

สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๗๙

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๔ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๖๔ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่ได้ยื่นยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน
ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๘๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (จนพล), ๑๕๓๒ (ปัญหารีย์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด

รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง

กรม, องค์การอิสระ

: จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

: จึงเรียนยืนยันมา

: จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๕๘ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๘
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๓๘๓๖ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ด่วนที่สุด ที่ อว (ปร) ๐๒๑๓/๔๔๒๒ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปร) ๐๒๐๔/๘๒ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด่วนที่สุด ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๙๘ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๓๔๗๕ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๕๖๔ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ด่วนที่สุด ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๙๑๒ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘
๙. สำเนาหนังสือสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ด่วนที่สุด ที่ ตช ๐๐๐๗.๒๒/๑๑๑๖ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๑๐. สำเนาหนังสือสำนักงาน กสทช. ด่วนที่สุด ที่ สทช ๒๔๑๓/๑๐๗๗๘ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘
๑๑. สำเนาหนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๙๘๓ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๘

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

๑. รองนายกรัฐมนตรี (นายภูมิธรรม เวชยชัย)
๒. รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
๓. รองนายกรัฐมนตรี (นายอนุทิน ชาญวีรกูล)
๔. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิระพันธุ์ 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 ๐๑๐๕.๖/๑๕๘

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายการ QR Code สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการการเลือกตั้ง พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้ง

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สาระสำคัญ...

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมายังนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๕๙๕ ครั้ง หรือคิดเป็น ๑๔,๕๓๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๒๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๖

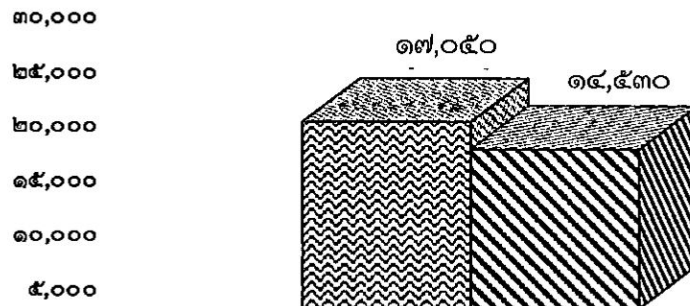
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๖๑๖ เรื่อง (๒๙.๐๖%)	กระทรวง คมนาคม ๕๐๓ เรื่อง (๙.๐๕%)	กระทรวง การคลัง ๔๕๐ เรื่อง (๘.๐๙%)	กระทรวง แรงงาน ๓๓๕ เรื่อง (๖.๐๒%)	กระทรวง สาธารณสุข ๓๒๒ เรื่อง (๕.๗๙%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค - ๑๐๑ เรื่อง (๑๔.๒๓%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๖๕ เรื่อง (๙.๑๕%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๖๓ เรื่อง (๘.๘๗%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๕๓ เรื่อง (๗.๔๖%)	ธนาคารออมสิน การรถไฟ แห่งประเทศไทย บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๔๘ เรื่อง (๖.๗๖%)
๓. จังหวัด และองค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๗๒๑ เรื่อง (๑๘.๓๑%)	จังหวัด นนทบุรี ๒๑๒ เรื่อง (๕.๓๘%)	จังหวัด ชลบุรี ๑๔๒ เรื่อง (๓.๖๑%)	จังหวัด ปทุมธานี ๑๓๘ เรื่อง (๓.๕๑%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๑๒๙ เรื่อง (๓.๒๘%)

๓.๒ การประมวลผล...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนลดลง ๒,๕๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ - ๑๔.๗๘



☐ ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ / ☑ ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	↓ - ๖.๐๙	๑,๕๑๐	● ๑,๓๗๑ (๙๐.๗๙)	เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเสียงดังที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญจาก ๑) ร้านอาหารหรือสถานบันเทิง เช่น การเปิดเพลงหรือเล่นดนตรีสด เป็นต้น ๒) การจัดงานรื่นเริง เช่น การใช้เครื่องขยายเสียง การจุดประทัด พลุ ดอกไม้ไฟ ในช่วงเทศกาล เป็นต้น ๓) การรวมกลุ่มกันของบุคคล เช่น การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ๔) การก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น

๒. ประเด็นเกี่ยวกับ...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๒	ประเด็นเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน 	 ๑๔๖.๗๒	๑,๒๐๔	 ๘๗๓ (๗๒.๕๑)	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีถูกมิจฉาชีพแกล้งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เช่น หลอกให้ซื้อสินค้า หลอกให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ โอนเงิน กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร ใช้ AI ปลอมแปลงเสียง เป็นต้น โดยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าปัญหาการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพยังคงสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนทำให้เกิดความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
๓	ไฟฟ้า 	 - ๒๔.๔๐	๕๙๘	 ๔๙๒ (๘๒.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ขอย้ายเขตไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น
๔	ประเด็นเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๒๕.๔๓	๕๑๓	 ๔๒๙ (๘๓.๖๓)	เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น
๕	นโยบาย และ โครงการของรัฐ 	 - ๒๙.๗๓	๕๑๓	 ๔๖๗ (๙๑.๐๓)	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เช่น โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท โครงการบ้านมั่นคง โครงการช่วยเหลือลูกหนี้ธนาคารของรัฐ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิและความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐ

๖ ถนน...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๖	ถนน 	 - ๑๒.๗๒	๔๙๔	 ๓๒๙ (๖๖.๖๐)	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพชำรุด เช่น ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีตเป็นต้น รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้ถนน เช่น ซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจรให้ชัดเจน ทำทางม้าลาย ปรับปรุงบาทวิถี เป็นต้น
๗	อุทกภัย 	 ๑๐๔.๑๙	๓๙๐	 ๓๔๙ (๘๙.๔๙)	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝนและเกิดเหตุอุทกภัยในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประชาชนจึงขอความช่วยเหลือกรณีประสบอุทกภัยเข้ามาเป็นจำนวนมาก เช่น ขอความช่วยเหลืออาหารและน้ำดื่มให้กับผู้ที่กำลังประสบอุทกภัย ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา ขอให้เร่งฟื้นฟูพื้นที่ประสบอุทกภัยให้กลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว เป็นต้น รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหามหาภัยในภาพรวมและในพื้นที่เสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมซ้ำอีกในอนาคต
๘	โทรศัพท์ 	 - ๓๓.๖๙	๓๗๒	 ๓๒๗ (๘๗.๙๐)	ส่วนใหญ่ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๙	ยาเสพติด 	 ๑๑.๕๕	๓๖๗	 ๒๙๕ (๘๐.๓๘)	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติดในภาพรวม

๑๐ จัดระเบียบ...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๑๐	จัดระเบียบ การจราจร 	 - ๗.๐๖	๓๒๙	 ๒๗๓ (๘๒.๙๘)	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาการจราจร ติดขัดและการจอดรถกีดขวางทางจราจร โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดต่อเนื่องเทศกาลต่าง ๆ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนเดินทาง ท่องเที่ยวและกลับภูมิลำเนา จึงส่งผลให้มี การจราจรหนาแน่น และมีการกระทำผิดกฎ จราจรเพิ่มขึ้น

๓.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า ประเด็นคำร้องที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ อุทกภัย และยาเสพติด โดยประเด็นทรัพย์สิน กรณีประชาชน ถูกมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในรูปแบบของการแอบอ้างเป็นหน่วยงานราชการ การหลอกลวงด้านการเงิน หรือการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เพื่อเข้าถึงเหยื่อ โดยวิธีการหลอกลวงที่พบบ่อย ได้แก่ การหลอกให้ซื้อสินค้า หลอกให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ ให้โอนเงิน ให้กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเปิดบัญชีธนาคาร และใช้ AI ปลอมแปลงเสียง เป็นต้น ทำให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นข้างต้น ดังนี้

๓.๓.๑ หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรบูรณาการแก้ไขปัญหา ทั้งการป้องกัน ปราบปราม และช่วยเหลือเยียวยา โดยเฉพาะในกลุ่มที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ เป็นต้น เร่งรัดปราบปรามผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย ดำเนินการกับขบวนการค้ายาเสพติดที่หลอกลวง ประชาชนไปทำงานเป็นคอลเซ็นเตอร์ โดยให้มีกระบวนการตรวจสอบและคัดกรองบุคคลทั้งชาวไทย และต่างประเทศที่เดินทางผ่านเขตแดนไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่เข้มงวด

๓.๓.๒ สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ธนาคาร และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาตรวจจับและปิดกั้นการติดต่อสื่อสารของการใช้หมายเลขโทรศัพท์และใช้งาน แอปพลิเคชันออนไลน์ของกลุ่มมิจฉาชีพ

๓.๓.๓ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางในการวิเคราะห์รูปแบบการหลอกลวงที่มิจฉาชีพใช้บ่อย เพื่อสร้างระบบการป้องกัน และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนการหลอกลวงในทุกรูปแบบได้อย่างทันทั่วถึง

๓.๓.๔ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของประชาชน ชุมชน หรือสถานศึกษา เพื่อขยาย การรับรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทัวถึง อย่างต่อเนื่อง

๔. ข้อเสนอของ...

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานกฤษฎีกา โดยสำนักงานปลัดสำนักงานกฤษฎีกา พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไม่ไต่ถามที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

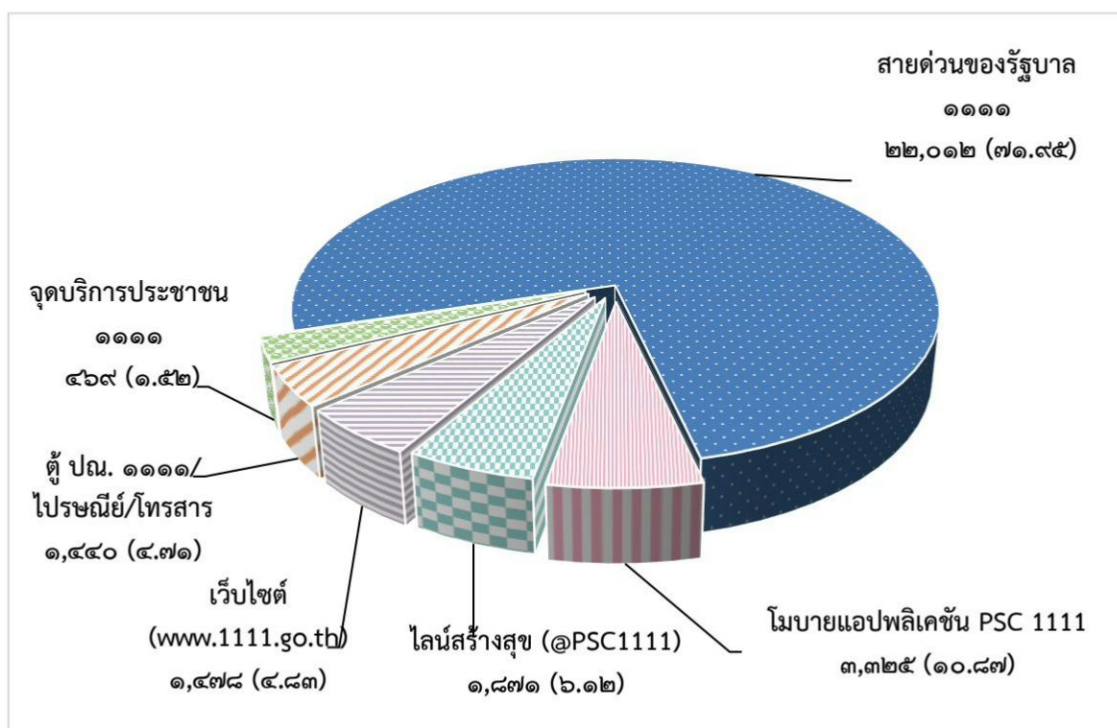


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

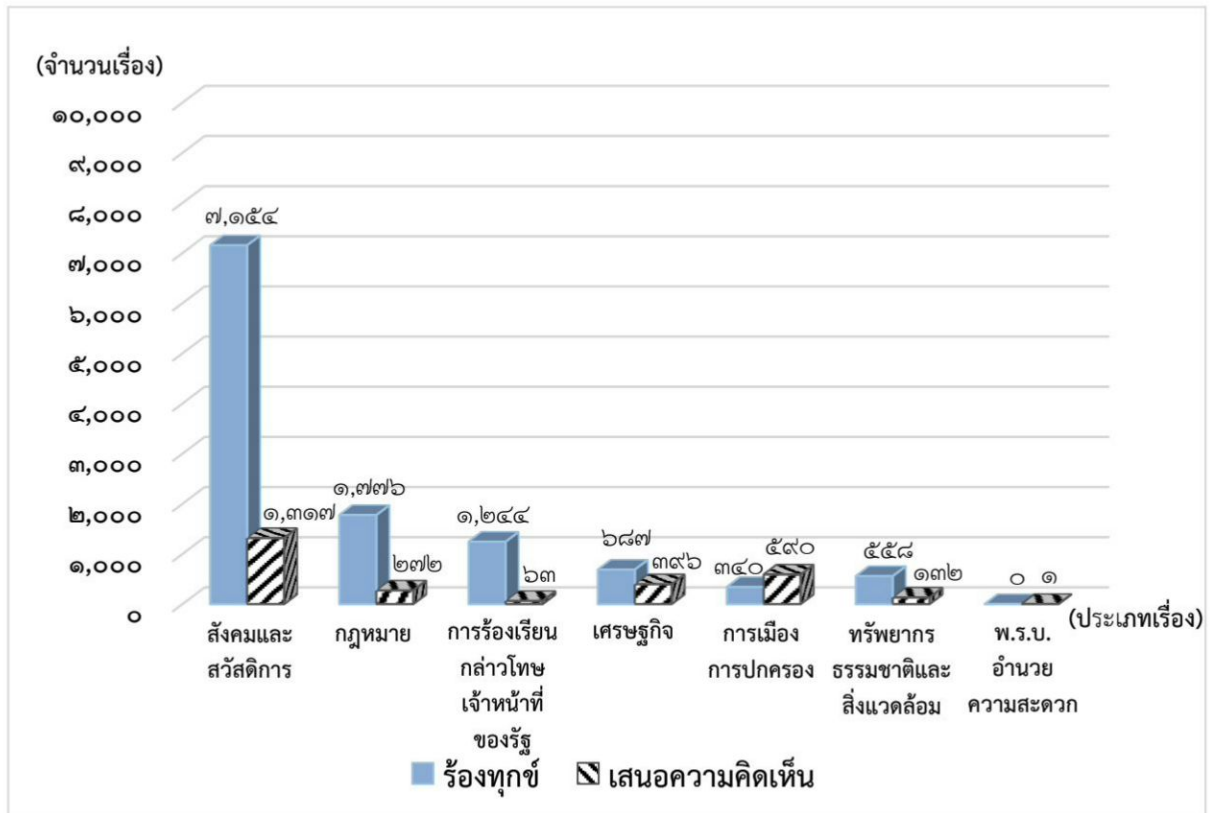
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๒,๐๑๒	๗๑.๙๕
๒	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓,๓๒๕	๑๐.๘๗
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๘๗๑	๖.๑๒
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๔๗๘	๕.๘๓
๕	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๔๔๐	๕.๗๑
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๖๙	๑.๕๒
รวมทั้งสิ้น		๓๐,๕๙๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๕๙๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด

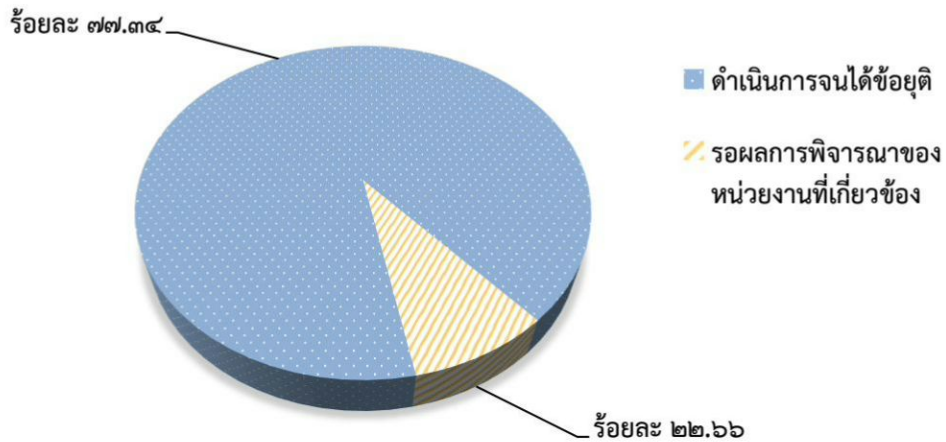


ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๘,๔๗๑	๗,๑๕๔	๑,๓๑๗
๒	กฎหมาย	๒,๐๔๘	๑,๗๗๖	๒๗๒
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๓๐๗	๑,๒๔๔	๖๓
๔	เศรษฐกิจ	๑,๐๘๓	๖๘๗	๓๙๖
๕	การเมือง - การปกครอง	๙๓๐	๓๔๐	๕๙๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๙๐	๕๕๘	๑๓๒
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๑	๐	๑
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๕๓๐	๑๑,๗๕๙	๒,๗๗๑
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๘๐.๙๓	๑๙.๐๗

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

๓. ผลการดำเนิน...

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๑,๒๓๗	๗๗.๓๔
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓,๒๙๓	๒๒.๖๖
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๕๓๐	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้นแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๕๓๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๒๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๖

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/ สิ้นสะท้อน 	เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเสียงดังที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญจาก ๑) ร้านอาหารหรือสถานบันเทิง เช่น การเปิดเพลงหรือเล่นดนตรีสด เป็นต้น ๒) การจัดงานรื่นเริง เช่น การใช้เครื่องขยายเสียง การจุดประทัด พลุ ดอกไม้ไฟในช่วงเทศกาล เป็นต้น ๓) การรวมกลุ่มกันของบุคคล เช่น การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ๔) การก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น	๑,๕๑๐	๑,๓๗๑ (๙๐.๗๙)	๑๓๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๒	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีถูกมิจฉาชีพ แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์ และทางออนไลน์ เช่น หลอกให้ซื้อสินค้า หลอกให้ ร่วมลงทุนทำธุรกิจ โอนเงิน กดลิงก์/ติดตั้ง แอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคล ไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร เป็นต้น โดยมีจำนวน เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของ ปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าปัญหา การหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพยังคงสร้างความ เดือดร้อนให้กับประชาชนทำให้เกิดความวิตก กังวลใจและความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	๑,๒๐๔	๘๗๓ (๗๒.๕๑)	๓๑๑
๓	ไฟฟ้า 	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขต ไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้า ส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น	๕๙๘	๔๙๒ (๘๒.๒๗)	๑๐๖
๔	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิ ส่วนบุคคลขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น	๕๑๓	๔๒๙ (๘๓.๖๓)	๘๔
๕	นโยบายและโครงการ ของรัฐ 	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายและโครงการของรัฐ เช่น โครงการ กระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท โครงการบ้านมั่นคง โครงการช่วยเหลือลูกหนี้ ธนาคารของรัฐ โครงการ บัณฑิตสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิและ ความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐ	๕๑๓	๔๖๗ (๙๑.๐๓)	๕๖
๖	ถนน 	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพ ชำรุด เช่น ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น รวมทั้ง ขอให้แก้ไขปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนผู้ใช้ถนน เช่น ข่อมแซมไฟจราจร ตีเส้นจราจร ให้ชัดเจน ทำทางม้าลาย ปรับปรุง บาทวิถี เป็นต้น	๔๙๔	๓๒๙ (๖๖.๖๐)	๑๖๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๗	อุทกภัย 	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝนและเกิดเหตุอุทกภัยในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประชาชนจึงขอความช่วยเหลือกรณีประสบอุทกภัยเข้ามาเป็นจำนวนมาก เช่น ขอความช่วยเหลืออาหารและน้ำดื่มให้กับผู้ที่กำลังประสบอุทกภัยขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา ขอให้เร่งฟื้นฟูพื้นที่ประสบอุทกภัยให้กลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว เป็นต้น รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอุทกภัยในภาพรวมและในพื้นที่เสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมซ้ำอีกในอนาคต	๓๙๐	๓๔๙ (๘๙.๔๙)	๔๑
๘	โทรศัพท์ 	ส่วนใหญ่ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น	๓๗๒	๓๒๗ (๘๗.๙๐)	๔๕
๙	ยาเสพติด 	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติดในภาพรวม	๓๖๗	๒๙๕ (๘๐.๓๘)	๗๒
๑๐	จัดระเบียบการจราจร 	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัดและการจอดรถกีดขวางทางจราจร โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดต่อเนื่องเทศกาลต่าง ๆ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวและกลับภูมิลำเนา จึงส่งผลให้มีการจราจรหนาแน่น และมีการกระทำผิดกฎจราจรเพิ่มขึ้น	๓๒๙	๒๗๓ (๘๒.๙๘)	๕๖

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະเทือน รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ไฟฟ้า ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ นโยบายและโครงการของรัฐ ถนน อุทกภัย โทรศัพท์ ยาเสพติด และจัดระเบียบการจราจร ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๓,๕๒๗	๕๖.๑๐	๒,๒๘๒	๖๔.๗๐	๒,๐๔๘	๕๘.๐๗	๑,๔๗๙	๔๑.๙๓
๑.๑	กระทรวงคมนาคม	๕๐๓	๑๔.๒๓	๓๕๒	๖๙.๙๘	๓๐๓	๖๐.๒๔	๒๐๐	๓๙.๗๖
๑.๒	กระทรวงการคลัง	๔๕๐	๑๒.๗๓	๓๕๒	๗๘.๒๒	๓๒๘	๗๒.๘๙	๑๒๒	๒๗.๑๑
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๘๔ เรื่อง)	๓๓๕	๙.๔๘	๒๐๗	๖๑.๗๙	๑๖๘	๕๐.๑๕	๑๖๗	๔๙.๘๕
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๓๒๒	๙.๑๑	๒๑๑	๖๕.๕๓	๒๐๕	๖๓.๖๖	๑๑๗	๓๖.๓๔
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๕๒ เรื่อง)	๓๐๗	๘.๖๙	๑๕๙	๕๑.๗๙	๑๔๙	๔๘.๕๓	๑๕๘	๕๑.๔๗
๑.๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๒๗๙	๗.๘๙	๒๓๐	๘๒.๔๔	๒๑๘	๗๘.๑๔	๖๑	๒๑.๘๖
๑.๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๑๔	๖.๐๖	๙๙	๔๖.๒๖	๙๒	๔๒.๙๙	๑๒๒	๕๗.๐๑
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๑๒	๖.๐๐	๑๕๕	๗๓.๑๑	๑๔๓	๖๗.๔๕	๖๙	๓๒.๕๕
๑.๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๗๘	๕.๐๔	๙๓	๕๒.๒๕	๘๑	๔๕.๕๑	๙๗	๕๔.๔๙
๑.๑๐	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๔๔	๔.๐๗	๘๖	๕๙.๗๒	๗๗	๕๓.๔๗	๖๗	๔๖.๕๓
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๓๖	๓.๘๕	๖๔	๔๗.๐๖	๕๓	๓๘.๙๗	๘๓	๖๑.๐๓
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๘๘	๒.๔๙	๓๐	๓๔.๐๙	๒๔	๒๗.๒๗	๖๔	๗๒.๗๓
๑.๑๓	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๘๘	๒.๔๙	๖๐	๖๘.๑๘	๔๒	๔๗.๗๓	๔๖	๕๒.๒๗
๑.๑๔	กระทรวงพาณิชย์	๘๗	๒.๔๖	๗๑	๘๑.๖๑	๖๔	๗๓.๕๖	๒๓	๒๖.๔๔
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๕๖	๑.๕๘	๔๐	๗๑.๔๓	๓๓	๕๘.๙๓	๒๓	๔๑.๐๗
๑.๑๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๕๔	๑.๕๓	๓๙	๗๒.๒๒	๓๙	๗๒.๒๒	๑๕	๒๗.๗๘
๑.๑๗	กระทรวงพลังงาน	๒๙	๐.๘๒	๑๑	๓๗.๙๓	๑๐	๓๔.๔๘	๑๙	๖๕.๕๒
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๕	๐.๗๑	๑๐	๔๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๒	๐.๓๔	๙	๗๕.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๘	๐.๒๓	๔	๕๐.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น	๒,๐๓๔	๓๒.๓๕	๑,๑๐๔	๕๔.๒๘	๙๖๙	๔๗.๖๔	๑,๐๖๕	๕๒.๓๖
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๖๑๖	๗๙.๔๕	๘๐๐	๔๙.๕๐	๗๓๐	๔๕.๑๗	๘๘๖	๕๔.๘๓
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๑๑๐	๕.๔๑	๙๓	๘๔.๕๕	๔๙	๔๔.๕๕	๖๑	๕๕.๔๕
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๘๘	๔.๓๓	๖๕	๗๓.๘๖	๖๔	๗๒.๗๓	๒๔	๒๗.๒๗
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๕๗	๒.๘๐	๓๖	๖๓.๑๖	๓๔	๕๙.๖๕	๒๓	๔๐.๓๕
๒.๕	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๓	๑.๖๒	๒๔	๗๒.๗๓	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๒	๑.๐๘	๑๑	๕๐.๐๐	๙	๔๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙
๒.๗	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๑๓	๐.๖๔	๙	๖๙.๒๓	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๑	๐.๕๔	๑๑	๑๐๐.๐๐	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙
๒.๙	สำนักงานอัยการสูงสุด	๘	๐.๓๙	๕	๖๒.๕๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๗	๐.๓๔	๗	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๖	๐.๒๙	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๒	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๖	๐.๒๙	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน	๕	๐.๒๕	๒	๔๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๕	๐.๒๕	๑	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๒.๑๕	กองทุนประกันวินาศภัย	๕	๐.๒๕	๒	๔๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๕	๐.๒๕	๑	๒๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๔	๐.๒๐	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔	๐.๒๐	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานศาลปกครอง	๓	๐.๑๕	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ เพื่อสังคม	๓	๐.๑๕	๓	๑๐๐.๐๐	๓	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
๒.๒๑	สภาพนายกความ	๓	๐.๑๕	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๓	๐.๑๕	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๓	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓	๐.๑๕	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๓	๐.๑๕	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๒	๐.๑๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	ศาลอาญา	๒	๐.๑๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	แพทยสภา	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๑	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	สภาวิชาชีพไทย	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สำนักงานสภาเกษตรกร แห่งชาติ	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๗๑๐	๑๑.๒๙	๕๐๔	๗๐.๙๙	๔๐๕	๕๗.๐๔	๓๐๕	๔๒.๙๖
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๒๔๓	๓๔.๒๓	๑๖๕	๖๗.๙๐	๑๒๙	๕๓.๐๙	๑๑๔	๔๖.๙๑
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๐๑	๑๔.๒๓	๕๔	๕๓.๔๗	๕๒	๕๑.๔๙	๔๙	๔๘.๕๑
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๖๕	๙.๑๕	๕๓	๘๑.๕๔	๓๗	๕๖.๙๒	๒๘	๔๓.๐๘
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๕๓	๗.๔๖	๔๐	๗๕.๔๗	๒๙	๕๔.๗๒	๒๔	๔๕.๒๘
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๒๔	๓.๓๘	๑๘	๗๕.๐๐	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑๖๕	๒๓.๒๔	๑๑๕	๖๙.๗๐	๑๐๐	๖๐.๖๑	๖๕	๓๙.๓๙
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๖๓	๘.๘๗	๕๓	๘๔.๑๓	๕๐	๗๙.๓๗	๑๓	๒๐.๖๓
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๘	๖.๗๖	๒๗	๕๖.๒๕	๒๗	๕๖.๒๕	๒๑	๔๓.๗๕
๓.๒.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๒๑	๒.๙๖	๑๗	๘๐.๙๕	๑๑	๕๒.๓๘	๑๐	๔๗.๖๒
๓.๒.๔	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๗	๒.๓๙	๕	๒๙.๔๑	๕	๒๙.๔๑	๑๒	๗๐.๕๙
๓.๒.๕	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๘	๑.๑๓	๗	๘๗.๕๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๓.๒.๖	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๕	๐.๗๐	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๒.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๓	๐.๔๒	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

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	๑๕๗	๒๒.๑๑	๑๑๓	๗๑.๙๗	๘๒	๕๒.๒๓	๗๕	๔๗.๗๗
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๔๘	๖.๗๖	๓๔	๗๐.๘๓	๑๕	๓๑.๒๕	๓๓	๖๘.๗๕
๓.๓.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๔๓	๖.๐๖	๒๗	๖๒.๗๙	๒๕	๕๘.๑๔	๑๘	๔๑.๘๖
๓.๓.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๘	๓.๙๔	๒๔	๘๕.๗๑	๒๐	๗๑.๔๓	๘	๒๘.๕๗
๓.๓.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑๔	๑.๙๗	๑๐	๗๑.๔๓	๑๐	๗๑.๔๓	๔	๒๘.๕๗
๓.๓.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๐	๑.๔๑	๗	๗๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐
๓.๓.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๖	๐.๘๕	๖	๑๐๐.๐๐	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๓.๓.๗	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๔	๐.๕๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๓.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒	๐.๒๘	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๙	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๑๐	การยาสูบแห่งประเทศไทย	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๖๔	๙.๐๑	๕๙	๙๒.๑๙	๕๒	๘๑.๒๕	๑๒	๑๘.๗๕
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๔๘	๖.๗๖	๔๗	๙๗.๙๒	๔๑	๘๕.๔๒	๗	๑๔.๕๘
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๖	๒.๒๕	๑๒	๗๕.๐๐	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับ กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๒	๓.๑๐	๑๔	๖๓.๖๔	๗	๓๑.๘๒	๑๕	๖๘.๑๘
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๒	๓.๑๐	๑๔	๖๓.๖๔	๗	๓๑.๘๒	๑๕	๖๘.๑๘
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๘	๒.๕๔	๑๒	๖๖.๖๗	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙
๓.๖.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๑๘	๒.๕๔	๑๒	๖๖.๖๗	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๔๓	๑.๒๔	๓๙	๙๐.๗๐	๒๙	๖๗.๔๔	๑๔	๓๒.๕๖
๓.๗.๑	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๖	๐.๘๕	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗.๒	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๓	๐.๔๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๗.๓	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๒	๐.๒๘	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐

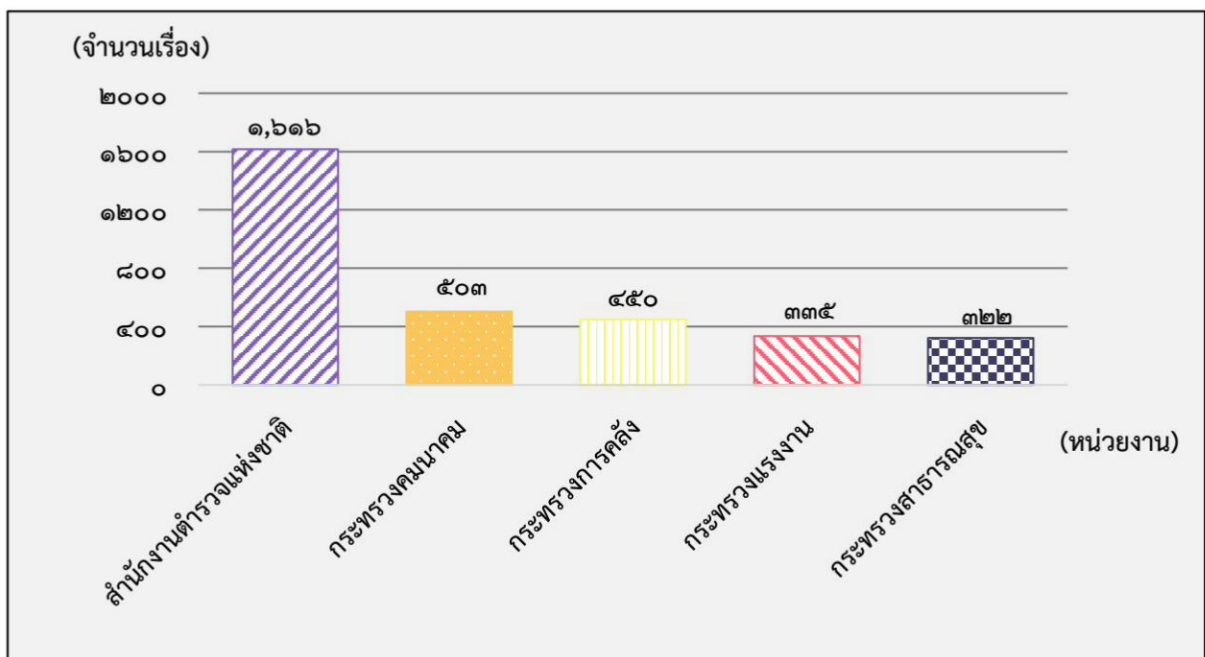
ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๘	๑.๑๓	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	๘	๑.๑๓	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๗	๐.๙๙	๕	๗๑.๔๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๙.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๕	๐.๗๐	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒	๐.๒๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๔	๐.๕๖	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๑๐.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๓	๐.๔๒	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๒	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลัง	๔	๐.๕๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๓	๐.๔๒	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๑.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๓	๐.๔๒	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๓	๐.๔๒	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๓	๐.๔๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิ ภาพครู และบุคลากร ทางการศึกษา	๒	๐.๒๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๒	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๑	สถาบันส่งเสริมศิลปหัตถกรรมไทย (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

๔ องค์การปกครอง...

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นำร่อง)	๑๖	๐.๒๕	๑๔	๘๗.๕๐	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐
๔.๑	องค์การบริหารส่วนจังหวัด ปทุมธานี	๖	๓๗.๕๐	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒	องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา	๔	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๔.๓	องค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี	๒	๑๒.๕๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๔.๔	องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุพรรณบุรี	๑	๖.๒๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๕	องค์การบริหารส่วนจังหวัด หนองคาย	๑	๖.๒๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๖	เทศบาลนครเชียงใหม่	๑	๖.๒๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๗	เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด	๑	๖.๒๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๒๘๗	๑๐๐.๐๐	๓,๙๐๔	๖๒.๑๐	๓,๔๓๖	๕๔.๖๕	๒,๘๔๑	๔๕.๓๕

หมายเหตุ : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นำร่อง) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการประสานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

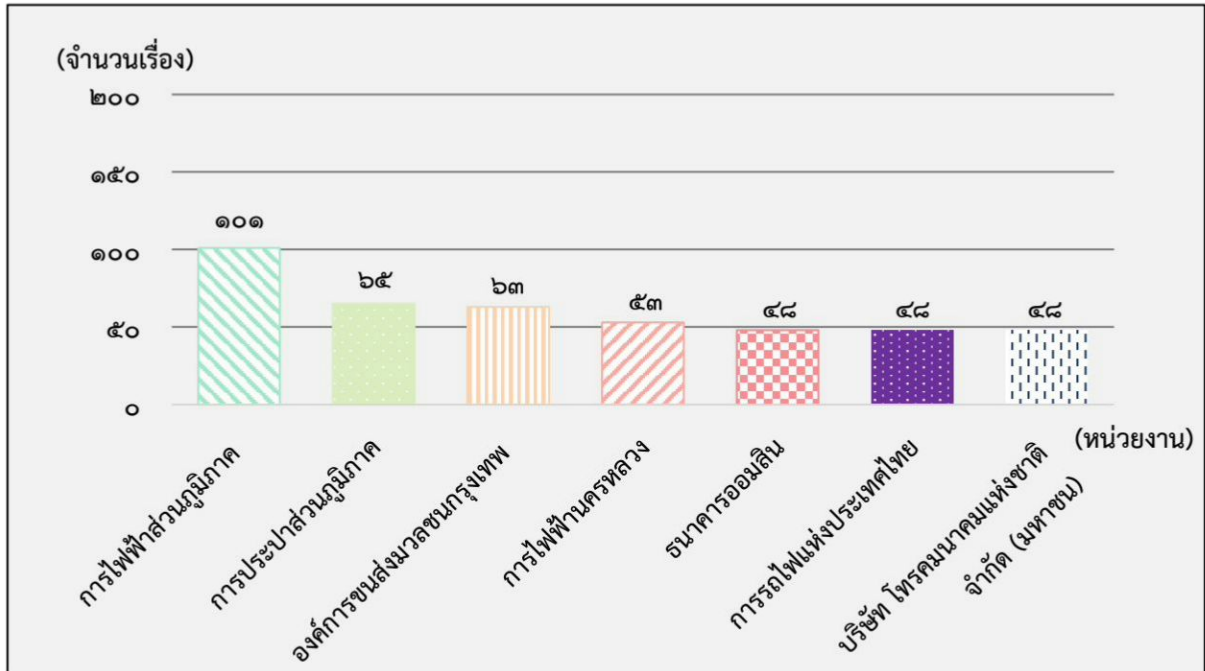
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง กระทรวงแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดง...

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน การรถไฟแห่งประเทศไทย และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ และขอให้เร่งรัดคดีอาญา และปลดอาัยต์บัญชีธนาคาร
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร กองบังคับการตำรวจทางหลวง และกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์)
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการลักลอบเสพและจำหน่ายยาเสพติด และขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบการมั่วสุมลักลอบจำหน่ายและเสพสารเสพติด
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีกรณีถูกก่อกวน ช่มชู้ และทำร้ายร่างกาย
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และขอให้ตรวจสอบ/กวดขันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการขับซิ่งจักรยานยนต์และรถยนต์

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	กระทรวงคมนาคม	การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการรื้อถอนให้ตรวจสอบและปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะประจำทาง รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถแท็กซี่ และขอให้พิจารณาทบทวนการปฏิรูประบบเส้นทาง การเดินรถโดยสารสาธารณะประจำทาง
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้ติดตั้งป้ายจราจร สัญญาณไฟจราจร ติดเส้นจราจร จัดระเบียบ และตรวจสอบการคิดอัตราค่าโดยสารเกินราคา
๓	กระทรวงการคลัง	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท เช่น การเข้าถึงสิทธิของประชาชน กลุ่มที่ไม่สามารถโอนเงิน เงื่อนไขการใช้จ่าย เป็นต้น - ขอให้ทบทวนนโยบายการปรับขึ้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ทบทวนการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น
		ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) จากร้อยละ ๓ เป็นร้อยละ ๑๕
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาหนี้สิน และจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่
๔	กระทรวงแรงงาน	แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการลักลอบเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าว
		ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ชราภาพ เจ็บป่วย และคลอดบุตร
		การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอความอนุเคราะห์ให้จัดหางานให้แก่คนว่างงาน ผู้พิการ และผู้สูงอายุ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม สายด่วน ๑๕๐๖ และกรมการจัดหางาน สายด่วน ๑๖๙๔
		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ ๔๐๐ บาท
๕	กระทรวงสาธารณสุข	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์ เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์ การรับผู้ป่วยฉุกเฉิน การจัดลำดับคิวการเพิ่มช่องทางจ่ายค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การเข้ารับการรักษาพยาบาลตามสิทธิ - ขอให้จัดสรรวัคซีนให้ทั่วไประยะไปยังโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกระทรวงสาธารณสุข สายด่วน ๑๖๖๙ กรมสุขภาพจิต สายด่วน ๑๓๒๓ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สายด่วน ๑๓๓๐
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาพยาบาล

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า และไฟฟ้าตก - ขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา และสายด่วน ๑๒๒๙
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
๒	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ปัญหาน้ำประปาไม่ได้คุณภาพ และไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าน้ำประปาในอัตราที่สูงกว่าปกติ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาคสาขา และสายด่วน ๑๖๖๒
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารและพนักงานเก็บค่าโดยสาร - ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มจำนวนรถและปรับความถี่ในการเดินรถโดยสาร - ขอให้พิจารณาทบทวนเกี่ยวกับการปฏิรูปปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถของรถโดยสารสาธารณะ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับลดอัตราค่าโดยสารสาธารณะ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และสายด่วน ๑๓๔๘
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่ขอความเป็นธรรมกรณีถูกไล่ออกจากการเป็นพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าใช้ไฟฟ้าในอัตราสูงกว่าปกติ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวงสาขา และสายด่วน ๑๑๓๐
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่ชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงสาขา
๕	ธนาคารออมสิน	หนี้สินในระบบโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอขยายระยะเวลาการปรับโครงสร้างหนี้ - ขอให้มีการจัดการ/จัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ
		การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาโครงการปล่อยสินเชื่อให้ประชาชนกู้ดอกเบี้ยต่ำ
		หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบ
๖	การรถไฟแห่งประเทศไทย	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงรูปแบบการจอดตัวโดยสารออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - ขอให้ปรับปรุงระบบการเดินรถและระบบการซ่อมบำรุงรถไฟ
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างรถไฟ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับลดงบประมาณในการดำเนินโครงการ “รถไฟความเร็วสูง เชื่อมต่อ ๓ สนามบิน”
		ร้องเรียนการให้บริการและการประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำขบวน
๗	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี - ชมเชยการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน และสายด่วน ๑๑๑๑ - ขอให้แก้ไขปัญหาสายสื่อสารของบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
		อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ต
		ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการในการจัดส่งใบแจ้งชำระค่าบริการแบบรายเดือน

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓)

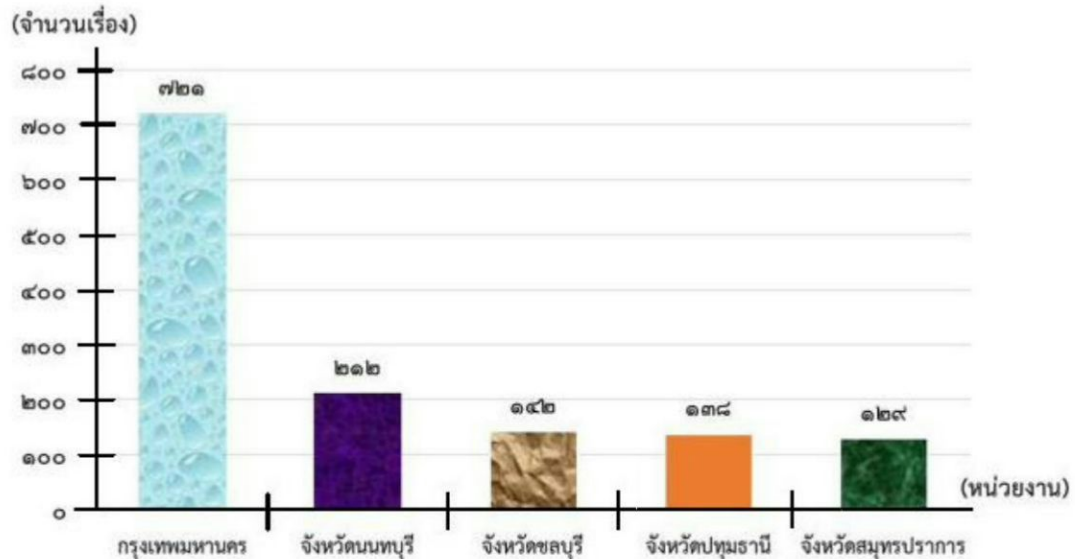
ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๗๒๑	๑๘.๓๑	๕๔๒	๗๕.๑๗	๓๙๙	๕๕.๓๔	๓๒๒	๔๔.๖๖
๑	กรุงเทพมหานคร	๗๒๑	๑๘.๓๑	๕๔๒	๗๕.๑๗	๓๙๙	๕๕.๓๔	๓๒๒	๔๔.๖๖
เขตตรวจราชการที่ ๑		๒๕๐	๖.๓๕	๑๔๑	๕๖.๔๐	๑๒๑	๔๘.๔๐	๑๒๙	๕๑.๖๐
๒	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๐๔	๒.๖๔	๕๔	๕๑.๙๒	๔๕	๔๓.๒๗	๕๙	๕๖.๗๓
๓	จังหวัดสระบุรี	๕๑	๑.๓๐	๓๒	๖๒.๗๕	๒๘	๕๔.๙๐	๒๓	๔๕.๑๐
๔	จังหวัดลพบุรี	๓๓	๐.๘๔	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒
๕	จังหวัดอ่างทอง	๒๖	๐.๖๖	๑๕	๕๗.๖๙	๑๓	๕๐.๐๐	๑๓	๕๐.๐๐
๖	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๕	๐.๖๔	๑๗	๖๘.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐
๗	จังหวัดชัยนาท	๑๑	๐.๒๘	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๔.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๒		๕๗๓	๑๔.๕๕	๓๕๒	๖๑.๔๓	๓๐๗	๕๓.๕๘	๒๖๖	๔๖.๔๒
๘	จังหวัดนนทบุรี	๒๑๒	๕.๓๘	๑๒๔	๕๘.๔๙	๑๑๖	๕๔.๗๒	๙๖	๔๕.๒๘
๙	จังหวัดปทุมธานี	๑๓๘	๓.๕๑	๙๓	๖๗.๓๙	๗๗	๕๕.๘๐	๖๑	๔๔.๒๐
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑๒๙	๓.๒๘	๘๕	๖๕.๘๙	๗๐	๕๔.๒๖	๕๙	๔๕.๗๔
๑๑	จังหวัดนครปฐม	๙๔	๒.๓๙	๕๐	๕๓.๑๙	๔๔	๔๖.๘๑	๕๐	๕๓.๑๙
เขตตรวจราชการที่ ๓		๑๔๖	๓.๗๑	๘๔	๕๗.๕๓	๖๐	๔๑.๑๐	๘๖	๕๘.๙๐
๑๒	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๔	๑.๓๗	๓๑	๕๗.๔๑	๒๐	๓๗.๐๔	๓๔	๖๒.๙๖
๑๓	จังหวัดกาญจนบุรี	๕๓	๑.๓๕	๒๗	๕๐.๙๔	๒๐	๓๗.๗๔	๓๓	๖๒.๒๖
๑๔	จังหวัดราชบุรี	๓๙	๐.๙๙	๒๖	๖๖.๖๗	๒๐	๕๑.๒๘	๑๙	๔๘.๗๒
เขตตรวจราชการที่ ๔		๑๕๕	๓.๙๔	๙๑	๕๘.๗๑	๘๑	๕๒.๒๖	๗๔	๔๗.๗๔
๑๕	จังหวัดสมุทรสาคร	๗๖	๑.๙๓	๔๙	๖๔.๔๗	๔๕	๕๙.๒๑	๓๑	๔๐.๗๙
๑๖	จังหวัดสมุทรสงคราม	๓๓	๐.๘๔	๑๗	๕๑.๕๒	๑๒	๓๖.๓๖	๒๑	๖๓.๖๔
๑๗	จังหวัดเพชรบุรี	๒๕	๐.๖๔	๑๗	๖๘.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๙	๓๖.๐๐
๑๘	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๒๑	๐.๕๓	๘	๓๘.๑๐	๘	๓๘.๑๐	๑๓	๖๑.๙๐
เขตตรวจราชการที่ ๕		๒๗๓	๖.๙๓	๑๖๕	๖๐.๔๔	๑๒๖	๔๖.๑๕	๑๔๗	๕๓.๘๕
๑๙	จังหวัดสงขลา	๙๑	๒.๓๑	๕๕	๖๐.๔๔	๔๒	๔๖.๑๕	๔๙	๕๓.๘๕
๒๐	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๖๙	๑.๗๕	๓๖	๕๒.๑๗	๒๖	๓๗.๖๘	๔๓	๖๒.๓๒
๒๑	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๖๖	๑.๖๘	๔๑	๖๒.๑๒	๓๑	๔๖.๙๗	๓๕	๕๓.๐๓
๒๒	จังหวัดชุมพร	๒๗	๐.๖๙	๑๘	๖๖.๖๗	๑๗	๖๒.๙๖	๑๐	๓๗.๐๔
๒๓	จังหวัดพัทลุง	๒๐	๐.๕๑	๑๕	๗๕.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๖		๑๖๒	๔.๑๑	๘๖	๕๓.๐๙	๖๓	๓๘.๘๙	๙๙	๖๑.๑๑
๒๔	จังหวัดภูเก็ต	๖๑	๑.๕๕	๒๑	๓๔.๔๓	๑๙	๓๑.๑๕	๔๒	๖๘.๘๕
๒๕	จังหวัดกระบี่	๒๙	๐.๗๔	๑๗	๕๘.๖๒	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๘๓
๒๖	จังหวัดตรัง	๒๘	๐.๗๑	๒๐	๗๑.๔๓	๑๓	๔๖.๔๓	๑๕	๕๓.๕๗
๒๗	จังหวัดพังงา	๒๑	๐.๕๓	๑๒	๕๗.๑๔	๑๑	๕๒.๓๘	๑๐	๔๗.๖๒
๒๘	จังหวัดสตูล	๑๘	๐.๔๖	๑๔	๗๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒	๑๔	๗๗.๗๘
๒๙	จังหวัดระนอง	๕	๐.๑๓	๒	๔๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการที่ ๗		๓๔	๐.๘๖	๑๙	๕๕.๘๘	๑๙	๕๕.๘๘	๑๕	๔๔.๑๒
๓๐	จังหวัดนราธิวาส	๑๖	๐.๔๑	๗	๔๓.๗๕	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕
๓๑	จังหวัดยะลา	๑๐	๐.๒๕	๖	๖๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
๓๒	จังหวัดปัตตานี	๘	๐.๒๐	๖	๗๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๓๙	๖.๐๗	๑๑๐	๔๖.๐๓	๙๗	๔๐.๕๙	๑๔๒	๕๙.๔๑
๓๓	จังหวัดชลบุรี	๑๔๒	๓.๖๑	๖๐	๔๒.๒๕	๕๖	๓๙.๔๔	๘๖	๖๐.๕๖
๓๔	จังหวัดระยอง	๕๕	๑.๔๐	๒๓	๔๑.๘๒	๒๑	๓๘.๑๘	๓๔	๖๑.๘๒
๓๕	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๔๒	๑.๐๗	๒๗	๖๔.๒๙	๒๐	๔๗.๖๒	๒๒	๕๒.๓๘
เขตตรวจราชการที่ ๙		๘๔	๒.๑๓	๕๓	๖๓.๑๐	๓๘	๔๕.๒๔	๔๖	๕๔.๗๖
๓๖	จังหวัดจันทบุรี	๓๑	๐.๗๙	๑๘	๕๘.๐๖	๑๔	๔๕.๑๖	๑๗	๕๔.๘๔
๓๗	จังหวัดปราจีนบุรี	๒๕	๐.๖๔	๑๖	๖๔.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐
๓๘	จังหวัดนครนายก	๑๒	๐.๓๐	๑๑	๙๑.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗
๓๙	จังหวัดสระแก้ว	๙	๐.๒๓	๒	๒๒.๒๒	๑	๑๑.๑๑	๘	๘๘.๘๙
๔๐	จังหวัดตราด	๗	๐.๑๘	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๘๘	๒.๒๔	๓๘	๔๓.๑๘	๓๕	๓๙.๗๗	๕๓	๖๐.๒๓
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๓๙	๐.๙๙	๒๐	๕๑.๒๘	๑๙	๔๘.๗๒	๒๐	๕๑.๒๘
๔๒	จังหวัดเลย	๑๘	๐.๔๖	๗	๓๘.๘๙	๗	๓๘.๘๙	๑๑	๖๑.๑๑
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๑๕	๐.๓๘	๗	๔๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗
๔๔	จังหวัดบึงกาฬ	๙	๐.๒๓	๓	๓๓.๓๓	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๗	๐.๑๘	๑	๑๔.๒๙	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๕๐	๑.๒๗	๒๒	๔๔.๐๐	๒๐	๔๐.๐๐	๓๐	๖๐.๐๐
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๒๒	๐.๕๖	๑๐	๔๕.๔๕	๘	๓๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔
๔๗	จังหวัดนครพนม	๑๔	๐.๓๖	๙	๖๔.๒๙	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๔	๐.๓๖	๓	๒๑.๔๓	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๒๔	๕.๖๙	๑๓๗	๖๑.๑๖	๑๓๔	๕๙.๘๒	๙๐	๔๐.๑๘
๔๙	จังหวัดร้อยเอ็ด	๘๙	๒.๒๖	๗๓	๘๒.๐๒	๗๑	๗๙.๗๘	๑๘	๒๐.๒๒
๕๐	จังหวัดขอนแก่น	๖๗	๑.๗๐	๒๔	๓๕.๘๒	๒๓	๓๔.๓๓	๔๔	๖๕.๖๗
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๓๙	๐.๙๙	๒๕	๖๔.๑๐	๒๕	๖๔.๑๐	๑๔	๓๕.๙๐
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๒๙	๐.๗๔	๑๕	๕๑.๗๒	๑๕	๕๑.๗๒	๑๔	๔๘.๒๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๒๑๕	๕.๔๖	๑๐๓	๔๗.๙๑	๙๙	๔๖.๐๕	๑๑๖	๕๓.๙๕
๕๓	จังหวัดนครราชสีมา	๑๐๐	๒.๕๔	๔๘	๔๘.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐	๕๓	๕๓.๐๐
๕๔	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๖	๑.๔๒	๒๔	๔๒.๘๖	๒๓	๔๑.๐๗	๓๓	๕๘.๙๓
๕๕	จังหวัดชัยภูมิ	๓๓	๐.๘๔	๑๙	๕๗.๕๘	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘
๕๖	จังหวัดสุรินทร์	๒๖	๐.๖๖	๑๒	๔๖.๑๕	๑๒	๔๖.๑๕	๑๔	๕๓.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๑๐๐	๒.๕๔	๔๙	๔๙.๐๐	๔๔	๔๔.๐๐	๕๖	๕๖.๐๐
๕๗	จังหวัดอุบลราชธานี	๔๒	๑.๐๗	๑๙	๔๕.๒๔	๑๗	๔๐.๔๘	๒๕	๕๙.๕๒
๕๘	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๐	๑.๐๒	๒๒	๕๕.๐๐	๑๙	๔๗.๕๐	๒๑	๕๒.๕๐
๕๙	จังหวัดยโสธร	๙	๐.๒๓	๓	๓๓.๓๓	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๖๐	จังหวัดอำนาจเจริญ	๙	๐.๒๓	๕	๕๕.๕๖	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตรวราชการที่ ๑๕		๑๑๓	๒.๘๗	๕๙	๕๒.๒๑	๕๔	๔๗.๗๙	๕๙	๕๒.๒๑
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๘๙	๒.๒๖	๔๖	๕๑.๖๙	๔๔	๔๙.๔๔	๔๕	๕๐.๕๖
๖๒	จังหวัดลำปาง	๑๖	๐.๔๑	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕
๖๓	จังหวัดลำพูน	๕	๐.๑๓	๑	๒๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓	๐.๐๘	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
เขตรวราชการที่ ๑๖		๖๓	๑.๖๐	๒๔	๓๘.๑๐	๒๐	๓๑.๗๕	๔๓	๖๘.๒๕
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๐	๐.๗๖	๑๑	๓๖.๖๗	๙	๓๐.๐๐	๒๑	๗๐.๐๐
๖๖	จังหวัดน่าน	๑๔	๐.๓๖	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๑	๐.๒๘	๓	๒๗.๒๗	๓	๒๗.๒๗	๘	๗๒.๗๓
๖๘	จังหวัดพะเยา	๘	๐.๒๐	๒	๒๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
เขตรวราชการที่ ๑๗		๑๐๐	๒.๕๔	๕๙	๕๙.๐๐	๕๓	๕๓.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๒๔	๐.๖๑	๑๒	๕๐.๐๐	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๒๓	๐.๕๘	๑๑	๔๗.๘๓	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗
๗๑	จังหวัดตาก	๒๐	๐.๕๑	๑๓	๖๕.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๓๕.๐๐
๗๒	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๗	๐.๔๓	๑๐	๕๘.๘๒	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
๗๓	จังหวัดสุโขทัย	๑๖	๐.๔๑	๑๓	๘๑.๒๕	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐
เขตรวราชการที่ ๑๘		๙๗	๒.๔๖	๕๑	๕๒.๕๘	๔๗	๔๘.๔๕	๕๐	๕๑.๕๕
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๔๗	๑.๑๙	๒๒	๔๖.๘๑	๑๙	๔๐.๔๓	๒๘	๕๙.๕๗
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๑๙	๐.๔๘	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๑๘	๐.๔๖	๑๓	๗๒.๒๒	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๘
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๓	๐.๓๓	๖	๔๖.๑๕	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
รวมทั้งสิ้น		๓,๙๓๗	๑๐๐.๐๐	๒,๑๘๕	๕๕.๕๐	๑,๙๓๘	๔๙.๒๓	๑,๙๙๙	๕๐.๗๗

แผนภาพแสดง...

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๓,๙๓๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การชุดเจาะถนน/บาทวิถี และเสียงดังของเลี้ยงสัตว์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ลูกกระนวด การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน และทำความสะอาดถนน
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษจากร้านอาหาร บ้านเรือน การสูบบุหรี่ การเผาขยะ และการเลี้ยงสัตว์
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการก่อสร้างอาคาร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ลูกกระนวด การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร สัญญาณไฟจราจร และฝาท่อระบายน้ำ
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษจากร้านอาหาร และการเผาขยะ

๓. จังหวัดชลบุรี...

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๓	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเสีย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต และเสียงดังของสุนัข
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และตีเส้นแบ่งช่องทางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน
๔	จังหวัดปทุมธานี	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สัญญาณไฟจราจร และตีเส้นแบ่งช่องทางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาลุ่ขและแมวจรจัด - ขอให้ติดตั้งต้นไม้/กิ่งไม้ ให้เป็นระเบียบ ไม่เกี่ยวสายไฟ ไม่บดบังทางสัญจร
		เสียงรบกวน/กลิ่นเสีย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของสถานบันเทิง/ร้านอาหาร การรวมกลุ่มดื่มสุรา และรถบรรทุก
๕	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/กลิ่นเสีย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากร้านอาหาร/สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การจัดงานตามประเพณี และการสัญจรของเรือ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ทางม้าลาย และตีเส้นแบ่งช่องทางการจราจร
		การจอดรถ/วางสิ่งของกีดขวาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปัญหาการจอดรถ การตั้งกรวยจราจร และการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการจราจร

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระจับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๔,๓๐๖

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

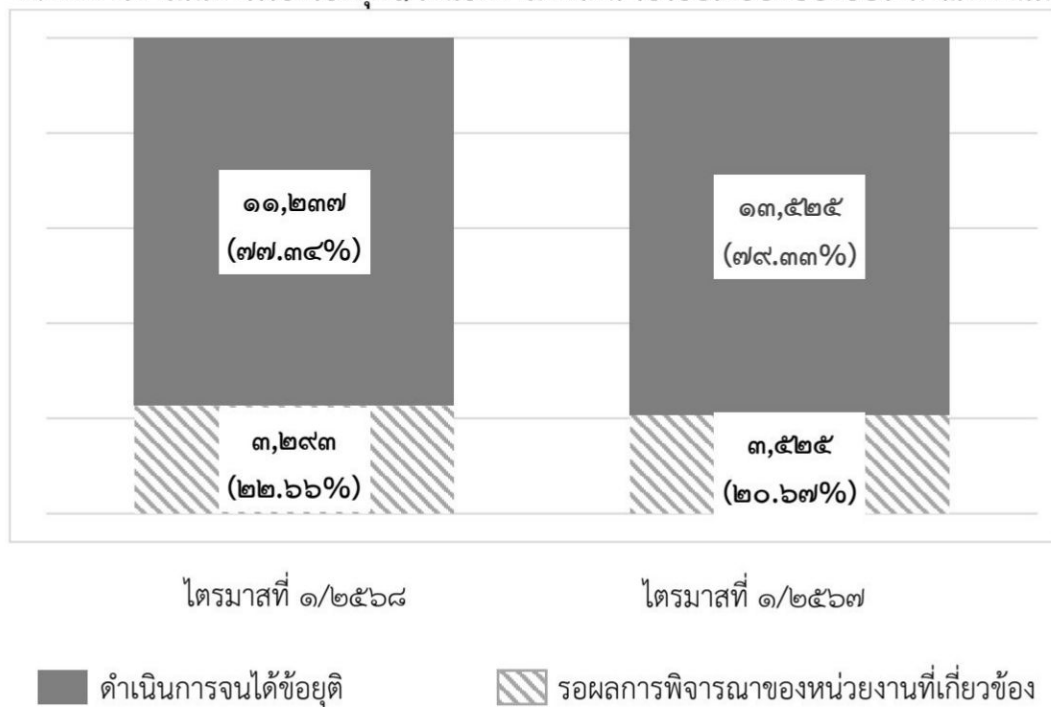
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๘	ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๒,๐๑๒	๒๖,๗๘๓	- ๑๗.๘๑
๒	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓,๓๒๕	๘๓๒	๒๙๙.๖๔
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๘๗๑	๑,๕๖๔	๑๙.๖๓
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๔๗๘	๘๑๘	๘๐.๖๘
๕	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๔๔๐	๑,๙๘๑	- ๒๗.๓๑
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๖๙	๕๓๙	- ๑๒.๙๙
รวมทั้งสิ้น		๓๐,๕๙๕ ครั้ง	๓๒,๕๑๗ ครั้ง	- ๕.๙๑
		๑๔,๕๓๐ เรื่อง	๑๗,๐๕๐ เรื่อง	- ๑๔.๗๘

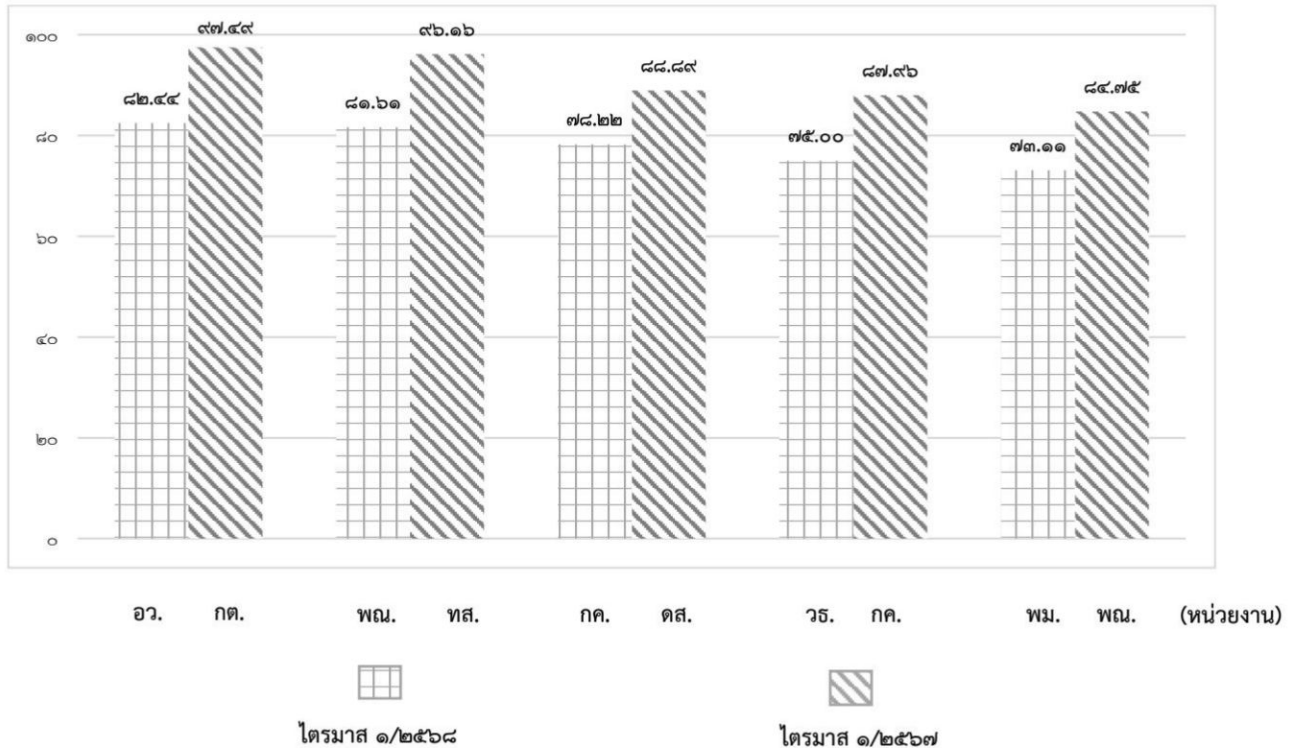
สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๘ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๔,๕๓๐ เรื่อง ซึ่งมีอัตราการลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๘ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งนี้ จากข้อมูลการใช้บริการ พบว่าประชาชนนิยมใช้บริการช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางหลักที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ตามลำดับ

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๕๓๐ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๒๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๖ และสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๔

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก (ร้อยละ)



กระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ของไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๘ ได้แก่ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงการคลัง ยังคงรักษาสถานะเป็น ๑ ใน ๕ ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ทั้ง ๒ ช่วงเวลา

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๘ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๖๗ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	๔๖๙ ราย	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๙๘ กลุ่ม	เช่น ขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย เครือข่ายสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตัวแทนจำหน่ายสินค้าในเครือ บริษัท ดีไอคอน กรุ๊ป จำกัด สมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่ยานต์สาธารณะ (แท็กซี่) สมาคมสมาพันธ์ชาวประมงพื้นบ้านแห่งประเทศไทย กลุ่มบ้านพระอาทิตย์ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการผายรายชื่อ เป็นต้น
รวม	๕๖๗	

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	 - ๖.๐๙	๑,๕๑๐	 ๑,๓๗๑ (๙๐.๗๙)	เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเสียงดังที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญจาก ๑) ร้านอาหารหรือสถานบันเทิง เช่น การเปิดเพลงหรือเล่นดนตรีสด เป็นต้น ๒) การจัดงานรื่นเริง เช่น การใช้เครื่องขยายเสียง การจุดประทัด พลุ ดอกไม้ไฟในช่วงเทศกาล เป็นต้น ๓) การรวมกลุ่มกันของบุคคล เช่น การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ๔) การก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น
๒	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๑๔๖.๗๒	๑,๒๐๔	 ๘๗๓ (๗๒.๕๑)	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีถูกมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เช่น หลอกให้ซื้อสินค้า หลอกให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ โอนเงิน กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร ใช้ AI ปลอมแปลงเสียง เป็นต้น โดยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าปัญหาการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพยังคงสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนทำให้เกิดความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
๓	ไฟฟ้า 	 - ๒๔.๔๐	๕๙๘	 ๔๙๒ (๘๒.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น
๔	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๒๕.๔๓	๕๑๓	 ๔๒๙ (๘๓.๖๓)	เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น
๕	นโยบายและโครงการของรัฐ 	 - ๒๙.๗๓	๕๑๓	 ๔๖๗ (๙๑.๐๓)	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เช่น โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ แจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท โครงการบ้านมั่นคง โครงการช่วยเหลือลูกหนี้ธนาคารของรัฐ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิและความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐ

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ถนน 	 - ๑๒.๗๒	๔๙๔	 ๓๒๙ (๖๖.๖๐)	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพ ชำรุด เช่น ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น รวมทั้งขอให้ แก้ไขปัญหเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผู้ใช้ถนน เช่น ซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจร ให้ชัดเจน ทำทางม้าลาย ปรับปรุงบาทวิถี เป็นต้น
๗	อุทกภัย 	 ๑๐๔.๑๙	๓๙๐	 ๓๔๙ (๘๙.๔๙)	เนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝนและเกิดเหตุอุทกภัย ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประชาชนจึงขอ ความช่วยเหลือกรณีประสบอุทกภัยเข้ามา เป็นจำนวนมาก เช่น ขอความช่วยเหลืออาหาร และน้ำดื่มให้กับผู้ที่กำลังประสบอุทกภัย ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา ขอให้เร่งฟื้นฟู พื้นที่ประสบอุทกภัยให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ โดยเร็ว เป็นต้น รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหาอุทกภัยในภาพรวมและในพื้นที่เสี่ยง เพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมซ้ำอีกในอนาคต
๘	โทรศัพท์ 	 - ๓๓.๖๙	๓๗๒	 ๓๒๗ (๘๗.๙๐)	ส่วนใหญ่ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพ การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน ของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๙	ยาเสพติด 	 ๑๑.๕๕	๓๖๗	 ๒๙๕ (๘๐.๓๘)	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการ เข้ารับการบำบัดยาเสพติด รวมทั้งเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเสพติดในภาพรวม
๑๐	จัดระเบียบการจราจร 	 - ๗.๐๖	๓๒๙	 ๒๗๓ (๘๒.๙๘)	ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาการจราจร ติดขัดและการจอดรถกีดขวางทางจราจร โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดต่อเนื่องเทศกาลต่าง ๆ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนเดินทางท่องเที่ยว และกลับภูมิลำเนา จึงส่งผลให้มีการจราจรหนาแน่น และมีการกระทำผิดกฎจราจรเพิ่มขึ้น

จากสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าปัญหาความเดือดร้อน
ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความเดือดร้อนจากเสียงดังรบกวน รองลงมา ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับ
ทรัพย์สินจากการถูกมิฉฉาชีพหลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และออนไลน์ และปัญหาการใช้บริการสาธารณูปโภคไฟฟ้า
ตามลำดับ

๖. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า ประเด็นคำร้องที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ อุทกภัย และยาเสพติด โดยประเด็นทรัพย์สิน กรณีประชาชนถูกมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในรูปแบบของการแอบอ้างเป็นหน่วยงานราชการ การหลอกลวงด้านการเงิน หรือการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียเพื่อเข้าถึงเหยื่อ โดยวิธีการหลอกลวงที่พบบ่อย ได้แก่ การหลอกให้ซื้อสินค้า หลอกให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ ให้โอนเงิน ให้กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเปิดบัญชีธนาคาร และใช้ AI ปลอมแปลงเสียง เป็นต้น ทำให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นข้างต้น ดังนี้

๑. หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรบูรณาการแก้ไขปัญหา ทั้งการป้องกัน ปรามปราม และช่วยเหลือเยียวยา โดยเฉพาะในกลุ่มที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ เป็นต้น เร่งรัดปรามปราม ผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย ดำเนินการกับขบวนการค้ามนุษย์ที่หลอกลวงประชาชนไปทำงานเป็นคอลเซ็นเตอร์ โดยให้มีกระบวนการตรวจสอบและคัดกรองบุคคลทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เดินทางผ่านเขตแดนไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่เข้มงวด

๒. สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ธนาคาร และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาตรวจจับและปิดกั้นการติดต่อสื่อสารของการใช้หมายเลขโทรศัพท์และใช้งานแอปพลิเคชันออนไลน์ของกลุ่มมิจฉาชีพ

๓ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางในการวิเคราะห์รูปแบบการหลอกลวงที่มิจฉาชีพใช้บ่อยเพื่อสร้างระบบการป้องกัน และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนการหลอกลวงในทุกรูปแบบได้อย่างทันท่วงที

๔. ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของประชาชน ชุมชน หรือสถานศึกษา เพื่อขยายการรับรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั่วถึง อย่างต่อเนื่อง

.....

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/mrxucfyj>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๓๘๓๖



กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้ขอให้กระทรวงการคลังพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งเสนอโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะแนวทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการแก้ไขปัญหาประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีประชาชนถูกมิฉฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ โดยจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางในการวิเคราะห์รูปแบบการหลอกลวงที่มีฉฉาชีพให้บ่อยและส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของประชาชน ชุมชน หรือสถานศึกษา จะช่วยสร้างความรับรู้และความตระหนักให้แก่ประชาชนระมัดระวังการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวันและการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ รวมทั้งการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ธนาการและผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ในการป้องกัน ปราบปราม ช่วยเหลือเยียวยา จะสามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนและอาจส่งผลให้มีฉฉาชีพหรือขบวนการค้ายมนุษย์ที่หลอกลวงประชาชนไปทำงานเป็นคอลเซ็นเตอร์ลดลง จึงเห็นด้วยกับแนวทางดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชัย ชุณหวชิร)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

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

สำเนาถูกต้อง

ปัญญา อธิ์ คีปสะเสธิ์ไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- ๑ เม.ย. ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๗/๕๕๒๒



กระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศุภมาส อิศรภักดี)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๗๐๐ ต่อ ๕๐๑๑

โทรสาร ๐ ๒๓๓๓ ๓๙๓๘

สำเนาถูกต้อง

ปัทมาภรณ์ ศีปละสุกิจไชย

(นางสาวปัทมาภรณ์ ศีปละสุกิจไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ด่วนที่สุด
ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๒๒



กระทรวงคมนาคม
ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

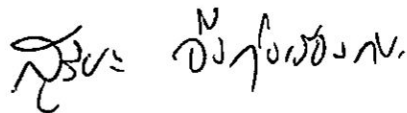
อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้กระทรวงคมนาคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของรัฐมนตรี กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้ว เห็นด้วยในหลักการในเรื่องนี้ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งมีประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคม ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการบริการขนส่งสาธารณะทางบก ปัญหาการบำรุงรักษาถนนและจัดระเบียบการจราจร เป็นต้น โดยกระทรวงคมนาคมได้มีนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางสาธารณะในทุกมิติ การพิจารณาทบทวนเกี่ยวกับการปฏิรูปเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ รวมทั้งมีการสำรวจ ปรับปรุง และบำรุงรักษาโครงข่ายถนนและสะพานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้อยู่ในสภาพที่ดี ตรวจสอบเครื่องหมายจราจร ป้าย ไฟฟ้าแสงสว่าง และสัญญาณไฟจราจร ให้มีสภาพความพร้อมใช้งานและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยให้แก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง ตลอดจนมีการประสาน กำชับ และติดตามให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยมุ่งให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการ
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๓๔๒๙
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mot.rt9@gmail.com

ปัญญา อึ้ง คีประสวัจไชย
(นางสาวปัญหารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ด่วนที่สุด

ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๙๘



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ

เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ก) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ก) ๕๘๓๔ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพิจารณาแล้ว ไม่มีข้อขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์โดยบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (AFNC) เพื่อกลั่นกรองข่าวสารที่เผยแพร่ในประเทศไทย การสร้างความตระหนักรู้ภัยออนไลน์ โดยเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากภัยดิจิทัล การตรวจสอบซิมการ์ดผิดกฎหมาย และการพัฒนาระบบ Central Fraud Registry (CFR) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีม้าระหว่างธนาคารและป้องกันการฟอกเงิน รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ AOC 1441 เพื่อช่วยเหลือผู้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมอยู่ระหว่างดำเนินโครงการศูนย์ข้อมูลกลางอาชญากรรมออนไลน์ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์และระบุแนวโน้มของอาชญากรรมออนไลน์ พร้อมทั้งจัดอันดับความเสี่ยงและเฝ้าระวังเหตุการณ์ เพื่อช่วยในการกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองกลาง

โทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑ ๖๗๔๔

โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๘๐๔๖

ปัญญาชัย ศิปะประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ศิปะประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 1 เม.ย. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๓๕๗๕



กระทรวงมหาดไทย

ถนนรัชฎาภิเศก กทม. ๑๐๒๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๔
ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงมหาดไทยเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เห็นว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปัจจุบันของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และเห็นชอบมอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวย่อยทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

สำเนาถูกต้อง

ปัญญากัญจน์ ศีปประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ศีปประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 1 เม.ย. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๕๖๔



กระทรวงศึกษาธิการ
กทม. ๑๐๓๐๐

๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงศึกษาธิการ ขอเรียนว่า กระทรวงศึกษาธิการได้ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายระหว่างสถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการช่วยให้เกิดการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน จึงเห็นด้วยและรับทราบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และดำเนินการตามข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรศักดิ์ พันธุ์เจริญวรกุล)

รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รักษาการแทน

รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักอำนวยการ

โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๖๒๑

โทรสาร ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๕๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ public_service_center@moe.go.th

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาวัฒน์ กัประสิริจุไชย

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

“เรียนดี มีความสุข”

- ๑ เม.ย. ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๙๑๒



กระทรวงสาธารณสุข

ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์ ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรณรงค์ ประเด็นความเห็นเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่เสนอมา โดยนำข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุขไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และพร้อมให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ เทพสุทิน)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม

โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๖

โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๑๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาภรณ์ ศุภะสิริสุข

(นางสาวปัญญารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 1 เม.ย. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ ดช ๐๐๐๗.๒๒/ ๑๑๖๖



สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ถนนพระรามที่ ๑ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ในฐานะที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขอเรียนว่า ตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนรวดเร็วขึ้น มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับประชาชนเชิงรุก เพื่อสร้างการรับรู้ แจ้งเตือนการหลอกลวงที่มีการพัฒนารูปแบบตลอดเวลาให้กับประชาชนรับทราบ ได้อย่างทันทั่วถึง จึงเห็นชอบตามแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานฯ ตามที่เสนอ ทั้งนี้ ในประเด็นเรื่องร้องทุกข์ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีประชาชนถูกมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานดำเนินการป้องกันปราบปรามอย่างจริงจัง โดยมี กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นหน่วยงานอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ ในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบและเสนอแนะแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่วราชาอาณาจักรให้เกิดประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจตรี

(วีรพล เจริญศิริ)

รองผู้บัญชาการสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้บัญชาการสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ

สำเนาถูกต้อง

กองแผนงานอาชญากรรม
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๕ ๓๓๗๖
โทรสาร ๐ ๒๒๕๒ ๗๔๔๔

บัญชาการ ศิปะเสริญไชย
(นางสาวปัญหารีย์ ดิประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
- 1 เม.ย. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ สทช ๒๔๑๓/ ๑๐๓๗๔



สำนักงาน กสทช.

๘๗ พหลโยธิน ซอย ๘

แขวงสามเสนใน เขตพญาไท

กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

- อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๗๔ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๕๘๓๔ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑ และ ๒ ท่านได้แจ้งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน กสทช. ขอเรียนว่า ปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการกรณีแก๊งคอลเซ็นเตอร์และข้อความสั่นหลอกหลวงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยได้มีการกำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น การกำหนดให้เพิ่มหมายเลข +๖๙๗ +๖๙๘ สำหรับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จากต่างประเทศ การกด *๑๓๘ เพื่อปฏิเสธการรับสายจากต่างประเทศ การลงทะเบียน Sender Name มาตรการการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่ถือครองซิมการ์ด จำนวน ๖ เลขหมายขึ้นไป และการดำเนินการรื้อถอนหรือปรับทิศทางการสถานีโทรคมนาคม สายสัญญาณอินเทอร์เน็ตและสายโทรศัพท์ที่ผิดกฎหมายตามแนวชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และข้อความสั่นหลอกหลวงให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินการตรวจสอบก่อนส่งเรื่องให้กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในห้วงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๔๔ เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และข้อความสั่นหลอกหลวงระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จำแนกตามประเภทการให้บริการ ดังนี้

สถิติ ...

สถิติปัญหาที่อาจเข้าข่าย SMS/โทรศัพท์ หลอกหลวง ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘			
เดือน	SMS	โทรศัพท์	รวม
ม.ค. ๖๗	๑๑	๑๖๘	๑๗๙
ก.พ. ๖๗	๑๘	๒๑๒	๒๓๐
มี.ค. ๖๗	๑๑	๑๗๖	๑๘๗
เม.ย. ๖๗	๑๘	๑๑๗	๑๓๕
พ.ค. ๖๗	๑๓	๑๗๓	๑๘๖
มิ.ย. ๖๗	๒๒	๒๔๓	๒๖๕
ก.ค. ๖๗	๑๗	๑๗๖	๑๙๓
ส.ค. ๖๗	๖	๑๓๑	๑๓๗
ก.ย. ๖๗	๓๗	๑๙๗	๒๓๔
ต.ค. ๖๗	๓๑	๑๘๑	๒๑๒
พ.ย. ๖๗	๓๒	๒๐๙	๒๔๑
ธ.ค. ๖๗	๑๒	๑๒๖	๑๓๘
ม.ค. ๖๘	๑๔	๑๔๗	๑๖๑
ก.พ. ๖๘	๒๕	๑๒๑	๑๔๖
รวม	๒๖๗	๒,๓๗๗	๒,๖๔๔

๒. สถิติการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และข้อความสั้นหลอกหลวงระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จำแนกตามประเภทลักษณะการหลอกหลวง ดังนี้

อันดับ	ลักษณะการหลอกหลวง	๒๕๖๗		๒๕๖๘		รวม
		SMS	โทรศัพท์	SMS	โทรศัพท์	
๑	อ้างเป็นเจ้าของหน้าที่ของรัฐ (สำนักงาน กสทช. ตำรวจ สำนักงาน ประกันสังคม กระทรวงการคลัง กรมที่ดิน กรมบังคับคดี กรมบัญชีกลาง กองทุนบำเหน็จบำนาญ กระทรวง แรงงาน กรมศุลกากร กระทรวง สาธารณสุข อัย. สคบ.)	๔๐	๘๕๑	๑	๙๒	๙๘๔

อันดับ	ลักษณะการหลอกลวง	๒๕๖๗		๒๕๖๘		รวม
		SMS	โทรศัพท์	SMS	โทรศัพท์	
๒	หลอกว่าเป็นบุคคล/องค์กร/ร้านค้าต่าง ๆ (ประกันภัย ผู้ประกอบการค้ามือถือ สายการบิน Shopee Lazada การไฟฟ้า สถานพยาบาล มหาวิทยาลัย)	๓๔	๕๔๒	๑	๖๕	๖๔๒
๓	สถาบันทางการเงิน	๔	๒๔๔	๑	๔๐	๒๘๙
๔	ก่อกวน	๓๐	๒๐๑	๒	๕๖	๒๘๙
๕	อ้างเกี่ยวกับการส่งพัสดุ	๖๒	๗๖	๒๒	๕	๑๖๕
๖	ชักชวนให้เล่นการพนัน	๕๐	๒๖	๑๒	๙	๙๗
๗	แอบอ้างเป็นแอปพลิเคชันโซเชียลมีเดีย /เว็บไซต์	๕	๙๐	๐	๑	๙๖
๘	สินเชื่อเงินกู้	๓	๗๙	๐	๐	๘๒
ทั้งหมด		๒๒๘	๒,๑๐๙	๓๙	๒๖๘	๒,๖๔๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล)

รองเลขาธิการ รักษาการแทน

เลขาธิการ กสทช.

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๗๐ ๘๘๘๘ ต่อ ๘๒๔๗

โทรสาร ๐ ๒๖๗๙ ๐๒๕๑

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ tcp.service@nbt.go.th

สำเนาถูกต้อง

ปัญญาธิษฐ์ กัปประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ดีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- ๑ เม.ย. ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ กท ๐๔๐๓/ ๙๘๙



กรุงเทพมหานคร

๑๗๓ ถนนดินสอ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๔๐๓/ว(ล) ๓๐๗๙ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการได้ส่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอ โดยขอให้กรุงเทพมหานครพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรุงเทพมหานครได้พิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอแล้ว เห็นด้วยกับแนวทางฯ ดังกล่าว และจะได้ให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทราบข้อมูลสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนฯ ดังกล่าว ซึ่งสามารถนำไปประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เพื่อการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์)
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

โทร./โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@bangkok.go.th

สำเนาถูกต้อง

นางพิกุล ชัยกุล

(นางสาวปัญญารีย์ ดิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ