๐,๘๕๓ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางนโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

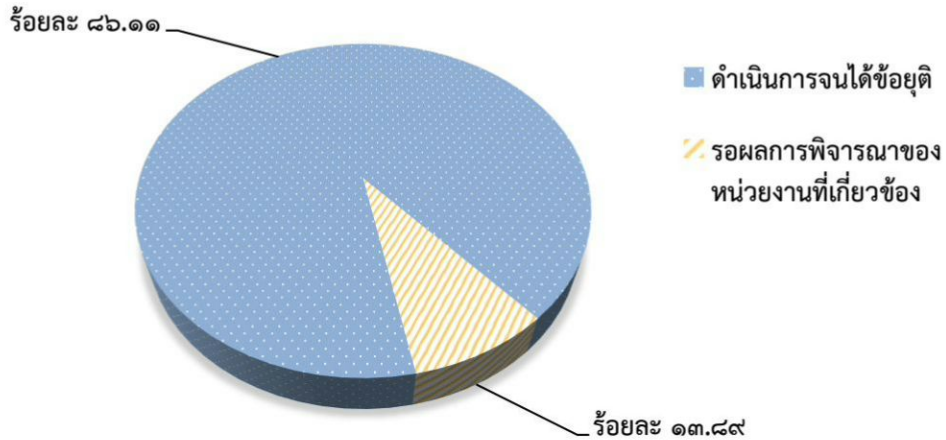
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๓๕,๔๑๓	๒๙,๖๔๐	๕,๗๗๓
๒	กฎหมาย	๖,๐๖๖	๕,๐๖๔	๑,๐๐๒
๓	เศรษฐกิจ	๕,๓๒๗	๓,๔๔๖	๑,๘๘๑
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕,๒๑๓	๔,๙๙๙	๒๑๔
๕	การเมือง - การปกครอง	๓,๘๓๘	๙๐๑	๒,๙๓๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓,๖๐๙	๑,๔๒๔	๒,๑๘๕
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๕	๒	๓
รวมทั้งสิ้น		๕๙,๔๗๑	๔๕,๔๗๖	๑๓,๙๙๕
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๖.๔๗	๒๓.๕๓

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น



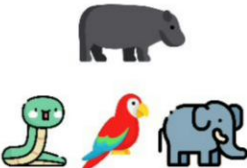
ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๕๑,๒๐๘	๘๖.๑๑
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๘,๒๖๓	๑๓.๘๙
รวมทั้งสิ้น		๕๙,๔๗๑	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้นแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙,๔๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘,๒๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	ประเด็นปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเมือง เช่น เสียงดังจากการเปิดเพลงและการแสดงดนตรีสดของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ การประกอบกิจการ/ร้านค้า/อู่ซ่อมรถ การก่อสร้าง เป็นต้น ทั้งนี้ ในช่วงเทศกาล/งานประจำปีจะมีการร้องเรียนในประเด็นการรวมกลุ่มสังสรรค์ การเปิดเครื่องขยายเสียง การจัดงานวัด การจัดคอนเสิร์ต การจุดพลุและดอกไม้ไฟเพิ่มขึ้น	๕,๖๕๗	๕,๔๑๔ (๙๕.๗๐)	๒๔๓

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๒	ไฟฟ้า 	เป็นปัญหาการบริการด้านไฟฟ้าส่วนใหญ่เกิดขึ้นในพื้นที่ห่างไกล หรือขาดการบำรุงรักษา โดยประชาชนขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ขอย้ายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า เช่น ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ ขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น	๓,๐๑๑	๒,๖๘๐ (๘๙.๐๑)	๓๓๑
๓	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	ขอความช่วยเหลือจากการถูกฉ้อโกง ถูกลักทรัพย์ ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านออนไลน์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงิน เป็นต้น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้น เนื่องจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเด็ดขาด ประกอบกับกลุ่มมิจฉาชีพมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและขยายกลุ่มเป้าหมายในการหลอกลวง	๒,๘๐๖	๒,๑๘๑ (๗๗.๗๓)	๖๒๕
๔	นโยบายและโครงการ ของรัฐ 	การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ (แจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท) เช่น การตรวจสอบสิทธิเกณฑ์ การลงทะเบียนรับสิทธิ เงื่อนไขการใช้จ่าย เป็นต้น	๒,๑๖๔	๒,๐๑๖ (๙๓.๑๖)	๑๔๘
๕	โทรศัพท์ 	ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น	๒,๑๔๘	๑,๙๕๖ (๙๑.๐๖)	๑๙๒
๖	ถนน 	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพทรุดโทรมจากการใช้งานและไม่ได้ได้รับการบำรุงรักษา โดยขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาลำบากในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้ถนน เช่น ซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจรให้ชัดเจน เป็นต้น	๑,๘๕๗	๑,๔๓๓ (๗๗.๑๗)	๔๒๔

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๗	น้ำประปา 	ขอให้แก้ไขปัญหาการใช้บริการ เช่น น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด เป็นต้น ขอให้แก้ไขคุณภาพน้ำประปา เช่น น้ำประปาไม่สะอาด สีขุ่น มีตะกอน เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าน้ำประปา เช่น การเรียกเก็บอัตราค่าน้ำประปาที่สูงกว่าปกติ ขอผ่อนผันการชำระค่าน้ำประปา เป็นต้น	๑,๘๓๖	๑,๖๘๗ (๙๑.๘๘)	๑๔๙
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง 	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น	๑,๗๙๖	๑,๕๖๙ (๘๗.๓๖)	๒๒๗
๙	การนำเข้าและส่งออก สัตว์นอกราชอาณาจักร 	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำเข้าพลายประดู่ผากับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีกลุ่มมวลชนเดินทางมายื่นข้อเรียกร้องและประชาชนที่รวมตัวกันในกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์แจ้งเรื่องเข้ามาอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น	๑,๗๙๐	๑,๗๗๗ (๙๙.๒๗)	๑๓
๑๐	ยาเสพติด 	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยประชาชนมีความวิตกกังวลต่อปัญหาเสพติดเนื่องจากส่งผลกระทบต่อสังคมเป็นวงกว้างและก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ในสังคมตามมา เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสุขภาพ ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น	๑,๔๒๐	๑,๒๗๕ (๘๙.๗๙)	๑๔๕

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน นโยบายและโครงการของรัฐ โทรศัพท์ ถนน น้ำประปา ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร และยาเสพติด ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๔,๒๔๙	๕๗.๔๖	๑๐,๘๐๓	๗๕.๘๒	๘,๕๑๕	๕๙.๗๖	๕,๗๓๔	๔๐.๒๔
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๒,๘๓๘	๑๙.๙๒	๒,๔๘๗	๘๗.๖๓	๒,๐๗๕	๗๓.๑๑	๗๖๓	๒๖.๘๙
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๑,๗๔๗	๑๒.๒๖	๑,๔๒๑	๘๑.๓๔	๑,๐๓๘	๕๙.๔๒	๗๐๙	๔๐.๕๘
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๓๖ เรื่อง)	๑,๖๙๕	๑๑.๙๐	๑,๑๘๐	๖๙.๖๒	๑,๐๑๑	๕๙.๖๕	๖๘๔	๔๐.๓๕
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๓๔๓	๙.๔๓	๙๖๔	๗๑.๗๘	๘๕๕	๖๓.๕๙	๔๘๙	๓๖.๔๑
๑.๕	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๓๑๑ เรื่อง)	๑,๐๑๔	๗.๑๒	๘๐๖	๗๙.๔๙	๔๘๙	๔๘.๒๒	๕๒๕	๕๑.๗๘
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๘๗๗	๖.๑๕	๔๙๔	๕๖.๓๓	๓๑๘	๓๖.๒๖	๕๕๙	๖๓.๗๔
๑.๗	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๖๗๖	๔.๗๔	๕๓๐	๗๘.๔๐	๔๑๐	๖๐.๖๕	๒๖๖	๓๙.๓๕
๑.๘	สำนักงานกฤษฎีกา	๖๐๑	๔.๒๒	๔๐๑	๖๖.๗๒	๓๒๖	๕๔.๒๔	๒๗๕	๔๕.๗๖
๑.๙	กระทรวงยุติธรรม	๕๘๐	๔.๐๗	๓๗๐	๖๓.๗๙	๒๕๘	๔๔.๔๘	๓๒๒	๕๕.๕๒
๑.๑๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๕๗๙	๔.๐๖	๕๖๓	๙๗.๒๔	๕๓๒	๙๑.๘๘	๔๗	๘.๑๒
๑.๑๑	กระทรวงศึกษาธิการ	๕๖๗	๓.๙๘	๓๗๙	๖๖.๘๔	๒๘๐	๔๙.๓๘	๒๘๗	๕๐.๖๒
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๔๓๑	๓.๐๒	๒๓๙	๕๕.๔๕	๑๗๖	๔๐.๘๔	๒๕๕	๕๙.๑๖
๑.๑๓	กระทรวงพาณิชย์	๓๔๓	๒.๔๑	๒๙๐	๘๔.๕๕	๒๒๘	๖๖.๔๗	๑๑๕	๓๓.๕๓
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๓๗	๑.๖๖	๑๘๓	๗๗.๒๒	๑๕๑	๖๓.๗๑	๘๖	๓๖.๒๙
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๑๙๖	๑.๓๘	๑๓๗	๖๙.๙๐	๙๓	๔๗.๔๕	๑๐๓	๕๒.๕๕
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๑๗๙	๑.๒๖	๑๑๐	๖๑.๔๕	๘๕	๔๗.๔๙	๙๔	๕๒.๕๑
๑.๑๗	กระทรวงพลังงาน	๑๔๔	๑.๐๑	๑๑๓	๗๘.๔๗	๘๘	๖๑.๑๑	๕๖	๓๘.๘๙
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๘๔	๐.๕๙	๔๗	๕๕.๙๕	๒๖	๓๐.๙๕	๕๘	๖๙.๐๕
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๖๑	๐.๔๓	๔๖	๗๕.๔๑	๔๐	๖๕.๕๗	๒๑	๓๔.๕๓
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๕๗	๐.๔๐	๔๓	๗๕.๔๔	๓๗	๖๔.๙๑	๒๐	๓๕.๐๙

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น	๗,๐๗๑	๒๖.๖๓	๔,๗๗๗	๖๗.๕๖	๓,๔๙๑	๔๙.๓๗	๓,๕๘๐	๕๐.๖๓
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕,๖๘๓	๘๐.๓๗	๓,๗๓๘	๖๕.๗๘	๒๗๕๘	๔๘.๕๓	๒๙๒๕	๕๑.๔๗
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๕๔	๓.๕๙	๒๒๕	๘๘.๕๘	๑๗๙	๗๐.๔๗	๗๕	๒๙.๕๓
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๒๓๑	๓.๒๗	๑๙๑	๘๒.๖๘	๑๓๖	๕๘.๘๗	๕๕	๔๑.๑๓
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๑๘๔	๒.๖๐	๑๔๐	๗๖.๐๙	๗๘	๕๒.๓๙	๑๐๖	๕๗.๖๑
๒.๕	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๖๒	๒.๒๙	๑๓๘	๘๕.๑๙	๖๓	๓๘.๘๙	๗๙	๖๑.๑๑
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๒๓	๑.๗๔	๔๔	๓๕.๗๗	๓๕	๒๘.๔๖	๘๘	๗๑.๕๔
๒.๗	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๔๙	๐.๖๙	๔๖	๙๓.๘๘	๔๑	๘๓.๖๗	๘	๑๖.๓๓
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๔๐	๐.๕๗	๓๗	๙๒.๕๐	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓๒	๐.๔๕	๒๖	๘๑.๒๕	๒๕	๗๘.๑๓	๗	๒๑.๘๘
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๓๒	๐.๔๕	๒๐	๖๒.๕๐	๑๘	๕๖.๒๕	๑๔	๔๓.๗๕
๒.๑๑	สภาพนาถความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๒๓	๐.๓๓	๙	๓๙.๑๓	๖	๒๖.๐๙	๑๗	๗๓.๙๑
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๒๑	๐.๓๐	๑๒	๕๗.๑๔	๘	๓๘.๑๐	๑๓	๖๑.๙๐
๒.๑๓	กองทุนประกันวินาศภัย	๑๙	๐.๒๗	๑๗	๘๙.๔๗	๗	๓๖.๘๔	๑๒	๖๓.๑๖
๒.๑๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๑๙	๐.๒๗	๗	๓๖.๘๔	๐	๐.๐๐	๑๙	๑๐๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน	๑๖	๐.๒๓	๘	๕๐.๐๐	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๒.๑๖	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑๔	๐.๒๐	๔	๒๘.๕๗	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
๒.๑๗	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	๑๔	๐.๒๐	๑๑	๗๘.๕๗	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑
๒.๑๘	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๑๓	๐.๑๘	๑๑	๘๔.๖๒	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
๒.๑๙	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑๓	๐.๑๘	๑๓	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๑๒	๐.๑๗	๗	๕๘.๓๓	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๑	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑๒	๐.๑๗	๕	๔๑.๖๗	๔	๓๓.๓๓	๘	๖๖.๖๗
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๐	๐.๑๔	๗	๗๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๐	๐.๑๔	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สมาคมสภาสังคม สงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	๙	๐.๑๓	๔	๔๔.๔๔	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๒.๒๕	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๙	๐.๑๓	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๒.๒๖	สภาอากาศไทย	๗	๐.๑๐	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๒.๒๗	สำนักงานศาลปกครอง	๖	๐.๐๘	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	แพทยสภา	๕	๐.๐๗	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๒.๓๑	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔	๐.๐๖	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๓๒	เนติบัณฑิตยสภา	๓	๐.๐๔	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๓๓	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	๓	๐.๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๔	คณะกรรมการกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์แห่งชาติ	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๓๕	สำนักพระราชวัง	๓	๐.๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ เพื่อสังคม	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๓๘	สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๓๙	องค์การกระจายเสียง และแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๔๐	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๑	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๔๒	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๔๓	ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๔๔	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๕	ศูนย์อำนวยการรักษา ผลประโยชน์ของชาติทางทะเล	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๖	สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๗	สำนักงานคณะกรรมการ วิจัยแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๘	ศาลอาญา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๙	กองทุนเพื่อความเสมอภาค ทางการศึกษา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๕๐	สถานเอกอัครราชทูต สาธารณรัฐประชาชนจีน ประจำประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๕๑	ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๕๒	กองบัญชาการทหาร มหาดเล็กราชวัลลภ รักษาพระองค์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๕๓	คณะทันตแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๓,๔๗๗	๑๓.๐๙	๒,๘๔๒	๘๑.๗๔	๑,๙๖๔	๕๖.๔๙	๑,๕๑๓	๔๓.๕๑
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๑,๓๒๙	๓๘.๒๒	๙๙๕	๗๔.๘๗	๖๕๗	๔๙.๔๔	๖๗๒	๕๐.๕๖
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๕๗๒	๑๖.๔๕	๓๐๖	๕๓.๕๐	๒๕๗	๔๔.๙๓	๓๑๕	๕๕.๐๗
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๒๙	๙.๔๖	๒๘๙	๘๗.๘๔	๑๔๘	๔๔.๙๘	๑๘๑	๕๕.๐๒
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๒๘๑	๘.๐๘	๒๕๙	๙๒.๑๗	๑๖๘	๕๙.๗๙	๑๑๓	๔๐.๒๑
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๑๔๗	๔.๒๓	๑๔๑	๙๕.๙๒	๘๔	๕๗.๑๔	๖๓	๔๒.๘๖
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๙๑๘	๒๖.๔๐	๘๑๕	๘๘.๗๘	๖๕๗	๗๑.๕๗	๒๖๑	๒๘.๔๓
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๔๓๐	๑๒.๓๗	๔๑๑	๙๕.๕๘	๓๔๖	๘๐.๔๗	๘๔	๑๙.๕๓
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๒๔๐	๖.๙๐	๑๘๕	๗๗.๐๘	๑๕๓	๖๓.๗๕	๘๗	๓๖.๒๕
๓.๒.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๙๐	๒.๕๙	๘๓	๙๒.๒๒	๖๗	๗๔.๔๔	๒๓	๒๕.๕๖
๓.๒.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๖๐	๑.๗๓	๕๘	๙๖.๖๗	๓๗	๖๑.๖๗	๒๓	๓๘.๓๓
๓.๒.๕	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๔๔	๑.๒๗	๔๓	๙๗.๗๓	๒๘	๖๓.๖๔	๑๖	๓๖.๓๖
๓.๒.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๔๓	๑.๒๔	๒๕	๕๘.๑๔	๒๑	๔๘.๘๔	๒๒	๕๑.๑๖
๓.๒.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๘	๐.๒๓	๗	๘๗.๕๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๓.๒.๘	สถาบันการบินพลเรือน	๒	๐.๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๙	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	๑	๐.๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๕๔๖	๑๕.๗๐	๔๔๐	๘๐.๕๙	๒๑๗	๓๙.๗๔	๓๒๙	๖๐.๒๖
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๑๙๐	๕.๔๖	๑๗๒	๙๐.๕๓	๖๒	๓๒.๖๓	๑๒๘	๖๗.๓๗
๓.๓.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๑๓๔	๓.๘๕	๙๙	๗๓.๘๘	๔๔	๓๒.๘๔	๙๐	๖๗.๑๖
๓.๓.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๑๙	๓.๔๒	๙๙	๘๓.๑๙	๗๒	๖๐.๕๐	๔๗	๓๙.๕๐
๓.๓.๔	กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๔๒	๑.๒๑	๒๖	๖๑.๙๐	๑๖	๓๘.๑๐	๒๖	๖๑.๙๐
๓.๓.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๒๕	๐.๗๒	๒๑	๘๔.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐
๓.๓.๖	กองทุนการออมแห่งชาติ	๑๒	๐.๓๕	๙	๗๕.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๓๕	๖	๕๐.๐๐	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓
๓.๓.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๗	๐.๒๐	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๓.๙	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓.๑๐	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๒	๐.๐๖	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๑๑	การยาสูบแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๕๖	๑๐.๒๔	๓๒๖	๙๑.๕๗	๒๖๕	๗๙.๔๔	๙๑	๒๕.๕๖
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒๒๑	๖.๒๗	๒๒๐	๙๙.๕๕	๑๘๙	๘๕.๕๒	๓๒	๑๔.๔๘
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๓๔	๓.๘๕	๑๐๕	๗๘.๓๖	๗๕	๕๕.๙๗	๕๙	๔๔.๐๓
๓.๔.๓	สำนักงานพัฒนาธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับ กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๗๑	๒.๐๔	๕๒	๗๓.๒๔	๒๓	๓๒.๓๙	๔๘	๖๗.๖๑
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๖๘	๑.๙๖	๕๑	๗๕.๐๐	๒๓	๓๓.๘๒	๔๕	๖๖.๑๘
๓.๕.๒	สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ	๑	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๕.๓	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๖	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐

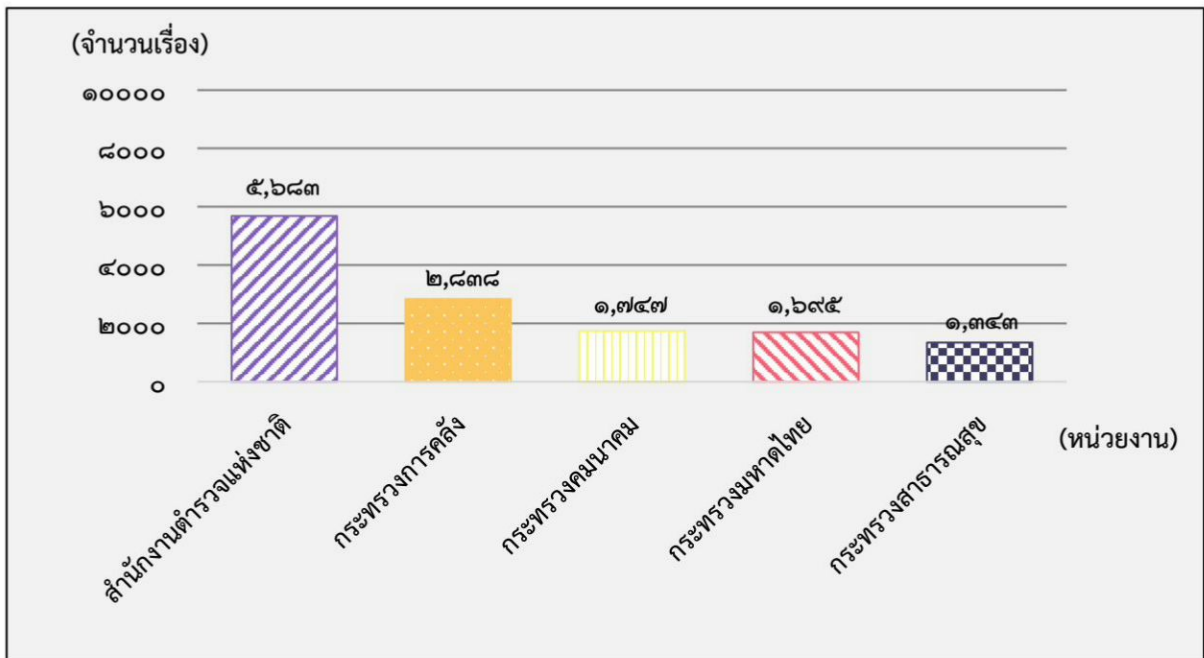
๓.๖ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๖๙	๑.๙๘	๕๙	๘๕.๕๑	๓๗	๕๓.๖๒	๓๒	๔๖.๓๘
๓.๖.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	๖๗	๑.๙๓	๕๘	๘๖.๕๗	๓๗	๕๕.๒๒	๓๐	๔๔.๗๘
๓.๖.๒	องค์การเภสัชกรรม	๒	๐.๐๖	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๔๓	๑.๒๔	๓๙	๙๐.๗๐	๒๙	๖๗.๔๔	๑๔	๓๒.๕๖
๓.๗.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๒๗	๐.๗๘	๒๕	๙๒.๕๙	๒๑	๗๗.๗๘	๖	๒๒.๒๒
๓.๗.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑๖	๐.๔๖	๑๔	๘๗.๕๐	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๔๒	๑.๒๑	๓๘	๙๐.๔๘	๓๐	๗๑.๔๓	๑๒	๒๘.๕๗
๓.๘.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๔๒	๑.๒๑	๓๘	๙๐.๔๘	๓๐	๗๑.๔๓	๑๒	๒๘.๕๗
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๓๖	๑.๐๔	๒๖	๗๒.๒๒	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑
๓.๙.๑	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๑๖	๐.๔๖	๑๓	๘๑.๒๕	๑๓	๘๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕
๓.๙.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๘	๐.๒๓	๘	๑๐๐.๐๐	๗	๘๗.๕๐	๑	๑๒.๕๐
๓.๙.๓	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๕	๐.๑๔	๓	๖๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๓.๙.๔	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๕	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๖	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๗	สำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลัง	๒๕	๐.๗๒	๒๒	๘๘.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐
๓.๑๐.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑๗	๐.๔๙	๑๔	๘๒.๓๕	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
๓.๑๐.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๘	๐.๒๓	๘	๑๐๐.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๑๓	๐.๓๗	๑๒	๙๒.๓๑	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๓.๑๑.๑	องค์การสงครามหทารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๓	๐.๓๗	๑๒	๙๒.๓๑	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๑	๐.๓๒	๑๑	๑๐๐.๐๐	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๓.๑๒.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑๑	๐.๓๒	๑๑	๑๐๐.๐๐	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๘	๐.๒๓	๓	๓๗.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๑๓.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๕	๐.๑๔	๑	๒๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๓.๑๓.๒	สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓.๓	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓.๔	สถาบันส่งเสริมการสอน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๔	๐.๑๒	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๑	องค์การคลังสินค้า	๓	๐.๐๙	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๒	สถาบันส่งเสริมศิลปหัตถกรรมไทย (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงวัฒนธรรม	๔	๐.๑๒	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๕.๑	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๔	๐.๑๒	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม	๑	๐.๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖.๑	การนิคมอุตสาหกรรมแห่ง ประเทศไทย	๑	๐.๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๗.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๔,๗๙๗	๑๐๐.๐๐	๑๘,๔๒๒	๗๔.๒๙	๑๓,๙๗๐	๕๖.๓๔	๑๐,๘๒๗	๔๓.๖๖

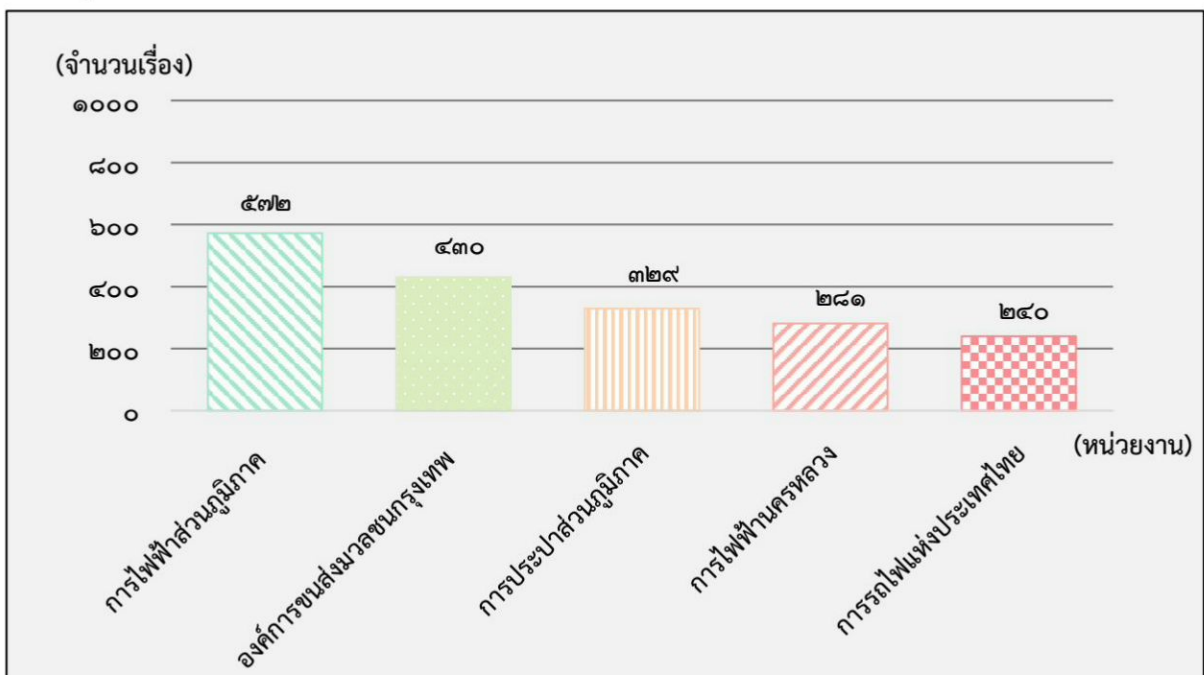
แผนภาพ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง และการรถไฟแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ขอความช่วยเหลือกรณีถูกหลอกลวงให้เสียทรัพย์สิน ถูกหลอกลวงให้ลงทุนโอนเงินเทรดทองคำออนไลน์ ถูกฉ้อโกงในการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ ถูกหลอกให้เปิดบัญชีม้า การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ขอให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัด สถานีตำรวจภูธร สถานีตำรวจนครบาล ตำรวจจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน สอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจร - ขอให้มีการเข้มงวดกวดขันกับผู้ที่ทำให้ผิดกฎจราจร - ขอให้พิจารณาปรับแก้การจำกัดความเร็วของรถยนต์ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการลักลอบเสพและจำหน่ายยาเสพติด ประเภท ยาบ้า ยาไอซ์ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสายตรวจเข้าไปตรวจสอบการมั่วสุมลักลอบจำหน่ายและเสพสารเสพติด โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๙๑ และ ๑๕๙๙ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สายด่วน ๑๓๗๘ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ สายด่วน ๑๔๔๑ สถานีตำรวจนครบาล และตำรวจทางหลวง
๒	กระทรวงการคลัง	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ แจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท เช่น คุณสมบัติของผู้มีสิทธิรับเงิน เงื่อนไขการใช้จ่าย ช่องทางการรับเงิน เป็นต้น ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การผ่อนผันการยื่นชำระภาษี และขอให้ตรวจสอบการชำระภาษีของบริษัทต่าง ๆ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ยกเลิกการสแกนใบหน้าสำหรับการใช้สิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ และขอให้พิจารณาทบทวนกรณีโดนตัดสิทธิ์โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร สายด่วน ๑๖๖๑ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรเขตและพื้นที่ และขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
๓	กระทรวงคมนาคม	การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ รถตู้ และรถจักรยานยนต์สาธารณะ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์สาธารณะและรถแท็กซี่ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนเส้นทางการเดินรถและยกเลิกการเดินรถของรถโดยสารประจำทาง ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ - ขอให้ตัดเส้นจราจรและปรับปรุงสัญลักษณ์ลูกศรบนช่องทางการเดินรถให้ชัดเจน โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ และระบบ M-Flow สายด่วน ๑๕๘๖

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงมหาดไทย	การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้นำเข้าพลาไคพอดกับพลาไคพอดที่ถูกลักขโมยไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย
		การจัดสรรงบประมาณ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้หน่วยงานกลางจัดสรรหรือสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้เร่งรัดการออกเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่ดิน
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิในที่ดิน
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ และสำนักงานที่ดิน
๕	กระทรวงสาธารณสุข	การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลและทางการแพทย์ เช่น ระบบการจองคิวล่วงหน้า การรับผู้ป่วยฉุกเฉิน การซักประวัติคนไข้ การเข้าเยี่ยมผู้ป่วย เป็นต้น
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การเข้ารับการรักษาพยาบาลตามสิทธิ - ขอให้เพิ่มจังหวัดนำร่องในโครงการ “บัตรประชาชนใบเดียวรักษาทุกที่”
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต สายด่วน ๑๓๒๓ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สายด่วน ๑๓๓๐ กรมควบคุมโรค สายด่วน ๑๔๒๒
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการส่งต่อผู้ป่วยในการรักษาพยาบาลด้วยสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า และไฟฟ้าตก - ขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า - ขอให้พิจารณาปรับลดค่าไฟฟ้าเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา และสายด่วน ๑๒๒๙
๒	องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจและการประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทางรถโดยสารประจำทางสาธารณะ
๓	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง น้ำประปาไม่เพียงพอ น้ำประปาไม่มีคุณภาพ - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าใช้ไฟฟ้าในอัตราสูงกว่าปกติ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมท่อน้ำประปา - ขอขยายแนวเขตการจำหน่ายน้ำประปา

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาคสาขาและสายด่วน ๑๖๖๒
๔	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าใช้ไฟฟ้าในอัตราสูงกว่าปกติ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวงสาขา และสายด่วน ๑๑๓๐
๕	การรถไฟแห่งประเทศไทย	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงห้องสุขาภายในรถไฟ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการการจอดตัวรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทย - ขอให้ซ่อมแซมเครื่องกั้นทางรถไฟแบบอัตโนมัติ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานประจำสถานีรถไฟ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตั๋วโดยสาร และพนักงานรักษาความปลอดภัย

๘. สถิติ เรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๒,๘๔๕	๑๘.๒๘	๒,๔๖๗	๘๖.๗๑	๑,๔๖๓	๕๑.๔๒	๑,๓๘๒	๔๘.๕๘
๑	กรุงเทพมหานคร	๒,๘๔๕	๑๘.๒๘	๒,๔๖๗	๘๖.๗๑	๑,๔๖๓	๕๑.๔๒	๑,๓๘๒	๔๘.๕๘
เขตตรวจราชการที่ ๑		๙๙๑	๖.๓๗	๗๙๔	๘๐.๑๒	๔๑๐	๔๑.๓๗	๕๘๑	๕๘.๖๓
๒	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๓๘๙	๒.๕๐	๒๘๕	๗๓.๒๖	๑๖๐	๔๑.๑๓	๒๒๙	๕๘.๘๗
๓	จังหวัดสระบุรี	๒๑๗	๑.๓๙	๑๗๙	๘๒.๔๙	๙๗	๔๔.๗๐	๑๒๐	๕๕.๓๐
๔	จังหวัดลพบุรี	๑๗๑	๑.๑๐	๑๔๓	๘๓.๖๓	๖๘	๓๙.๗๗	๑๐๓	๖๐.๒๓
๕	จังหวัดอ่างทอง	๙๐	๐.๕๘	๗๕	๘๓.๓๓	๓๔	๓๗.๗๘	๕๖	๖๒.๒๒
๖	จังหวัดชัยนาท	๖๕	๐.๔๒	๕๘	๘๙.๒๓	๒๗	๔๑.๕๔	๓๘	๕๘.๔๖
๗	จังหวัดสิงห์บุรี	๕๙	๐.๓๘	๕๔	๙๑.๕๓	๒๔	๔๐.๖๘	๓๕	๕๙.๓๒
เขตตรวจราชการที่ ๒		๒,๔๐๕	๑๕.๔๕	๑,๙๐๔	๗๙.๑๗	๑,๒๖๔	๕๒.๕๖	๑,๑๔๑	๔๗.๔๔
๘	จังหวัดนนทบุรี	๘๐๙	๕.๒๐	๖๓๘	๗๘.๘๖	๔๔๔	๕๔.๘๘	๓๖๕	๔๕.๑๒
๙	จังหวัดสมุทรปราการ	๖๐๖	๓.๘๙	๕๐๑	๘๒.๖๗	๓๑๙	๕๒.๖๔	๒๘๗	๔๗.๓๖
๑๐	จังหวัดปทุมธานี	๕๙๕	๓.๘๒	๔๘๐	๘๐.๖๗	๓๐๐	๕๐.๔๒	๒๙๕	๔๙.๕๘
๑๑	จังหวัดนครปฐม	๓๙๕	๒.๕๔	๒๘๕	๗๒.๑๕	๒๐๑	๕๐.๘๙	๑๙๔	๔๙.๑๑
เขตตรวจราชการที่ ๓		๕๘๕	๓.๗๖	๔๗๐	๘๐.๓๔	๒๑๓	๓๖.๔๑	๓๗๒	๖๓.๕๙
๑๒	จังหวัดกาญจนบุรี	๒๐๖	๑.๓๒	๑๕๗	๗๖.๒๑	๗๙	๓๘.๓๕	๑๒๗	๖๑.๖๕
๑๓	จังหวัดราชบุรี	๑๙๐	๑.๒๒	๑๖๔	๘๖.๓๒	๗๓	๓๘.๔๒	๑๑๗	๖๑.๕๘
๑๔	จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๘๙	๑.๒๑	๑๔๙	๗๘.๘๔	๖๑	๓๒.๒๘	๑๒๘	๖๗.๗๒

เขตตรวจราชการ...

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการที่ ๔		๗๐๑	๔.๕๐	๕๙๘	๘๕.๓๑	๓๕๐	๔๙.๙๓	๓๕๑	๕๐.๐๗
๑๕	จังหวัดสมุทรสาคร	๒๙๒	๑.๘๘	๒๖๖	๙๑.๑๐	๑๖๑	๕๕.๑๔	๑๓๑	๔๔.๘๖
๑๖	จังหวัดเพชรบุรี	๑๕๓	๐.๙๘	๑๓๓	๘๖.๙๓	๘๗	๕๖.๘๖	๖๖	๔๓.๑๔
๑๗	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๑๔๓	๐.๙๒	๑๑๒	๗๘.๓๒	๗๐	๔๘.๙๕	๗๓	๕๑.๐๕
๑๘	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๑๓	๐.๗๓	๘๗	๗๖.๙๙	๓๒	๒๘.๓๒	๘๑	๗๑.๖๘
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑,๑๗๘	๗.๕๗	๑,๐๐๖	๘๕.๔๐	๕๒๖	๔๔.๖๕	๖๕๒	๕๕.๓๕
๑๙	จังหวัดสงขลา	๓๕๑	๒.๒๖	๓๐๗	๘๗.๔๖	๑๗๗	๕๐.๔๓	๑๗๔	๔๙.๕๗
๒๐	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๓๒๙	๒.๑๑	๒๕๖	๗๗.๘๑	๑๓๖	๔๑.๓๔	๑๙๓	๕๘.๖๖
๒๑	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๒๙๓	๑.๘๘	๒๖๑	๘๙.๐๘	๑๒๒	๔๑.๖๔	๑๗๑	๕๘.๓๖
๒๒	จังหวัดชุมพร	๑๒๓	๐.๗๙	๑๐๙	๘๘.๖๒	๖๕	๕๒.๘๕	๕๘	๔๗.๑๕
๒๓	จังหวัดพัทลุง	๘๒	๐.๕๓	๗๓	๘๙.๐๒	๒๖	๓๓.๗๑	๕๖	๖๘.๒๙
เขตตรวจราชการที่ ๖		๖๕๔	๔.๒๐	๕๒๕	๘๐.๒๘	๓๐๔	๔๖.๔๘	๓๕๐	๕๓.๕๒
๒๔	จังหวัดภูเก็ต	๒๓๕	๑.๕๑	๑๘๐	๗๖.๖๐	๑๐๗	๔๕.๕๓	๑๒๘	๕๔.๔๗
๒๕	จังหวัดกระบี่	๑๔๙	๐.๙๖	๑๑๑	๗๔.๕๐	๗๒	๔๘.๓๒	๗๗	๕๑.๖๘
๒๖	จังหวัดตรัง	๑๐๔	๐.๖๗	๘๕	๘๑.๗๓	๕๒	๕๐.๐๐	๕๒	๕๐.๐๐
๒๗	จังหวัดพังงา	๖๕	๐.๔๒	๕๔	๘๓.๐๘	๓๐	๔๖.๑๕	๓๕	๕๓.๘๕
๒๘	จังหวัดระนอง	๕๔	๐.๓๕	๔๙	๙๐.๗๔	๒๐	๓๗.๐๔	๓๔	๖๒.๙๖
๒๙	จังหวัดสตูล	๔๗	๐.๓๐	๔๖	๙๗.๘๗	๒๓	๔๘.๙๔	๒๔	๕๑.๐๖
เขตตรวจราชการที่ ๗		๒๑๘	๑.๔๐	๑๖๗	๗๖.๖๑	๘๐	๓๖.๗๐	๑๓๘	๖๓.๓๐
๓๐	จังหวัดนราธิวาส	๑๐๓	๐.๖๖	๖๙	๖๖.๙๙	๓๕	๓๓.๙๘	๖๘	๖๖.๐๒
๓๑	จังหวัดปัตตานี	๘๐	๐.๕๑	๖๗	๘๓.๗๕	๓๒	๔๐.๐๐	๔๘	๖๐.๐๐
๓๒	จังหวัดยะลา	๓๕	๐.๒๒	๓๑	๘๘.๕๗	๑๓	๓๗.๑๔	๒๒	๖๒.๘๖
เขตตรวจราชการที่ ๘		๙๘๙	๖.๓๕	๘๐๙	๘๑.๘๐	๔๕๙	๔๖.๔๑	๕๓๐	๕๓.๕๙
๓๓	จังหวัดชลบุรี	๕๖๕	๓.๖๓	๔๕๙	๘๑.๒๔	๒๕๘	๔๕.๖๖	๓๐๗	๕๔.๓๔
๓๔	จังหวัดระยอง	๒๕๑	๑.๖๑	๑๙๒	๗๖.๔๙	๑๑๗	๔๖.๖๑	๑๓๔	๕๓.๓๙
๓๕	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๗๓	๑.๑๑	๑๕๘	๙๑.๓๓	๘๔	๔๘.๕๕	๘๙	๕๑.๔๕
เขตตรวจราชการที่ ๙		๔๔๕	๒.๘๖	๓๗๕	๘๔.๒๗	๑๗๙	๔๐.๒๒	๒๖๖	๕๙.๗๘
๓๖	จังหวัดจันทบุรี	๑๓๕	๐.๘๗	๑๑๑	๘๒.๒๒	๖๖	๔๘.๘๙	๖๙	๕๑.๑๑
๓๗	จังหวัดปราจีนบุรี	๑๑๐	๐.๗๑	๙๗	๘๘.๑๘	๔๕	๔๐.๙๑	๖๕	๕๙.๐๙
๓๘	จังหวัดสระแก้ว	๘๗	๐.๕๖	๗๓	๘๓.๙๑	๒๘	๓๒.๑๘	๕๙	๖๗.๘๒
๓๙	จังหวัดนครนายก	๖๑	๐.๓๙	๕๒	๘๕.๒๕	๒๖	๔๒.๖๒	๓๕	๕๗.๓๘
๔๐	จังหวัดตราด	๕๒	๐.๓๓	๔๒	๘๐.๗๗	๑๔	๒๖.๙๒	๓๘	๗๓.๐๘

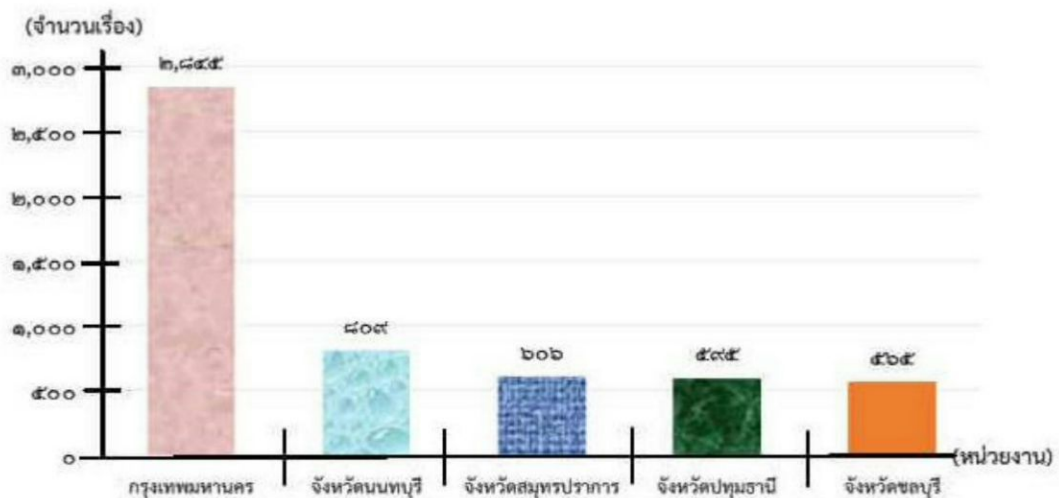
เขตตรวจราชการ...

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๔๑๐	๒.๖๓	๒๖๗	๖๕.๑๒	๑๔๖	๓๕.๖๑	๒๖๔	๖๔.๓๙
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๑๘๙	๑.๒๑	๑๒๑	๖๔.๐๒	๗๑	๓๗.๕๗	๑๑๘	๖๒.๔๓
๔๒	จังหวัดเลย	๗๓	๐.๔๗	๔๘	๖๕.๗๕	๒๙	๓๙.๗๓	๔๔	๖๐.๒๗
๔๓	จังหวัดหนองบัวลำภู	๖๑	๐.๓๙	๓๖	๕๙.๐๒	๑๘	๒๙.๕๑	๔๓	๗๐.๔๙
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๕๕	๐.๓๕	๔๕	๘๑.๘๒	๒๐	๓๖.๓๖	๓๕	๖๓.๖๔
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๓๒	๐.๒๑	๑๗	๕๓.๑๓	๘	๒๕.๐๐	๒๔	๗๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๒๐๑	๑.๒๙	๑๒๕	๖๒.๑๙	๕๘	๒๘.๘๖	๑๔๓	๗๑.๑๔
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๑๑๑	๐.๗๑	๗๐	๖๓.๐๖	๓๕	๓๑.๕๓	๗๖	๖๘.๔๗
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๕๗	๐.๓๗	๓๔	๕๙.๖๕	๑๔	๒๔.๕๖	๔๓	๗๕.๔๔
๔๘	จังหวัดนครพนม	๓๓	๐.๒๑	๒๑	๖๓.๖๔	๙	๒๗.๒๗	๒๔	๗๒.๗๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๘๑๐	๕.๒๐	๔๗๔	๕๘.๕๒	๓๗๒	๔๕.๙๓	๔๓๘	๕๔.๐๗
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๓๐๔	๑.๙๕	๑๑๙	๓๙.๑๔	๑๑๑	๓๖.๕๑	๑๙๓	๖๓.๔๙
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๒๓๘	๑.๕๓	๑๖๖	๖๙.๗๕	๑๑๙	๕๐.๐๐	๑๑๙	๕๐.๐๐
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๑๕๘	๑.๐๒	๑๒๑	๗๖.๕๘	๙๒	๕๘.๒๓	๖๖	๔๑.๗๗
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๑๐	๐.๗๑	๖๘	๖๑.๘๒	๕๐	๔๕.๔๕	๖๐	๕๔.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๘๘๙	๕.๗๑	๔๒๕	๔๗.๘๑	๓๐๐	๓๓.๗๕	๕๘๙	๖๖.๒๕
๕๓	จังหวัดนครราชสีมา	๔๑๕	๒.๖๗	๑๕๘	๓๘.๐๗	๑๓๘	๓๓.๒๕	๒๗๗	๖๖.๗๕
๕๔	จังหวัดบุรีรัมย์	๑๙๑	๑.๒๓	๑๐๗	๕๖.๐๒	๗๑	๓๗.๑๗	๑๒๐	๖๒.๘๓
๕๕	จังหวัดสุรินทร์	๑๖๕	๑.๐๖	๑๐๘	๖๕.๔๕	๕๙	๓๕.๗๖	๑๐๖	๖๔.๒๔
๕๖	จังหวัดชัยภูมิ	๑๑๘	๐.๗๖	๕๒	๔๔.๐๗	๓๒	๒๗.๑๒	๘๖	๗๒.๘๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๕๕๐	๓.๕๓	๓๒๗	๕๙.๔๕	๑๘๗	๓๔.๐๐	๓๖๓	๖๖.๐๐
๕๗	จังหวัดอุบลราชธานี	๒๕๕	๑.๖๔	๑๓๖	๕๓.๓๓	๘๙	๓๔.๙๐	๑๖๖	๖๕.๑๐
๕๘	จังหวัดศรีสะเกษ	๑๙๒	๑.๒๓	๑๑๘	๖๑.๔๖	๖๒	๓๒.๒๙	๑๓๐	๖๗.๗๑
๕๙	จังหวัดยโสธร	๕๙	๐.๓๘	๔๑	๖๙.๔๙	๒๔	๔๐.๖๘	๓๕	๕๙.๓๒
๖๐	จังหวัดอำนาจเจริญ	๔๔	๐.๒๘	๓๒	๗๒.๗๓	๑๒	๒๗.๒๗	๓๒	๗๒.๗๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๕๓๔	๓.๔๓	๓๐๔	๕๖.๙๓	๒๐๒	๓๗.๘๓	๓๓๒	๖๒.๑๗
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๓๔๐	๒.๑๘	๑๘๔	๕๔.๑๒	๑๓๙	๔๐.๘๘	๒๐๑	๕๙.๑๒
๖๒	จังหวัดลำปาง	๙๙	๐.๖๔	๖๙	๖๙.๗๐	๓๘	๓๘.๓๘	๖๑	๖๑.๖๒
๖๓	จังหวัดลำพูน	๖๐	๐.๓๙	๓๑	๕๑.๖๗	๑๕	๒๕.๐๐	๔๕	๗๕.๐๐
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓๕	๐.๒๒	๒๐	๕๗.๑๔	๑๐	๒๘.๕๗	๒๕	๗๑.๔๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๒๗๗	๑.๗๘	๑๘๗	๖๗.๕๑	๑๒๕	๔๕.๑๓	๑๕๒	๕๔.๘๗
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๑๕๔	๐.๙๙	๑๐๖	๖๘.๘๓	๗๔	๔๘.๐๕	๘๐	๕๑.๙๕
๖๖	จังหวัดพะเยา	๕๑	๐.๓๓	๓๓	๖๔.๗๑	๒๕	๔๙.๐๒	๒๖	๕๐.๙๘
๖๗	จังหวัดแพร่	๔๐	๐.๒๖	๒๘	๗๐.๐๐	๑๑	๒๗.๕๐	๒๙	๗๒.๕๐
๖๘	จังหวัดน่าน	๓๒	๐.๒๑	๒๐	๖๒.๕๐	๑๕	๔๖.๘๘	๑๗	๕๓.๑๓

เขตตรวจราชการ...

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๔๕๔	๒.๙๒	๓๕๖	๗๘.๔๑	๒๐๕	๔๕.๑๕	๒๔๙	๕๔.๘๕
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๔๒	๐.๙๑	๑๑๒	๗๘.๘๗	๖๓	๔๔.๓๗	๗๙	๕๕.๖๓
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๑๒๑	๐.๗๘	๙๗	๘๐.๑๗	๔๙	๔๐.๕๐	๗๒	๕๙.๕๐
๗๑	จังหวัดอุดรดิตถ์	๗๘	๐.๕๐	๖๓	๘๐.๗๗	๓๙	๕๐.๐๐	๓๙	๕๐.๐๐
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๕๘	๐.๓๗	๔๓	๗๔.๑๔	๒๘	๔๘.๒๘	๓๐	๕๑.๗๒
๗๓	จังหวัดตาก	๕๕	๐.๓๕	๔๑	๗๔.๕๕	๒๖	๔๗.๒๗	๒๙	๕๒.๗๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๔๒๘	๒.๗๕	๓๐๙	๗๒.๒๐	๑๘๙	๔๔.๑๖	๒๓๙	๕๕.๘๔
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๑๗๙	๑.๑๕	๑๒๙	๗๒.๐๗	๘๑	๔๕.๒๕	๙๘	๕๔.๗๕
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๙๘	๐.๖๓	๗๒	๗๓.๔๗	๔๐	๔๐.๘๒	๕๘	๕๙.๑๘
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๘๙	๐.๕๗	๖๙	๗๗.๕๓	๔๘	๕๓.๙๓	๔๑	๔๖.๐๗
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๖๒	๐.๔๐	๓๙	๖๒.๙๐	๒๐	๓๒.๒๖	๔๒	๖๗.๗๔
รวมทั้งสิ้น		๑๕,๕๖๔	๑๐๐.๐๐	๑๑,๘๘๙	๗๖.๓๙	๗,๐๓๒	๔๕.๑๘	๘,๕๓๒	๕๔.๘๒

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๕,๕๖๔ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับ
การประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เสียงรบกวน/สิ้นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต การรวมกลุ่มดื่มสุรา การขุดเจาะถนน/บาทวิถี และเสียงดังของเลี้ยงสัตว์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ลูกกระนวด การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร สัญญาณไฟจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังถนน และทำความสะอาดถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด และการให้อาหารนกพิราบ - ขอให้แก้ปัญหาคารกใบปลิวโฆษณา และนามบัตรการปล่อยเงินกู้ธนาคาร - ขอให้ตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ ให้เป็นระเบียบ ไม่เกี่ยวยายไฟ ไม่บดบังทางสัญจร
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/สิ้นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการขับซัฟงักยานยนต์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟฟ้าจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด และการให้อาหารนกพิราบ
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/สิ้นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากร้านอาหาร/สถานบันเทิง บ้านเรือน การรวมกลุ่มดื่มสุรา การสัญจรของเรือ รถบรรทุก และเสียงดังของเลี้ยงสัตว์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานข้ามแยก ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้แก้ไขปัญหาสายไฟฟ้าห้อยระย้อยระยาย
๔	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/สิ้นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของสถานบันเทิง/ร้านอาหาร ก่อสร้างอาคาร การรวมกลุ่มดื่มสุรา การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต การจำหน่ายสินค้า เสียงดังของเลี้ยงสัตว์ และรถบรรทุก
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สัญญาณไฟจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังถนน
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการเผาถ่าน/ขยะ

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๕	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง บ้านเรือน ก่อสร้างอาคาร และเสียงดังของสุนัขจรจัด
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานยกระดับข้ามแยก สัญญาณไฟจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และตีเส้นแบ่งช่องทางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการจราจร
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมท่อน้ำประปา

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๑๙,๑๑๐

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ของปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

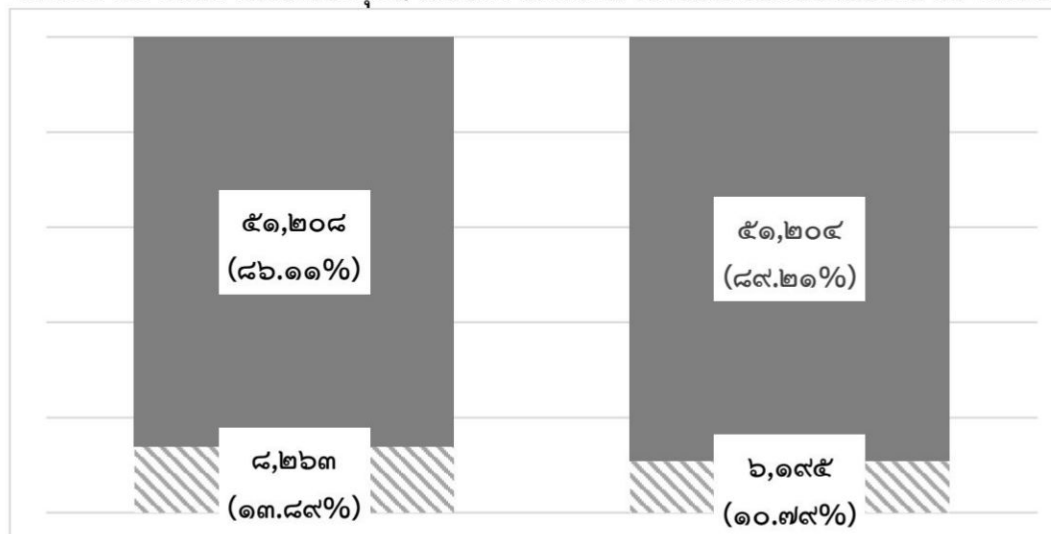
๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙๔,๒๓๓	๑๐๗,๘๗๘	- ๑๒.๖๕
๒	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๗,๐๗๐	๓,๓๗๙	๑๐๙.๒๓
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๖,๗๒๒	๕,๕๓๓	๒๑.๔๙
๔	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๖,๖๗๕	๔,๒๘๗	๕๕.๗๐
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔,๑๕๓	๑,๕๔๑	๑๖๙.๕๐
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒,๐๐๐	๑,๖๗๗	๑๙.๒๖
รวมทั้งสิ้น		๑๒๐,๘๕๓ ครั้ง	๑๒๔,๒๙๕ ครั้ง	- ๒.๗๗
		๕๙,๔๗๑ เรื่อง	๕๗,๓๙๙ เรื่อง	๓.๖๑

สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๙,๔๗๑ เรื่อง ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากข้อมูลการใช้บริการ พบว่าประชาชนนิยมใช้บริการช่องทางออนไลน์มากขึ้น ได้แก่ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และช่องทางหลักที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ตามลำดับ

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



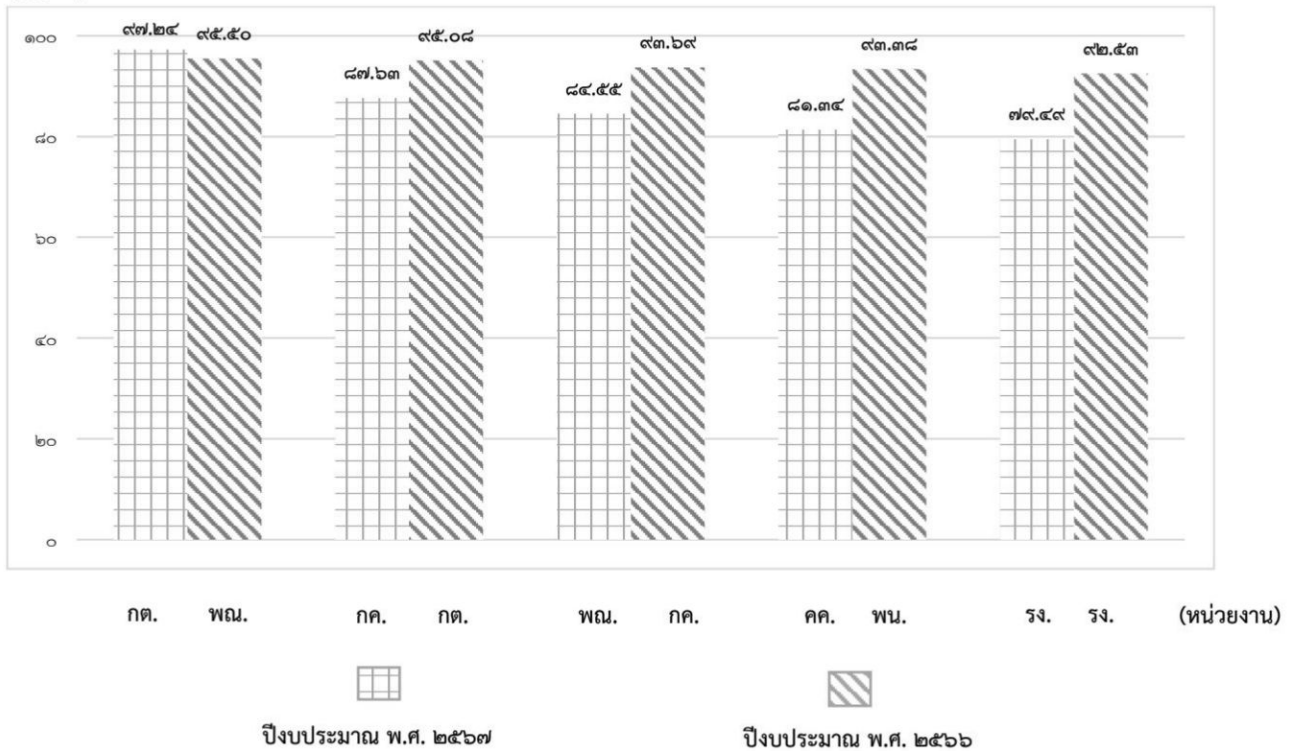
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ดำเนินการจนได้ข้อยุติ
 รวมผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙,๔๗๑ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘,๒๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙ และสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(ร้อยละ)



กระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง และกระทรวงแรงงาน ยังคงรักษาสถานะเป็น ๑ ใน ๕ ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ทั้ง ๒ ช่วงเวลา

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒,๒๔๓ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	๒,๐๐๐ ราย	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๒๔๓ กลุ่ม	เช่น กลุ่มสมัชชาคนจน (สคจ.) ขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม (ขปส.) กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย กลุ่มทวงคืนช้างไทย สมาคมการค้าเครือข่ายแท็กซี่ไทย เครือข่ายแรงงานเพื่อสิทธิประชาชน กลุ่มสหพันธ์เกษตรกรแห่งประเทศไทย (สกท.) กลุ่มสมาพันธ์ครูลูกหนี้ ๔ ภาค กลุ่มเครือข่ายเขียนอนาคตก้าวหน้าไทย กลุ่มเครือข่ายประชาชนปกป้องประเทศ เป็นต้น
รวม	๒,๒๔๓	

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	▽ - ๒.๒๑	๕,๖๕๗	๕,๔๑๔ (๙๕.๗๐)	ประเด็นปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเมือง เช่น เสียงดังจากการเปิดเพลงและการแสดงดนตรีสดของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ การประกอบกิจการ/ร้านค้า/ อู่ซ่อมรถ การก่อสร้าง เป็นต้น ทั้งนี้ ในช่วงเทศกาล/งานประจำปีจะมีการร้องเรียนในประเด็นการรวมกลุ่มสังสรรค์ การเปิดเครื่องขยายเสียง การจัดงานวัด การจัดคอนเสิร์ต การจุดพลุและดอกไม้ไฟเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า 	▽ - ๑๕.๗๘	๓,๐๑๑	๒,๖๘๐ (๘๙.๐๑)	เป็นปัญหาการบริการด้านไฟฟ้าส่วนใหญ่เกิดขึ้นในพื้นที่ห่างไกล หรือขาดการบำรุงรักษา โดยประชาชนขอให้แก้ไขปัญหไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้า ขอดัดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า เช่น ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ ขอฟื้นผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๓	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	△ ๓๙.๘๑	๒,๘๐๖	๒,๑๘๑ (๗๗.๗๓)	ขอความช่วยเหลือจากการถูกฉ้อโกง ถูกลักทรัพย์ ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านออนไลน์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงิน เป็นต้น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่ายังคงมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้น เนื่องจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เด็ดขาด ประกอบกับกลุ่มมิจฉาชีพมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและขยายกลุ่มเป้าหมายในการหลอกลวง
๔	นโยบายและโครงการของรัฐ 	△ ๑๖๖.๘๓	๒,๑๖๔	๒,๐๑๖ (๙๓.๑๖)	การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ (แจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท) เช่น การตรวจสอบสิทธิเกณฑ์ การลงทะเบียนรับสิทธิ เงื่อนไขการใช้จ่าย เป็นต้น
๕	โทรศัพท์ 	▽ - ๕.๔๒	๒,๑๔๘	๑,๙๕๖ (๙๑.๐๖)	ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อย ภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ถนน 	△ ๑๔.๔๙	๑,๘๕๗	๑,๔๓๓ (๗๗.๑๗)	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพทรุดโทรมจากการใช้งานและไม่ได้รับการบำรุงรักษา โดยขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาก็้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้นั้น เช่น ซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจรให้ชัดเจน เป็นต้น
๗	น้ำประปา 	△ ๖.๙๙	๑,๘๓๖	๑,๖๘๗ (๙๑.๘๘)	ขอให้แก้ไขปัญหการให้บริการ เช่น น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด เป็นต้น ขอให้แก้ไขคุณภาพน้ำประปา เช่น น้ำประปาไม่สะอาด สีขุ่น มีตะกอน เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าน้ำประปา เช่น การเรียกเก็บอัตราค่าน้ำประปาที่สูงกว่าปกติ ขอผ่อนผันการชำระค่าน้ำประปา เป็นต้น
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	△ ๒๕.๔๒	๑,๗๙๖	๑,๕๖๙ (๘๗.๓๖)	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น
๙	การนำเข้าและส่งออกสัตว์ นอกราชอาณาจักร 	△ ๔๕.๔๑	๑,๗๙๐	๑,๗๗๗ (๙๙.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำเข้าพลายประดู่กับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันไมตรีที่ประเทศศรีลังกา กลับสู่ประเทศไทย เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีกลุ่มมวลชนเดินทางมายื่นข้อเรียกร้องและประชาชนที่รวมตัวกันในกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์แจ้งเรื่องเข้ามาอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น
๑๐	ยาเสพติด 	△ ๖.๔๕	๑,๔๒๐	๑,๒๗๕ (๘๙.๗๙)	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยประชาชนมีความวิตกกังวลต่อปัญหายาเสพติดเนื่องจากส่งผลกระทบต่อสังคมเป็นวงกว้างและก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ในสังคมตามมา เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสุขภาพ ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าปัญหาความเดือดร้อนและประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุเสี่ยงดังรบกวน รองลงมา ได้แก่ ปัญหาจากการใช้บริการและคุณภาพสาธารณสุขโรคขั้นพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า ถนน น้ำประปา เป็นต้น และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ถูกข่มขู่ คุกคาม อาชญากรรมจากผู้เสพยาเสพติด ถูกหลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ พบว่าประเด็นนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ แจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ได้สร้างแรงกระตุ้นในการใช้สิทธิและการเข้าถึงเงินทุนของประชาชนทุกกลุ่มทั่วประเทศ รวมถึงการคัดค้านการเพิกถอนพื้นที่อุทยานแห่งชาติทับลาน ซึ่งเป็นกระแสสังคมที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา

๖. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดกลุ่มปัญหาเป็น ๓ กลุ่ม พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นข้างต้น ดังนี้

๖.๑ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปัญหาเรื่องถนนที่ขาดการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความทรุดโทรมและไม่มีการก่อสร้างหรือปรับปรุงถนนให้มีสภาพดีเพื่อรองรับการใช้งานของประชาชน ระบบประปาที่ขาดการตรวจสอบคุณภาพน้ำและการซ่อมบำรุงระบบท่อประปาที่ชำรุดเสียหายบ่อยครั้ง ปัญหาเรื่องไฟฟ้าที่มีสาเหตุจากขาดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงและกำลังการผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอ กับความต้องการ รวมถึงอัตราค่าไฟฟ้าที่สูง

แนวทางการแก้ไข เห็นควรให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำแผนบำรุงรักษาถนนอย่างสม่ำเสมอ กำหนดมาตรฐานการก่อสร้างถนนและเร่งดำเนินการซ่อมแซมบริเวณที่เกิดความเสียหายโดยทันที กรณีระบบประปา ควรให้มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเป็นประจำ นอกจากนี้ควรพัฒนาให้มีระบบเฝ้าระวังและการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีการรั่วไหล เพื่อป้องกันการซ่อมบำรุงที่ล่าช้า ในส่วนของระบบไฟฟ้า ควรขยายกำลังการผลิตไฟฟ้า และพัฒนาพลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อลดค่าไฟฟ้าและเพิ่มความมั่นคง ควบคู่กับการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ

๖.๒ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ มลพิษทางเสียง ยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เนื่องจากขาดการบังคับใช้กฎหมายควบคุมเสียงดังอย่างเข้มงวด ประชาชนขาดการเคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม และหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเข้าดำเนินการกับปัญหาอย่างทันท่วงที จึงเกิดการร้องเรียนซ้ำ

แนวทางการแก้ไข เห็นควรเสนอให้บังคับใช้กฎหมายควบคุมเสียงดังอย่างเคร่งครัด พร้อมกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และสร้างความรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบของเสียงดังต่อสุขภาพและสิทธิของผู้อื่นผ่านสื่อสาธารณะ จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความรับผิดชอบ สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีลดเสียงในอาคารและพื้นที่สาธารณะ

๖.๓ ปัญหาสังคมกรณีถูกกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทรัพย์สิน ส่วนใหญ่เกิดจากการล่อลวงด้วยสถานการณ์เสมือนจริง มีความน่าเชื่อถือ เช่น ส่งลิงก์สิทธิประโยชน์ข้าราชการเกษียณอายุราชการ ลิงก์การต่ออายุประกันอัคคีภัย การปลอมแปลงเสียงคนในครอบครัวเพื่อขอความช่วยเหลือให้ออนเงิน การใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงในการนำเสนอข้อมูลการลงทุนหรือโฆษณาสินค้าเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสร้างแรงจูงใจทางอารมณ์ต่อประชาชนหรือผู้บริโภค เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความรอบคอบในการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับปัจจุบันประชาชนนิยมทำธุรกรรมหรือการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์มากขึ้น ปัญหาจึงขยายวงกว้างอย่างรวดเร็ว รวมถึงขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือแหล่งที่มา ทำให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อได้ง่าย

แนวทางการ...

แนวทางการแก้ไข เห็นควรให้หน่วยงานภาครัฐร่วมมือกับภาคเอกชนจัดทำโครงการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล การระมัดระวังกลโกงออนไลน์ และวิธีการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำธุรกรรม เร่งรัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบและปราบปรามกลุ่มมิจฉาชีพออนไลน์ เพิ่มงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการติดตามการฉ้อโกงบนแพลตฟอร์มดิจิทัล นอกจากนี้ เห็นควรส่งเสริมการพัฒนาระบบที่ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของธุรกรรมออนไลน์ เช่น ระบบยืนยันตัวตนผ่านหลายขั้นตอน (2FA) และการให้คะแนนความน่าเชื่อถือของผู้ขายในแพลตฟอร์ม e-Commerce รวมทั้งภาครัฐควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในการเรียกร้องความเป็นธรรม เป็นต้น

.....

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/546svx8e>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- ไฟล์ Word หนังสือสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด
ที่ กท ๐๑๐๐/๒๕๖๘



กระทรวงกลาโหม

ถนนสนามไชย เขตพระนคร

กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๒๕

พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๔๕๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามที่ สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงกลาโหม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง
เรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
ความละเอียดตามอ้างถึง นั้น

กระทรวงกลาโหม พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
และการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะทำให้การก่อสร้างและซ่อมแซมถนน
เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเป็นประจำ รวมทั้งเฝ้าระวังการรั่วไหลและป้องกัน
การซ่อมบำรุงที่ล่าช้า การขยายกำลังการผลิตไฟฟ้าหรือพัฒนาพลังงานทดแทน เพื่อลดค่าไฟฟ้าและเพิ่มความมั่นคง
มลพิษทางเสียงได้รับการแก้ไข รวมทั้งมีการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีลดเสียงในอาคารและพื้นที่สาธารณะ
ประชาชนมีความรู้ในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความระมัดระวังกลโกงออนไลน์
และตรวจสอบข้อมูลก่อนทำธุรกรรมอย่างถูกต้อง ตลอดจนเพิ่มเติมงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ
ในการติดตามการฉ้อโกงบนแพลตฟอร์มดิจิทัล จึงเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
และจะพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายภูมิธรรม เวชยชัย)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม

โทร. ๐๙ ๕๔๕๔ ๗๘๘๖

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาชัย ภิประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญาชัย ภิประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด
ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๑๒๖



กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๔๔๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้ขอให้กระทรวงการคลังพิจารณา
เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งเสนอโดยสำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
ปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เกี่ยวกับปัญหาสังคมกรณีถูกกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทรัพย์สิน ส่วนใหญ่
เกิดจากการล่อลวงด้วยสถานการณ์เสมือนจริง มีความน่าเชื่อถือ ทำให้ประชาชนขาดความรอบคอบในการให้
ข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรมหรือการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ ซึ่งที่ผ่านมากระทรวงการคลังได้มี
การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล การระมัดระวัง
กลโกงออนไลน์และวิธีการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำธุรกรรมที่มีและส่งเสริมการพัฒนาระบบที่ช่วยตรวจสอบ
ความถูกต้องของธุรกรรมออนไลน์ เช่น ระบบยืนยันตัวตนผ่านหลายขั้นตอน (๒FA) และการให้คะแนนความ
น่าเชื่อถือของผู้ขายในแพลตฟอร์ม e-Commerce มาโดยตลอด จึงเห็นด้วยกับแนวทางตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชัย ชุมทวนิช)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

- สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
สำนักตรวจสอบและประเมินผล
โทร. ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ ต่อ ๒๗๕๐
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@mof.go.th

ปัญฑาวิชย์ คัมภีร์เสถียรไชย
(นางสาวปัญฑาวิชย์ คัมภีร์เสถียรไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๑ ก.พ. ๒๕๖๘



ที่ กต ๐๓๐๑/๑๕๒๕๕

กระทรวงการต่างประเทศ

ถนนศรีอยุธยา กทม. ๑๐๕๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๕๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาขอให้กระทรวงการต่างประเทศเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกาในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการต่างประเทศพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า กระทรวงการต่างประเทศสนับสนุนข้อเสนอดังกล่าว โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กรมการกงสุลได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำนวน ๖๖๒ เรื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงการต่างประเทศ (<https://complaint.consular.go.th>) และระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ กระทรวงการต่างประเทศดำเนินการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ประชาชนแล้ว จำนวน ๖๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการดำเนินการได้อย่างเป็นปัจจุบัน และใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมบทบาทของภาครัฐในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีประสิทธิภาพและเกิดผลเป็นรูปธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายมารีษ เสี่ยงพงษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาภรณ์ ตีประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญาภรณ์ ตีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๘

กรมการกงสุล

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร. ๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ต่อ ๕๔๐๐๑ (ลิ้งค์โทร. ๐๙๘-๘๘๐-๒๐๙๙)

โทรสาร ๐ ๒๕๗๕ ๑๐๓๘

ด่วนที่สุด
ที่ กก ๐๒๐๓/ ๒๕๖๗



กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๕ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

พศ. ๒๕๖๗

เรื่อง การเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๕๕๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอ
ความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า เห็นควรรับทราบสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเห็นชอบ
ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/ปฏิบัติงาน ตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ
เนื่องจากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชน
ได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟัง
ความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย
แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน พร้อมทั้ง
ดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสรพงศ์ เทียนทอง)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาชัย ศักดิ์ประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญาชัย ศักดิ์ประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๑๕๒๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.pkr@mots.go.th

ด่วนที่สุด
ที่ พม ๐๒๐๙/ ๑๙๕๑



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานา
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม. ๑๐๑๐๐

๒๙

มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๔๙๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี แจ้งขอให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เสนอความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบและเห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม พร้อมทั้งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม นับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรารัฐ ศิลปอาษา)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทร. ๐ ๒๖๕๔ ๖๔๔๔
โทรสาร ๐ ๒๖๕๔ ๖๔๔๘

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาภรณ์ กัประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญาภรณ์ ตีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี
ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ต่อ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบและเห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม พร้อมทั้งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม นับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แง่เหตุและแง่เบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. การประสานส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ กรณีดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่จำเป็นต้องอาศัยหน้าที่และอำนาจทางกฎหมาย และทักษะทางวิชาชีพ อาทิ ผู้ป่วยจิตเวชที่มีอาการคลุ้มคลั่ง ผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศ ฯลฯ ควรพิจารณาการประสานส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายเป็นลำดับแรก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและวิธีการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบและถูกต้อง ตลอดจนดำเนินการยุติเรื่องได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ ควรมีการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นการช่วยเหลือฟื้นฟูและพัฒนา เพื่อให้เป็นมาตรฐานวิชาชีพ และให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๒. ปัญหาสังคมกรณีถูกกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทรัพย์สิน ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาใหญ่ที่กระทบต่อบุคคลและสร้างความเสียหายในวงกว้าง ควรให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักร่วมกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มมิจฉาชีพและปิดกั้นการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ รวมถึงการสร้างฐานข้อมูลสาธารณะของผู้ค้าที่ได้รับการยืนยันความน่าเชื่อถือ เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ขายหรือบริษัทได้ก่อนทำธุรกรรม ซึ่งจะเป็นการลดความเสี่ยงจากการถูกฉ้อโกงในช่องทางออนไลน์

๓. ควรให้มีระบบการแสดงผลความคืบหน้าการร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม รวมถึงเป็นการสร้างความโปร่งใสในการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งให้มีการประเมินผลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป และหากประเด็นใดอยู่ในความสนใจของสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วย เพราะเป็นช่องทางที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึงและติดตาม เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมในปัจจุบัน และการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

๔. ควรให้มีการนำระบบ AI มาช่วยในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ประชาชนที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น รวมถึงปรับปรุงฐานข้อมูล FAQ อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยในการตอบคำถามพื้นฐานของหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๕. ควรกำหนด...

๕. ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการจัดการปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA) ในแต่ละกลุ่มประเด็น เนื่องจากปัญหาของแต่ละกลุ่มประเด็นอาจมีระยะเวลาของการจัดการแตกต่างกัน เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการให้รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

๖. ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการรับเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน โดยกำหนดให้หน่วยงานระดับกระทรวงและระดับกรมเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกประเด็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงเพื่อลดความทับซ้อนของระบบฐานข้อมูลในการสรุปผลรายงานเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถสะท้อนภาพปัญหาโดยรวมของทั้งประเทศได้

๗. ควรใช้กลไกของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องสำคัญ และมีผลกระทบกับสังคมในวงกว้าง

๘. ควรสนับสนุนระบบการโทรกลับ (Call Back) ของหน่วยงานในกรณีที่ประชาชนร้องเรียนเรื่องการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถโทรกลับไปยังประชาชนในกรณีที่คู่สายเต็ม ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่สะดวกในการรอสายนาน หรือต้องโอนสายไปยังหน่วยงานย่อยหลายครั้ง

นอกจากนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีระบบการแจ้งเหตุให้แก่ผู้ประสบปัญหาในภาวะวิกฤต ผู้พบเห็นเหตุการณ์ฉุกเฉินทางสังคม หรือประชาชนทั่วไป สามารถแจ้งเหตุผ่านช่องทางโทรศัพท์ สายด่วน พม. ๑๓๐๐ โดยเปิดให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง และสื่อออนไลน์ อาทิ Line OA: @hotline1300, @esshelpme Facebook: สายด่วน ๑๓๐๐ พม. ฯลฯ โดยหน่วยงานจะดำเนินการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพประชาชน ผ่านปฏิบัติการของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Unit : RRU) ของทีมสหวิชาชีพ ภายใต้ศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (สรส.) หรือ Human Security Emergency Management Center (HuSEC) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการเร่งรัดจัดการ และติดตามการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพประชาชน ผู้ประสบปัญหาทางสังคม และกลุ่มเป้าหมาย โดยดำเนินการตามหลักสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองประชาชนอย่างรวดเร็ว เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการสื่อสารองค์การเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจต่อปัญหาและสถานการณ์ทางสังคมแก่ประชาชน รวมถึงสร้างค่านิยมไม่นิ่งเฉย ไม่ละเลย และมีภูมิคุ้มกันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๒๕๒๗๑



กระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๕๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง - สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๙๔๖

ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศุภมาส อิศรภักดี)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาชัย ศีปวงษ์สุโขทัย

(นางสาวปัญหารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๗๐๐ ต่อ ๕๐๑๑

โทรสาร ๐ ๒๓๓๓ ๓๔๓๘

ด่วนที่สุด

ที่ กษ ๐๒๒๐/งงร๒๕



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๒๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๙๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นั้น

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น และการพิจารณาอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอนและหลายระดับ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางนฤมล ภิญโญสินวัฒน์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักบริหารงานกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน

โทร. : ๐ ๒๒๒๙ ๙๐๙๒

โทรสาร. : ๐ ๒๒๒๙ ๘๘๘๕

E-mail: moacbf@gmail.com

สำเนาถูกต้อง

ปัญญา สุทธิ กิจประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๓๕๖



กระทรวงคมนาคม

ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ส่วนที่ ๓๓๓๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้กระทรวงคมนาคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้วขอเรียนว่า กระทรวงคมนาคมรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะและการปรับปรุงซ่อมแซมถนน อย่างไรก็ตาม กระทรวงคมนาคมได้ประสานหน่วยงานในสังกัดให้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาประชาชนได้รับความพึงพอใจ อีกทั้ง กระทรวงคมนาคมเห็นด้วยในหลักการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ซึ่งมีกลุ่มปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคม ได้แก่ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน เรื่องถนนที่ขาดการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ถนนทรุดโทรม อย่างไรก็ตาม กระทรวงคมนาคมได้มีนโยบายในการปรับปรุงพัฒนาโครงข่ายถนนและสะพานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพดีตามมาตรฐาน ตรวจสอบเครื่องหมายจราจรป้าย ไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟสัญญาณจราจร เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยให้แก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

நீசு: பிங்கிரா

(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำเนาถูกต้อง

បញ្ចូលទាំង គំរូស្រាវជ្រាវ

(นางสาวปัญญารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการ

ໂທຣ. ໐ ໒໒໔໓ ໓໒໑໒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mot.rt9@gmail.com

11 N.W. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๓๔๑



กระทรวงยุติธรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๙๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการขอให้กระทรวงยุติธรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงยุติธรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพิจารณาแล้ว ไม่มีข้อขัดข้องในหลักการต่อ
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องดังกล่าวและสนับสนุน
ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ทั้งนี้ กระทรวงยุติธรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยินดีให้การสนับสนุนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๗๔๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๐๔๖

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาชัย ศักดิ์ประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/ ๒ ๐ ๔



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒๒ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๙๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ขอให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแล้ว นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องในหลักการต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ อย่างไรก็ตาม ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับมลพิษทางเสียงหน่วยงานกำกับดูแลควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถรองรับการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ โดยการจัดหาเครื่องมือตรวจวัดระดับเสียง และพัฒนาบุคลากรในการตรวจวัดระดับเสียง เพื่อให้สามารถรองรับจำนวนเรื่องร้องทุกข์ได้ ในกรณีที่มีการแสดงดนตรีของร้านอาหารและสถานบันเทิง ควรให้ผู้ประกอบการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ปิดและต้องมีวัสดุที่ป้องกันเสียงตามที่กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขออนุญาตและการดำเนินกิจการสถานบริการและสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการใช้และการติดตั้งวัสดุที่ป้องกันเสียงที่สามารถลดเสียงออกสู่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานกำกับดูแลต้องเข้มงวดตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎหมาย และในส่วนกรณีการจัดกิจกรรมช่วงเทศกาล งานประจำปี งานวัดคอนเสิร์ต ที่มีการใช้เครื่องเสียง หน่วยงานที่อนุญาตการใช้พื้นที่จัดงานและหน่วยงานอนุญาตการใช้เครื่องขยายเสียงควรพิจารณาสถานที่ที่ห่างจากที่อยู่อาศัยและพื้นที่อ่อนไหวต่อเสียง กำหนดเวลากิจกรรม การรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากชุมชนโดยรอบเพื่อใช้ประกอบการอนุญาต และมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนกับผู้จัดงานเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขหรือลดระดับเสียงโดยเร็วที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเฉลิมชัย ศรีอ่อน)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวง

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๗๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cplo.mnre@hotmail.com

ชฎาทกจักษ์ กิจสุทธิโสธร

(นางสาวปัญหารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ พน ๐๒๐๓/ ๓๕๖



กระทรวงพลังงาน

ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี

ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างอิง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ส) ๒๔๙๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงพลังงานเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพลังงานพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ขอเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ ๓.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ประเด็นปัญหาเรื่องไฟฟ้าที่มีสาเหตุจากขาดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงและกำลังการผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการ รวมถึงอัตราค่าไฟฟ้าที่สูง และแนวทางการแก้ไขในส่วน of ระบบไฟฟ้าควรขยายกำลังการผลิตไฟฟ้าและพัฒนาพลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อลดค่าไฟฟ้า และเพิ่มความมั่นคง ควบคู่กับการตรวจและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ ปัจจุบัน กระทรวงพลังงาน โดยสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน อยู่ระหว่างการจัดทำร่างแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๘๐ (PDP ๒๐๒๔) โดยหลักสำคัญในการจัดทำแผน PDP ๒๐๒๔ เน้นให้เกิดความมั่นคงของระบบไฟฟ้าของประเทศไทย (Security) ต้นทุนค่าไฟฟ้าต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม (Economy) และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Ecology) โดยพิจารณาจากการจัดหาไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงต่างๆ ทั้ง ฟอสซิล และเพิ่มสัดส่วนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด เพื่อให้มีไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการใช้ไฟฟ้า และมีเสถียรภาพ ลดค่าไฟฟ้าเพิ่มความมั่นคง ควบคู่กับการตรวจและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ ในการรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของประชากร โดยในการวางแผนการจัดการไฟฟ้าของประเทศไทยตามแผน PDP ดังกล่าวได้ครอบคลุมทั้ง ๓ ประเด็นปัญหาที่สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายพีระพันธุ์ สาลีรัฐวิภาค)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

กองตรวจราชการ (กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์)

โทร. ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ watcharikh@energy.go.th

ปัญญาชัย กัประสริฐไชย

(นางสาวปัญญาชัย ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ พณ ๐๒๐๑/ ๕๐๐๖๔



กระทรวงพาณิชย์

๕๖๓ ถนนนนทบุรี อำเภอเมือง

จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๐๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การเสนอความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๕๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงพาณิชย์พิจารณา
ให้ความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๗ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพาณิชย์พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เนื่องจากปัญหาความเดือดร้อนในประเด็น
ต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน หน่วยงานราชการต้องตระหนักและ
ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อเป็นการลดข้อร้องเรียน และควรพัฒนา
คุณภาพการให้บริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้ประชาชนได้รับงานบริการ
ที่มีคุณภาพด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชัย นริพทะพันธุ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาวิช กัปฺปะเสฏฺฐิโย

(นางสาวปัญหารีย์ ตีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

กองกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๗ ๖๓๕๑

โทรสาร ๐ ๒๕๔๗ ๕๒๑๐

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๗/๒๕๐



ศูนย์ดำรงธรรม มท.

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๕๕๖
ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาขอให้กระทรวงมหาดไทยเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เห็นว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปัจจุบันของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรรับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเห็นชอบมอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำเนาถูกต้อง

ณัฏฐาณันท์ ศุภะประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวย่อยทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

ด่วนที่สุด

ที่ ยธ ๐๒๐๑๙/๖๔๙๔๙



กระทรวงยุติธรรม

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

- อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗
๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๙๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาขอให้กระทรวงยุติธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ - ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงยุติธรรมพิจารณาแล้วเห็นว่า การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นการดำเนินการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่คาดหวังความช่วยเหลือของหน่วยงานรัฐ อันส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน กรณีจึงสมควรที่คณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งมอบหมายส่วนราชการดำเนินการตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ นอกจากนี้ กระทรวงยุติธรรมมีข้อสังเกตที่สมควรให้มีการแจ้งผลความคืบหน้า หรือความสำเร็จของการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่สามารถเข้าใจได้โดยง่าย ซึ่งมีเนื้อหาสอดคล้องกับสถานการณ์อาชญากรรมที่เป็นภัยในรูปแบบใหม่ รวมทั้งการเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิทางกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนสามารถปกป้องสิทธิของตนเองและเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พันตำรวจเอก

(ทวี สอดส่อง)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๔๙๖๘ (ณริสา)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ complainningcenter@moj.go.th

ปัญญา อภัย คำนวณสุข

(นางสาวปัญญารีย์ ติประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๘



ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๓๖๐๒

กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๔ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๔๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงแรงงานพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงแรงงานพิจารณาแล้วไม่ขัดข้องต่อสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งจากจำนวนข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เห็นควรให้ทุกหน่วยงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พร้อมทั้งบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กระทรวงแรงงานได้พัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (opm.1111.go.th) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๔๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.mol@mol.mail.go.th

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาธิ์ กัประเสริฐไชย

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/ ๕๕๗



กระทรวงวัฒนธรรม

๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร

เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๕๕๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม ขอให้กระทรวงวัฒนธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการวัฒนธรรม โดยด่วน นั้น

กระทรวงวัฒนธรรมพิจารณาแล้ว เห็นชอบในหลักการของสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินการได้อย่างทัน่วงที่ สามารถบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับทุกภาคส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน และพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำความเห็นเสนอประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการวัฒนธรรมต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๑๓ ๖ ๖๖

(นางสาวสุดาวรรณ หวังศุภกิจโกศล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม

สำเนาถูกต้อง

นายทศพร ดิประเสริฐไชย

(นางสาวปัญฑารีย์ ดิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

กองตรวจราชการ

โทร. ๐ ๒๒๐๕ ๓๖๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๐๕ ๓๕๒๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@m-culture.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/ ๓๗๗๖



กระทรวงศึกษาธิการ
กทม. ๑๐๓๐๐

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ด) ๒๕๕๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงศึกษาธิการ พิจารณาแล้วเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจากทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย รวมถึงการสร้างความรู้ให้ประชาชนได้ตระหนักถึงผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล การระมัดระวังกลโกงเกี่ยวกับทรัพย์สิน และผลกระทบของเสียงดังต่อสุขภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก

(เพิ่มพูน ชิดชอบ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาชน ศิปะเสฐิฐไชย

(นางสาวปัญญาธิ์ ศิปะเสฐิฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักอำนวยการ

โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๖๒๑

โทรสาร ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๔๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ public_service_center@moe.go.th

“เรียนดี มีความสุข”

ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๕๕๒๓



กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์

อ้างอิง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์ฯ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๕๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์ฯ ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรณรงค์ฯ ประเด็นความเห็นเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุขนั้น ได้มีการประสานงาน ติดตามการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และการรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนรวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ เทพสุทิน)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม
โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๖
โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๑๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

ณัฏฐา ฐิติ ดัชนี

(นางสาวปัญหารีย์ ดิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

ด่วนที่สุด
ที่ อก ๐๒๐๓/๕๖๗๐



กระทรวงอุตสาหกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๕๕๔๖ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงอุตสาหกรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วขอเรียนว่า กระทรวงอุตสาหกรรมรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเห็นด้วยในหลักการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการอุตสาหกรรมในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในการกำกับดูแลของหน่วยงานส่วนภูมิภาค และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนในการรับและส่งเรื่องร้องเรียนระหว่างกระทรวงอุตสาหกรรมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีรายละเอียดการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรมกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการระหว่างระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับระบบสารสนเทศของกระทรวงอุตสาหกรรม (ขาที่ ๑)
๒. ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่กระทรวงอุตสาหกรรมรับโดยตรง ไปยังระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ขาที่ ๒)

ทั้งนี้ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยได้ดำเนินการพัฒนาและใช้งานระบบสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าการดำเนินการได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกนัฏ พร้อมพันธุ์)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

สำเนาถูกต้อง

ณัฏฐา วัชร ศป.ประเสริฐไชย

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

11 ก.พ. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
กองตรวจราชการ
โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๐ ๖๕๕๔ ต่อ ๖๕๕๔๑๙

ด่วนที่สุด

ที่ กท ๐๔๐๓/๒๕๖๗



กรุงเทพมหานคร

๑๗๓ ถนนดินสอ กทม. ๑๐๒๐๐

๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๙๔๖
ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยขอให้กรุงเทพมหานครพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรุงเทพมหานครได้พิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอแล้ว เห็นด้วยกับแนวทางฯ ดังกล่าว และให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำเนาถูกต้อง

ปณตัทธน์ ศักดิ์ประเสริฐไชย

(นางสาวปณตัทธน์ ศักดิ์ประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๘

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

โทร./โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@bangkok.go.th