

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕๖๑๑๐

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕๐๖/๑๕๒๐ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓ ว่า

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และมอบหมายให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. ให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Office: CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้า เพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๘๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (ประธาน) ๑๕๓๒ (ลักขณา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง : จึงเรียนยืนยันมา
องค์กรอิสระ, กรม : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๕๒๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๓)/๑๗๑๐ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔. ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

โดยเรื่องนี้...

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ได้มีมติให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวม ๑๗ หน่วยงาน และมอบนโยบายการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้กับ CCEO เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หาก...

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๒.๕ ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๗๕๑ ครั้ง รวมจำนวน ๑๘,๖๓๖ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ไฟฟ้าแรงลงมากคือ เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน น้ำประปา บ่อนการพนัน และโทรศัพท์ ลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖,๖๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมทุกช่องทางลดลง คิดเป็นร้อยละ - ๑๕.๓๘

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๖๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙)

๒) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคมนาคม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๘๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๒๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓)

๓) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซม ท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗)

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๘๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗)

๕) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร และขอชมเชยการให้บริการ ของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๖)

๖) จักรเย็บจักรจรรยาจร เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคารจรรยาจรติดขัด และขอให้จักรเย็บและแก้ไขปัญหาคารจรรยาจรยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกิตขวงการจรรยาจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒)

๗) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงินภายในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากประชาชนเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพ ขอให้พิจารณาปรับลดอัตราค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางสาธารณะ และขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยวและปรับปรุงคุณภาพข้าวให้แก่เกษตรกรรายย่อยผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๐/๒๕๖๑ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓)

๘) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๘)

๙) บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับสิทธิ ตามมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ช่วงเปิดปีการศึกษาของโครงการพยุงเศรษฐกิจ ในช่วงกลางปี ๒๕๖๒ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๓๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๒)

๑๐) การเมือง เป็นการขอชมเชยและให้กำลังใจนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี และบริหารประเทศต่อไป (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒)

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๕๑๕ ครั้ง รวมจำนวน ๘๐,๓๑๙ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เสียบบนรถ/สั่นสะเทือน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๔.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ - ๓.๘๖

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ จากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง ควันท่อ สิ่งปฏิกูลจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน รถมอเตอร์ไซด์ รถจักรยานยนต์ แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด กับขอให้จัดระเบียบ และแก้ไขปัญหาคารจอทรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถโดยสารตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกิตขวางการจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาคารจอจำหน่ายสินค้าและตั้ง/วางสิ่งของ กิตขวางการจราจร รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาคารจอจรจัดติดขัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๗๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๖๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๘)

๒) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคารจอกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๕๑๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๓๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕)

๓) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการขอความช่วยเหลือในการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติและรายได้ของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์มือถือทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๐๘๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๗๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑)

๔) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคมนาคม กลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดัง รบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๐๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๘)

๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตูมบ้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงเงิน โต๊ะสน็อกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๙๕๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๔)

๖) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๘๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๗๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓)

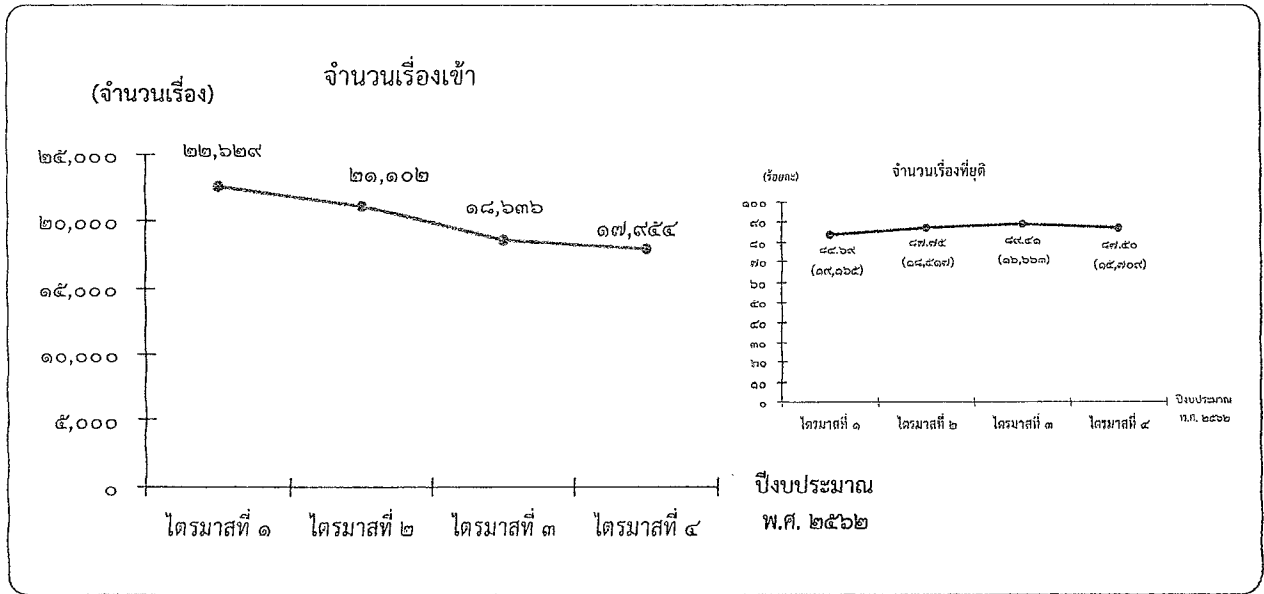
๗) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๓๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๒๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐)

๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ต้องรอสายเป็นเวลานานไม่สามารถพูดกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และโอนสายหลายครั้งของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๒๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๑)

๙) ถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปพฤกษ์ บาดวิถี ติเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๔๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๐๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔)

๑๐) หนี้สินนอกระบบ เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่ ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร และขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๐๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘)

๓.๕ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทและผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



ประเภทเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒											
	ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔		
	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล
สังคมและสวัสดิการ	๑๓,๕๑๔	๑๑,๘๙๙	๑,๖๑๕	๑๒,๓๓๗	๑๑,๒๑๐	๑,๑๒๗	๑๒,๒๔๓	๑๑,๒๘๑	๙๖๒	๑๐,๗๙๗	๙,๘๑๖	๙๘๑
การเมือง - การปกครอง	๒,๖๓๙	๒,๒๙๒	๓๔๗	๒,๑๐๑	๑,๘๘๔	๒๑๗	๑,๓๑๙	๑,๒๒๑	๙๘	๑,๕๕๖	๑,๓๙๘	๑๕๘
เศรษฐกิจ	๒,๓๐๗	๑,๗๗๘	๕๒๙	๑,๘๘๔	๑,๔๒๗	๔๕๗	๑,๗๔๖	๑,๔๐๙	๓๓๗	๑,๙๙๘	๑,๕๕๙	๔๓๙
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒,๑๙๗	๑,๖๙๐	๕๐๗	๑,๘๖๘	๑,๔๙๖	๓๗๒	๑,๖๐๐	๑,๓๔๑	๒๕๙	๑,๖๖๕	๑,๔๐๗	๒๕๘
กฎหมาย	๑,๑๘๔	๘๘๒	๓๐๒	๑,๖๗๕	๑,๔๑๒	๒๖๓	๙๗๙	๗๖๑	๒๑๘	๙๔๙	๗๐๗	๒๔๒
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๒๙	๕๙๓	๑๓๖	๑,๒๐๕	๑,๐๗๒	๑๓๓	๗๒๓	๖๓๓	๙๐	๙๙๖	๘๑๙	๑๗๗
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๕๙	๓๑	๒๘	๓๒	๑๖	๑๖	๒๖	๑๗	๙	๓	๓	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๒,๖๒๙	๑๙,๑๖๕	๓,๔๖๔	๒๑,๑๐๒	๑๘,๕๑๗	๒,๕๘๕	๑๘,๖๓๖	๑๖,๖๖๓	๑,๙๗๓	๑๗,๙๕๕	๑๕,๗๐๙	๒,๒๔๕

จากแผนภาพ...

จากแผนภาพข้างต้น พบว่า ปริมาณเรื่องเข้าทั้งปีมีจำนวนทั้งสิ้น ๘๐,๓๑๙ เรื่อง โดยมีเรื่องเข้าในรายไตรมาสที่ ๑ จำนวนมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสอื่นของปีงบประมาณเดียวกัน และมีปริมาณลดลงในไตรมาสที่ ๒ - ๔ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติจะเห็นได้ว่า ปริมาณการยุติเรื่องที่ทำเนียบได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ในทุกไตรมาส ทั้งนี้ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสังคมและสวัสดิการ เช่น ปัญหามลพิษ ปัญหาเสียงดังรบกวน ฝุ่น หมอกควัน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายและบ่อยครั้ง หากแต่มีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายของหลายหน่วยงาน ดังนั้น การแก้ไขปัญหาจึงต้องเป็นลักษณะการบูรณาการการแก้ไขปัญหาพร้อมกันและการที่ต้องเข้าไประงับเหตุในทันที จึงจะลดปริมาณการร้องเรียนเรื่องในลักษณะดังกล่าวลงได้

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๓ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

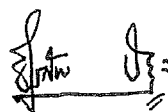
ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วยความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวม
ของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย
มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฬามาศ ศิริชัยสุทธิกร

กานตฤกษ์
นางกุลธิดา มาแจ้ง
๒๐ ต.ค. ๖๓
๒๗ ก.พ. ๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร.๐๔๐๓(กร.๓)/๑๗/๑๐.....วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง.....สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น มาเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีความเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

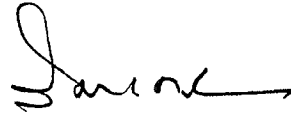
๔. ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้เคยมีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการ

ที่เกี่ยวข้อง...

ที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรี
รับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป



(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี



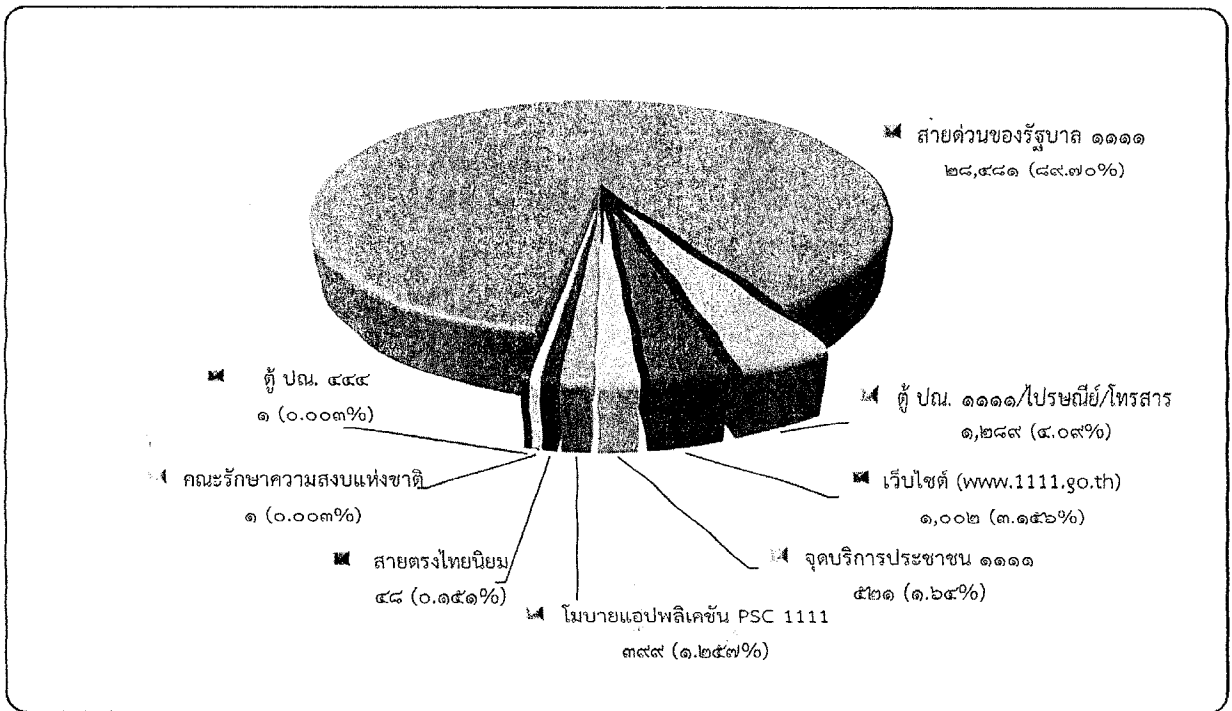
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสถี ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

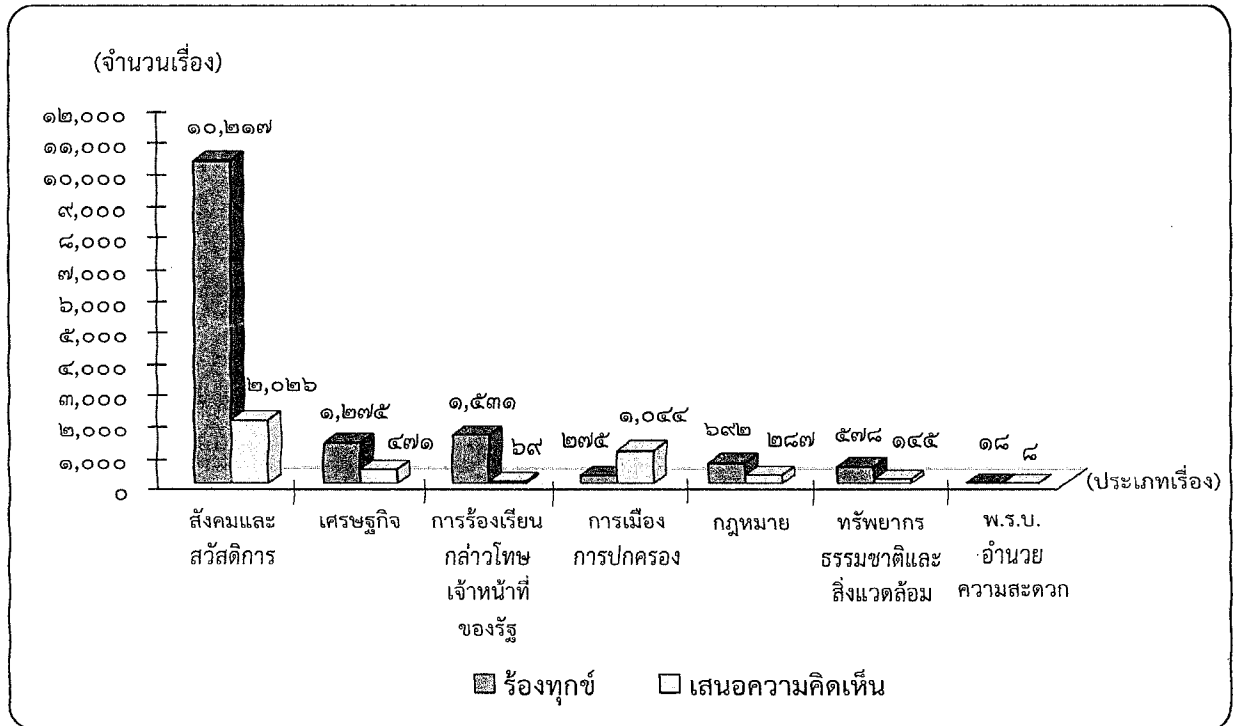
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๘,๔๘๑	๘๙.๗๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๙๘	๔.๐๙
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๐๐๒	๓.๑๕๖
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๒๑	๑.๖๔
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๙๙	๑.๒๕๗
๖	สายตรงไทยนิยม	๔๘	๐.๑๕๑
๗	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓
๘	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑	๐.๐๐๓
รวมทั้งสิ้น		๓๑,๗๕๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๗๕๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 สายตรงไทยนิยม คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และตู้ ปณ. ๔๔๔ ตามลำดับ

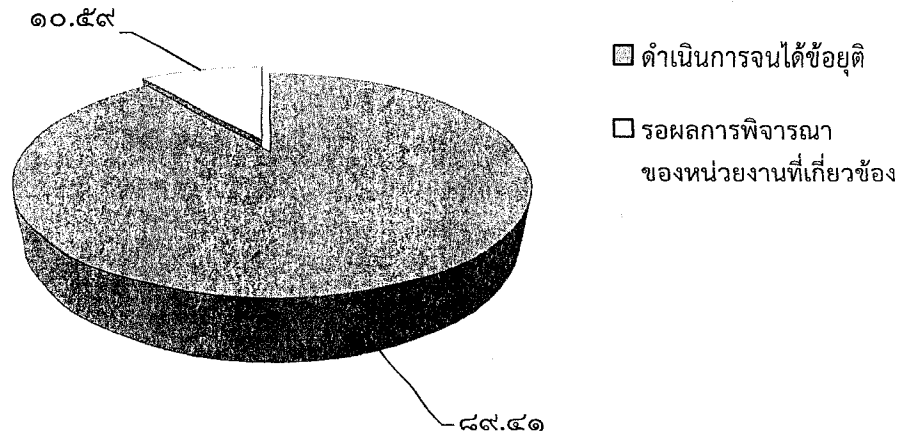
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๒,๒๔๓	๑๐,๒๑๗	๒,๐๒๖
๒	เศรษฐกิจ	๑,๗๔๖	๑,๒๗๕	๔๗๑
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๖๐๐	๑,๕๓๑	๖๙
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๓๑๙	๒๗๕	๑,๐๔๔
๕	กฎหมาย	๙๗๙	๖๙๒	๒๘๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๒๓	๕๗๘	๑๔๕
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๒๖	๑๘	๘
รวมทั้งสิ้น		๑๘,๖๓๖	๑๔,๕๘๖	๔,๐๕๐
ร้อยละ		๑๐๐	๗๘.๒๗	๒๑.๗๓

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๘,๖๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖,๖๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๑,๖๐๑	๑,๕๖๔	๓๗
๒	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน รถมอเตอร์ไซด์ รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๑,๒๘๙	๑,๒๘๓	๖
๓	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๙๘๔	๙๖๓	๒๑
๔	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๖๘๒	๖๖๒	๒๐

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๕	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร - ขอชมเชยการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๒ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๐	๕๙๙	๕๘๘	๑๑
๖	จัดระเบียบการจราจร	- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหาการจอด รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์ รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสารปรับอากาศ ร่วมบริการกีดขวางการจราจร	๕๕๖	๕๕๐	๖
๗	การเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ	- ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงินภายใน บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากประชาชนเห็นว่า วงเงินที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอแก่การ ดำรงชีพ - ขอให้พิจารณาปรับลดอัตราค่าโดยสารรถโดยสาร ประจำทางสาธารณะ - ขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยว และปรับปรุงคุณภาพข้าวให้แก่เกษตรกรรายย่อย ผู้ปลูกข้าวในปี ปีการผลิต ๒๕๖๐/๒๕๖๑	๕๕๕	๕๑๓	๔๒
๘	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๕๕๔	๕๔๕	๙
๙	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	ขอความช่วยเหลือ กรณีไม่ได้รับสิทธิ ตามมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ ช่วงเปิดปีการศึกษาของโครงการพยุหะเศรษฐกิจ ในช่วงกลางปี ๒๕๖๒ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๕๓๘	๓๘๑	๑๕๗
๑๐	การเมือง	ขอชมเชยและให้กำลังใจนายกรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการดำรงตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี และบริหารประเทศต่อไป	๕๐๕	๔๙๕	๑๐

จากตารางข้างต้นประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ ไฟฟ้า
รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ น้ำประปา บ่อนการพนัน และโทรศัพท์ ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๓,๑๔๓	๔๗.๕๖	๒,๓๔๑	๗๔.๔๘	๒,๐๒๗	๖๔.๔๙	๑,๑๑๖	๓๕.๕๑
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๑,๐๓๕	๑๕.๖๖	๗๖๓	๗๓.๗๒	๕๙๗	๕๗.๖๘	๔๓๘	๔๒.๓๒
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๔๓๖	๖.๖๐	๔๐๕	๙๒.๘๙	๔๐๐	๙๑.๗๔	๓๖	๘.๒๖
๑.๓	กระทรวงสาธารณสุข	๒๖๘	๔.๐๕	๒๓๕	๘๗.๖๙	๒๒๗	๘๔.๗๐	๔๑	๑๕.๓๐
๑.๔	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๔๖ เรื่อง)	๒๒๗	๓.๔๓	๑๒๓	๕๔.๑๙	๑๑๖	๕๑.๑๐	๑๑๑	๔๘.๙๐
๑.๕	กระทรวงแรงงาน	๑๘๙	๒.๘๖	๑๕๔	๘๑.๔๘	๑๓๓	๗๐.๓๗	๕๖	๒๙.๖๓
๑.๖	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๘๕	๒.๘๐	๑๑๐	๕๙.๔๖	๖๙	๓๗.๓๐	๑๑๖	๖๒.๗๐
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๓๖	๒.๐๖	๘๖	๖๓.๒๔	๘๔	๖๑.๗๖	๕๒	๓๘.๒๔
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๒๑	๑.๘๓	๘๗	๗๑.๙๐	๗๖	๖๒.๘๑	๔๕	๓๗.๑๙
๑.๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๙๓	๑.๔๑	๕๘	๖๒.๓๗	๔๕	๔๘.๓๙	๔๘	๕๑.๖๑
๑.๑๐	กระทรวงพาณิชย์	๘๙	๑.๓๕	๘๒	๙๒.๑๓	๗๕	๘๔.๒๗	๑๔	๑๕.๗๓
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๘๔	๑.๒๗	๔๕	๕๓.๕๗	๓๘	๔๕.๒๔	๔๖	๕๕.๗๖
๑.๑๒	กระทรวงกลาโหม	๖๔	๐.๙๗	๓๓	๕๑.๕๖	๒๗	๔๒.๑๙	๓๗	๕๗.๘๑
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๕	๐.๘๓	๓๙	๗๐.๙๑	๓๔	๖๑.๘๒	๒๑	๓๘.๑๘
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๖	๐.๗๐	๔๓	๙๓.๔๘	๔๓	๙๓.๔๘	๓	๖.๕๒
๑.๑๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๓๑	๐.๔๗	๑๕	๔๘.๓๙	๑๑	๓๕.๔๘	๒๐	๖๔.๕๒
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๒๐	๐.๓๐๓	๑๖	๘๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
๑.๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๙	๐.๒๘๗	๑๒	๖๓.๑๖	๘	๔๒.๑๑	๑๑	๕๗.๘๙
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๖	๐.๒๔	๑๒	๗๕.๐๐	๙	๕๖.๒๕	๗	๑.๑๘
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๕	๐.๒๓	๑๒	๘๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๑.๑๙
๑.๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๔	๐.๒๑	๑๑	๗๘.๕๗	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๑.๒๐
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๘๒๐	๒๗.๕๔	๑,๕๘๘	๘๗.๒๕	๑,๕๕๐	๘๕.๑๖	๒๗๐	๑๔.๘๔
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๖๑๔	๒๔.๔๒	๑,๔๓๐	๘๘.๖๐	๑,๔๒๒	๘๘.๑๐	๑๙๒	๑๑.๙๐
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๕๑	๐.๗๗	๔๖	๙๐.๒๐	๓๘	๗๔.๕๑	๑๓	๒๕.๔๙

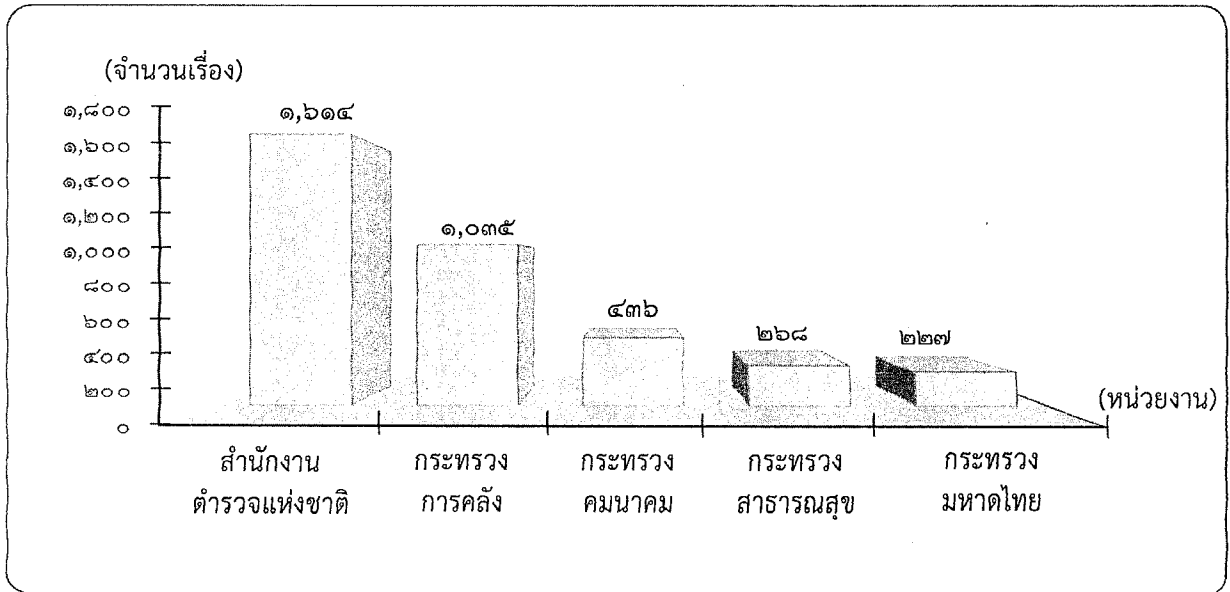
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๓	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๒	๐.๕๐	๒๑	๖๕.๖๓	๑๗	๕๓.๑๓	๑๕	๔๖.๘๘
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๓	๐.๓๔๘	๒๓	๑๐๐.๐๐	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙
๒.๕	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๖	๐.๒๔	๑๕	๙๓.๗๕	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๐	๐.๑๕	๕	๕๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๒.๗	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๙	๐.๑๓๖	๓	๓๓.๓๓	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๗	๐.๑๐๖	๖	๘๕.๗๑	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๖	๐.๐๙	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๖	๐.๐๙	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๑	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๖	๐.๐๙	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานอัยการสูงสุด	๔	๐.๐๖	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๔	๐.๐๖	๑	๒๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๓	๐.๐๔๕	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	๓	๐.๐๔๕	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๖	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐ ๐
๒.๑๗	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐ ๐
๒.๑๘	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	แพทยสภา	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐ ๐
๒.๒๐	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๑	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	กองงานในพระองค์ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานศาลปกครอง	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สภาอากาศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	คณะรักษาความสงบ แห่งชาติ	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานคณะกรรมการ พิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๑	สำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๖๔๖	๒๔.๙๐	๑,๕๖๐	๙๔.๗๘	๑,๓๔๓	๘๑.๕๙	๓๐๓	๑๘.๔๑
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๕๒๔	๗.๙๓	๕๑๐	๙๗.๓๓	๔๖๐	๘๗.๗๙	๖๔	๑๒.๒๑
๓.๑.๑	การประปาส่วนภูมิภาค	๒๒๔	๓.๓๙	๒๒๓	๙๙.๕๕	๒๑๐	๙๓.๗๕	๑๔	๖.๒๕
๓.๑.๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๘๓	๒.๗๗	๑๗๗	๙๖.๗๒	๑๕๐	๘๑.๙๗	๓๓	๑๘.๐๓
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๗๒	๑.๐๙	๖๖	๙๑.๖๗	๖๒	๘๖.๑๑	๑๐	๑๓.๘๙
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๔๕	๐.๖๘	๔๔	๙๗.๗๘	๓๘	๘๔.๔๔	๗	๑๕.๕๖
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๓๐๑	๔.๕๕๔	๒๙๒	๙๗.๐๑	๒๘๗	๙๕.๓๕	๑๔	๔.๖๕
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๙๓	๒.๙๒	๑๙๒	๙๙.๔๘	๑๙๑	๙๘.๙๖	๒	๑.๐๔
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๕	๐.๖๘๑	๔๒	๙๓.๓๓	๔๐	๘๘.๘๙	๕	๑๑.๑๑
๓.๒.๓	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๒๘	๐.๔๒๔	๒๔	๘๕.๗๑	๒๓	๘๒.๑๔	๕	๑๗.๘๖
๓.๒.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๙	๐.๒๘๗	๑๙	๑๐๐.๐๐	๑๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๘	๐.๑๒๑	๗	๘๗.๕๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๖	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๗	๐.๑๐๖	๗	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๒๙๙	๔.๕๒๔	๒๗๘	๙๒.๙๘	๑๖๔	๕๔.๘๕	๑๓๕	๔๕.๑๕
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๙๗	๑.๕๖๘	๙๓	๙๕.๘๘	๒๘	๒๘.๘๗	๖๕	๗๑.๑๓
๓.๓.๒	สำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล	๘๗	๑.๓๑๖	๘๖	๙๘.๘๕	๗๙	๙๐.๘๐	๘	๙.๒๐
๓.๓.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๕๗	๐.๘๖๓	๕๖	๙๘.๒๕	๒๙	๕๐.๘๘	๒๘	๔๙.๑๒
๓.๓.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๒๙	๐.๔๓๙	๒๒	๗๕.๘๖	๑๒	๔๑.๓๘	๑๗	๕๘.๖๒
๓.๓.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๒	๐.๑๘๒	๘	๖๖.๖๗	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๖	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๑๑	๐.๑๖๖	๗	๖๓.๖๔	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๓.๓.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๖	๔	๑๐๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๓.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๒๖๐	๓.๙๓	๒๖๐	๑๐๐.๐๐	๒๕๙	๙๙.๖๒	๑	๐.๓๘
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๒๖๐	๓.๙๓	๒๖๐	๑๐๐.๐๐	๒๕๙	๙๙.๖๒	๑	๐.๓๘
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๔๘	๒.๒๓๙	๑๒๐	๘๑.๐๘	๑๐๐	๖๗.๕๗	๔๘	๓๒.๔๓
๓.๕.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๘๑	๑.๒๒๖	๕๖	๖๙.๑๔	๕๖	๖๙.๑๔	๒๕	๓๐.๘๖
๓.๕.๒	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๖๔	๐.๙๖๘	๖๑	๙๕.๓๑	๔๑	๖๔.๐๖	๒๓	๓๕.๙๔
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๔๕	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงแรงงาน	๖๔	๐.๙๖๘	๖๐	๙๓.๗๕	๔๙	๗๖.๕๖	๑๕	๒๓.๔๔
๓.๖.๑	สำนักงานประกันสังคม	๖๔	๐.๙๖๘	๖๐	๙๓.๗๕	๔๙	๗๖.๕๖	๑๕	๒๓.๔๔
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ พัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๙	๐.๒๘๗	๑๒	๖๓.๑๖	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๙	๐.๒๘๗	๑๒	๖๓.๑๖	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓

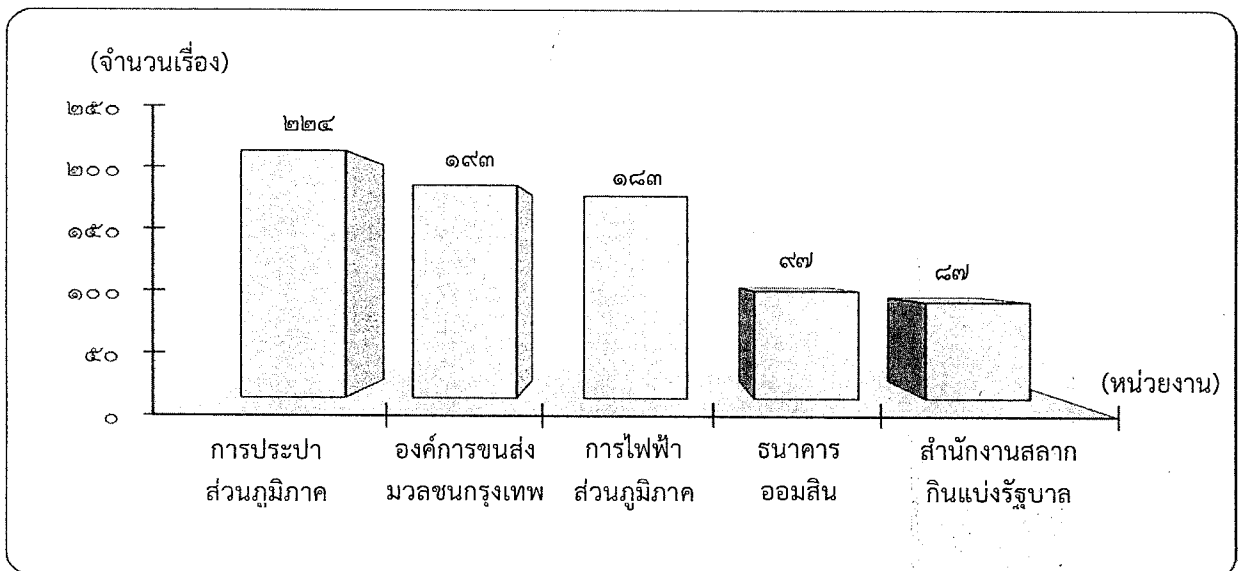
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๘	๐.๑๒๑	๘	๑๐๐.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๘	๐.๑๒๑	๘	๑๐๐.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายก รัฐมนตรี	๗	๐.๑๐๖	๗	๑๐๐.๐๐	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๙.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๕	๐.๐๗๖	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๙.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๓	สำนักงานคณะกรรมการ สุขภาพแห่งชาติ	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๗	๐.๑๐๖	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๑๐.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์	๗	๐.๑๐๖	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	๔	๐.๐๖	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๔๕	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๒.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๖๐๙	๑๐๐.๐๐	๕,๔๘๙	๘๓.๐๕	๔,๙๒๐	๗๔.๔๔	๑,๖๘๙	๒๕.๕๖

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๖,๖๐๙ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทยตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค รองลงมา คือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู๋มา ตู๋สล็อต โก๋ซน ตู๋มา โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี</p> <p>ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ใบกระท่อม และเฮโรอีน</p> <p>การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร และขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑</p>
๒	กระทรวงการคลัง	<p>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่ ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับสิทธิตามมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ช่วงเปิดปีการศึกษาของโครงการพยุหะเศรษฐกิจในช่วงกลางปี ๒๕๖๒ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ</p> <p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.๙๐/๙๑) ปีภาษี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๐ - ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีของสถานประกอบการและร้านค้า <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่</p>
๓	กระทรวงคมนาคม	<p>การจัดระเบียบรถสาธารณะ และการบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถสามล้อเครื่องสาธารณะรับจ้าง และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ติเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร</p>
๔	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล นายแพทย์ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยา และเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ
๕	กระทรวงมหาดไทย	<p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัด</p> <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่ จึงขอให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยยังชีพผู้พิการเป็นแบบเดิมที่นำเงินมาจ่ายให้กับประชาชน เนื่องจากปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินผ่านทางระบบบัญชีธนาคาร ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่สะดวกในการเดินทางไปธนาคาร</p>

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา
๒	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ
๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า
๔	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ และการขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ
๕	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่ ขอให้ตรวจสอบและควบคุมการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา กับขอให้ตรวจสอบการจ้องโศกจําหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒)

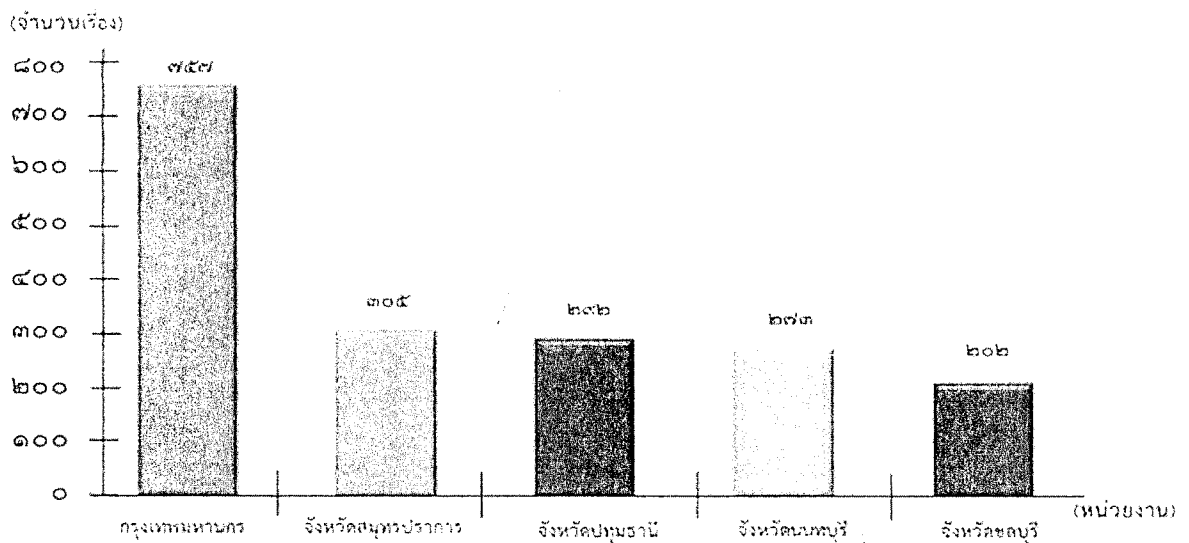
ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๗๕๗	๑๓.๒๕	๗๒๐	๙๕.๑๑	๖๖๙	๘๘.๓๘	๘๘	๑๑.๖๒
๑	กรุงเทพมหานคร	๗๕๗	๑๓.๒๕	๗๒๐	๙๕.๑๑	๖๖๙	๘๘.๓๘	๘๘	๑๑.๖๒
เขตตรวจราชการที่ ๑		๗๙๑	๑๓.๘๔	๗๑๒	๙๐.๐๑	๖๗๑	๘๔.๘๓	๑๒๐	๑๕.๑๗
๒	จังหวัดปทุมธานี	๒๙๒	๕.๑๑	๒๘๑	๙๖.๒๓	๒๕๙	๘๘.๗๐	๓๓	๑๑.๓๐
๓	จังหวัดนนทบุรี	๒๗๓	๔.๗๘	๒๓๙	๘๗.๕๕	๒๓๖	๘๖.๔๕	๓๗	๑๓.๕๕
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๔๐	๒.๔๕	๑๓๓	๙๕.๗๑	๑๑๓	๘๐.๗๑	๒๗	๑๙.๒๙
๕	จังหวัดสระบุรี	๘๖	๑.๕๐	๗๙	๙๑.๘๖	๖๓	๗๙.๒๖	๒๓	๒๖.๗๔
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๔๓	๒.๕๑	๑๒๐	๘๓.๙๒	๑๑๓	๗๙.๐๒	๓๐	๒๐.๙๘
๖	จังหวัดลพบุรี	๖๘	๑.๑๙	๕๖	๘๒.๓๕	๕๓	๗๗.๙๔	๑๕	๒๒.๐๖
๗	จังหวัดชัยนาท	๓๐	๐.๕๓	๒๘	๙๓.๓๓	๒๕	๘๙.๓๓	๕	๑๖.๖๗

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๘	จังหวัดอ่างทอง	๒๙	๐.๕๑	๒๑	๗๒.๔๑	๒๑	๗๒.๔๑	๘	๒๗.๕๙
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๖	๐.๒๘	๑๕	๙๓.๗๕	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๓		๕๑๘	๙.๐๗	๔๕๐	๘๖.๘๗	๔๓๕	๘๓.๙๘	๘๓	๑๖.๐๒
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๓๐๕	๕.๓๔	๒๗๕	๙๐.๑๖	๒๗๑	๘๘.๘๕	๓๔	๑๑.๑๕
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๙๗	๑.๗๐	๗๙	๘๑.๕๔	๗๔	๗๖.๒๙	๒๓	๒๓.๗๑
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๙	๐.๘๖	๔๕	๙๑.๘๔	๔๑	๘๓.๖๗	๘	๑๖.๓๓
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๓๘	๐.๖๗	๒๙	๗๖.๓๒	๒๘	๗๓.๖๘	๑๐	๒๖.๓๒
๑๔	จังหวัดนครนายก	๒๙	๐.๕๑	๒๒	๗๕.๘๖	๒๑	๗๒.๔๑	๘	๒๗.๕๙
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๓๔	๕.๘๔	๓๐๑	๙๐.๑๒	๒๗๗	๘๒.๙๓	๕๗	๑๗.๐๗
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๒๙	๒.๒๖	๑๒๑	๙๓.๘๐	๑๑๖	๘๙.๙๒	๑๓	๑๐.๐๘
๑๖	จังหวัดสุพรรณบุรี	๗๕	๑.๓๑	๗๑	๙๔.๖๗	๖๕	๘๖.๖๗	๑๐	๑๓.๓๓
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๖๕	๑.๑๔	๕๔	๘๓.๐๘	๕๐	๗๖.๙๒	๑๕	๒๓.๐๘
๑๘	จังหวัดราชบุรี	๖๕	๑.๑๔	๕๕	๘๔.๖๒	๕๖	๘๖.๑๕	๑๙	๒๙.๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๕		๒๘๗	๕.๐๒	๒๖๕	๙๒.๓๓	๒๕๓	๘๘.๑๕	๓๔	๑๑.๘๕
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๓๕	๒.๓๖	๑๓๐	๙๖.๓๐	๑๒๐	๘๘.๘๙	๑๕	๑๑.๑๑
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๘๗	๑.๕๒	๗๘	๘๙.๖๖	๗๗	๘๘.๕๑	๑๐	๑๑.๔๙
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๔๐	๐.๗๐	๓๖	๙๐.๐๐	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๕	๐.๔๔	๒๑	๘๔.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๔	๑๖.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๖		๓๑๕	๕.๕๑	๒๔๖	๗๘.๑๐	๒๑๖	๖๘.๕๗	๙๙	๓๑.๔๓
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๓๑	๒.๒๙	๑๐๘	๘๒.๔๔	๘๘	๖๗.๑๘	๔๓	๓๒.๘๒
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๙๘	๑.๗๑	๗๒	๗๓.๔๗	๗๐	๗๑.๔๓	๒๘	๒๘.๕๗
๒๕	จังหวัดชุมพร	๕๗	๑.๐๐	๔๓	๗๕.๔๔	๔๐	๗๐.๑๘	๑๗	๒๙.๘๒
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๒๙	๐.๕๑	๒๓	๗๙.๓๑	๑๘	๖๒.๐๗	๑๑	๓๗.๙๓
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๘๙	๓.๓๑	๑๕๒	๘๐.๔๒	๑๔๔	๗๖.๑๙	๕๕	๒๙.๘๑
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๕๘	๑.๐๑	๔๔	๗๕.๘๖	๔๒	๗๒.๔๑	๑๖	๒๗.๕๙
๒๘	จังหวัดกระบี่	๕๒	๐.๙๑	๔๕	๘๖.๕๔	๔๓	๘๒.๖๙	๙	๑๗.๓๑
๒๙	จังหวัดตรัง	๔๕	๐.๗๙	๓๕	๗๗.๗๘	๓๔	๗๕.๕๖	๑๑	๒๔.๔๔
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๐	๐.๓๕	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๗	๘๕.๐๐	๓	๑๕.๐๐
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๔	๐.๒๔	๘	๕๗.๑๔	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๐๙	๓.๖๖	๑๕๖	๗๔.๖๔	๑๒๘	๖๑.๒๔	๘๑	๓๘.๗๖
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๔๔	๒.๕๒	๑๑๗	๘๑.๒๕	๙๗	๖๗.๓๖	๔๗	๓๒.๖๔
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๒๓	๐.๔๐	๑๓	๕๖.๕๒	๑๓	๕๖.๕๒	๑๐	๔๓.๔๘
๓๔	จังหวัดสตูล	๑๗	๐.๓๐	๑๓	๗๖.๔๗	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔
๓๕	จังหวัดยะลา	๑๓	๐.๒๓	๙	๖๙.๒๓	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
๓๖	จังหวัดปัตตานี	๑๒	๐.๒๑	๔	๓๓.๓๓	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๔๖	๖.๐๕	๓๐๓	๘๗.๕๗	๒๗๖	๗๙.๗๗	๗๐	๒๐.๒๓
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๐๒	๓.๕๓	๑๗๗	๘๗.๖๒	๑๗๐	๘๔.๑๖	๓๒	๑๕.๘๔
๓๘	จังหวัดระยอง	๘๑	๑.๔๒	๗๖	๙๓.๘๓	๖๕	๘๐.๒๕	๑๖	๑๙.๗๕
๓๙	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๔๘	๐.๘๔	๔๐	๘๓.๓๓	๓๔	๗๐.๘๓	๑๔	๒๙.๑๗
๔๐	จังหวัดตราด	๑๕	๐.๒๖	๑๐	๖๖.๖๗	๗	๔๖.๖๗	๘	๕๓.๓๓

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๘๘	๓.๒๙	๑๒๗	๖๗.๕๕	๑๑๙	๖๓.๓๐	๖๙	๓๖.๗๐
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๗๘	๑.๓๖	๕๑	๖๕.๓๘	๕๐	๖๔.๑๐	๒๘	๓๕.๙๐
๔๒	จังหวัดเลย	๓๖	๐.๖๓	๑๙	๕๒.๗๘	๑๘	๕๐.๐๐	๑๘	๕๐.๐๐
๔๓	จังหวัดบึงกาฬ	๓๒	๐.๕๖	๒๔	๗๕.๐๐	๒๔	๗๕.๐๐	๘	๒๕.๐๐
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๒๒	๐.๓๘	๑๗	๗๗.๒๗	๑๑	๕๐.๐๐	๑๑	๕๐.๐๐
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๒๐	๐.๓๕	๑๖	๘๐.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐	๔	๒๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๘๐	๑.๔๐	๕๗	๗๑.๒๕	๕๒	๖๕.๐๐	๒๘	๓๕.๐๐
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๔๘	๐.๘๔	๓๘	๗๙.๑๗	๓๖	๗๕.๐๐	๑๒	๒๕.๐๐
๔๗	จังหวัดนครพนม	๒๒	๐.๓๘	๑๒	๕๔.๕๕	๑๑	๕๐.๐๐	๑๑	๕๐.๐๐
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๐	๐.๑๗	๗	๗๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๗๘	๔.๘๖	๑๙๕	๗๐.๑๔	๑๗๘	๖๔.๐๓	๑๐๐	๓๕.๙๗
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๑๑๓	๑.๙๘	๘๑	๗๑.๖๘	๗๒	๖๓.๗๒	๔๑	๓๖.๒๘
๕๐	จังหวัดกาฬสินธุ์	๖๔	๑.๑๒	๔๓	๖๗.๑๙	๔๒	๖๕.๖๓	๒๒	๓๔.๓๘
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๕๖	๐.๙๘	๔๖	๘๒.๑๔	๔๑	๗๓.๒๑	๑๕	๒๖.๗๙
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๔๕	๐.๗๙	๒๕	๕๕.๕๖	๒๓	๕๑.๑๑	๒๒	๔๘.๘๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๒๓๑	๔.๐๔	๑๔๑	๖๑.๐๔	๑๓๑	๕๖.๗๑	๑๐๐	๔๓.๒๙
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๙๘	๑.๗๑	๕๗	๕๘.๑๖	๕๖	๕๗.๑๔	๔๒	๔๒.๘๖
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๘๔	๑.๔๗	๕๔	๖๔.๒๙	๔๖	๕๕.๗๖	๓๘	๔๕.๒๔
๕๕	จังหวัดยโสธร	๓๒	๐.๕๖	๑๘	๕๖.๒๕	๑๗	๕๓.๑๓	๑๕	๔๖.๘๘
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๗	๐.๓๐	๑๒	๗๐.๕๙	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๓๗๑	๖.๔๙	๒๓๙	๖๔.๔๒	๒๒๐	๕๙.๓๐	๑๕๑	๔๐.๗๐
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๖๕	๒.๘๙	๑๑๖	๗๐.๓๐	๑๑๕	๖๙.๗๐	๕๐	๓๐.๓๐
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๘๕	๑.๔๙	๔๘	๕๖.๔๗	๔๔	๕๑.๗๖	๔๑	๔๘.๒๔
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๖๔	๑.๑๒	๔๐	๖๒.๕๐	๒๖	๔๐.๖๓	๓๘	๕๙.๓๘
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๕๗	๑.๐๐	๓๕	๖๑.๔๐	๓๕	๖๑.๔๐	๒๒	๓๘.๖๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๑๗๘	๓.๑๑	๑๓๘	๗๗.๕๓	๑๒๑	๖๗.๙๘	๕๗	๓๒.๐๒
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๑๙	๒.๐๘	๘๖	๗๒.๒๗	๘๐	๖๗.๒๓	๓๙	๓๒.๗๗
๖๒	จังหวัดลำปาง	๓๖	๐.๖๓	๓๓	๙๑.๖๗	๒๖	๗๒.๒๒	๑๐	๒๗.๗๘
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๕	๐.๒๖	๑๑	๗๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๘	๐.๑๔	๘	๑๐๐.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๐๗	๑.๘๗	๘๓	๗๗.๕๗	๗๔	๖๙.๑๖	๓๓	๓๐.๘๔
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๕๒	๐.๙๑	๔๓	๘๒.๖๙	๓๗	๗๑.๑๕	๑๕	๒๘.๘๕
๖๖	จังหวัดพะเยา	๒๕	๐.๔๔	๑๔	๕๖.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๖	๐.๒๘	๑๓	๘๑.๒๕	๑๓	๘๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๔	๐.๒๔	๑๓	๙๒.๘๖	๑๐	๗๑.๔๓	๔	๒๘.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๒๐๐	๓.๕๐	๑๕๑	๗๕.๕๐	๑๒๖	๖๓.๐๐	๗๕	๓๗.๐๐
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๗๓	๑.๒๘	๕๖	๗๖.๗๑	๔๕	๖๑.๖๔	๒๘	๓๘.๓๖
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๕๐	๐.๘๗	๓๒	๖๔.๐๐	๒๗	๕๔.๐๐	๒๓	๔๖.๐๐
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๓๓	๐.๕๘	๓๑	๙๓.๙๔	๒๔	๗๒.๗๓	๙	๒๗.๒๗

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๗๒	จังหวัดตาก	๒๒	๐.๓๘	๑๘	๘๑.๘๒	๑๗	๗๗.๒๗	๕	๒๒.๗๓
๗๓	จังหวัดสุโขทัย	๒๒	๐.๓๘	๑๔	๖๓.๖๔	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๙๓	๓.๓๘	๑๓๗	๗๐.๙๘	๑๑๕	๕๙.๕๙	๗๘	๔๐.๔๑
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๘๔	๑.๔๗	๕๘	๖๙.๐๕	๕๔	๖๔.๒๙	๓๐	๓๕.๗๑
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๔๖	๐.๘๑	๓๓	๗๑.๗๔	๒๖	๕๖.๕๒	๒๐	๔๓.๔๘
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๔๔	๐.๗๗	๓๔	๗๗.๒๗	๒๗	๖๑.๓๖	๑๗	๓๘.๖๔
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๙	๐.๓๓	๑๒	๖๓.๑๖	๘	๔๒.๑๑	๑๑	๕๗.๘๙
รวมทั้งสิ้น		๕,๗๑๕	๑๐๐.๐๐	๔,๖๙๓	๘๒.๑๒	๔,๓๑๘	๗๕.๕๖	๑,๓๙๗	๒๔.๔๔

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๗๑๕ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี คูกระนาดชะลอความเร็ว สะพานลอยคนข้าม ทางม้าลาย การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ และการวางสิ่งกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้ขุดลอกท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน
		เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร และการเลี้ยงสัตว์
		ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยและจัดสรรเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยให้เพียงพอ และกำจัดวัชพืชในลำคลอง เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากการทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูล
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง บ้านเรือน ร้านอาหาร และการเลี้ยงสัตว์
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภท ไฮโล และตู้สล็อต
		ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอย และจัดสรรเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยให้เพียงพอ - ขอให้แก้ไขปัญหาการทิ้งขยะลงพื้นถนนและบาทวิถี - ขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากการทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูล
๓	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร และกลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์
		ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยและจัดสรรเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยให้เพียงพอ
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการสัญจรของรถบรรทุกดิน - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร
๔	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร ร้านอาหาร และการเลี้ยงสัตว์
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
		ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยและจัดสรรเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยให้เพียงพอ การกำจัดวัชพืชในลำคลอง เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน
๕	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน กลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์ และการเลี้ยงสัตว์
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล
		หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสถี ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

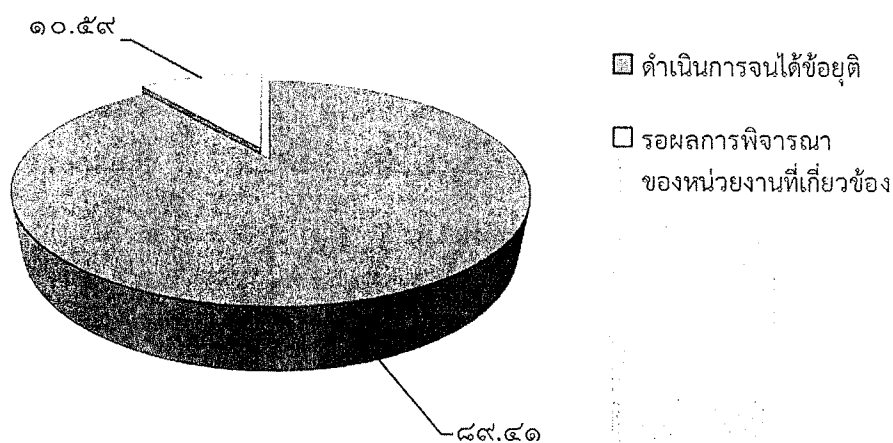
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไตรมาสที่ ๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๐,๖๕๙	๒๘,๔๘๑	- ๗.๑๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๒,๙๐๓	๑,๒๙๘	- ๕๕.๒๙
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๕๕๗	๑,๐๐๒	- ๓๕.๖๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๑๓๒	๕๒๑	- ๕๓.๙๘
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔๖๕	๓๙๙	- ๑๔.๑๙
๖	สายตรงไทยนิยม	๓๓๐	๔๘	- ๘๕.๔๕
๗	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๔๗๑	๑	- ๙๙.๗๙
๘	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๓	๑	- ๖๖.๖๗
รวมทั้งสิ้น		๓๗,๕๒๐	๓๑,๗๕๑	- ๑๕.๓๘

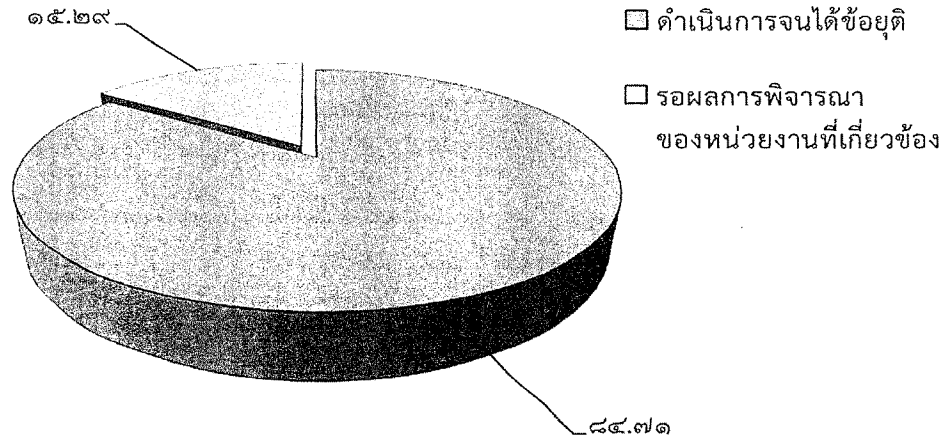
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๗๕๑ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับปีที่ผ่านม พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมทุกช่องทางลดลง คิดเป็นร้อยละ - ๑๕.๓๘

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



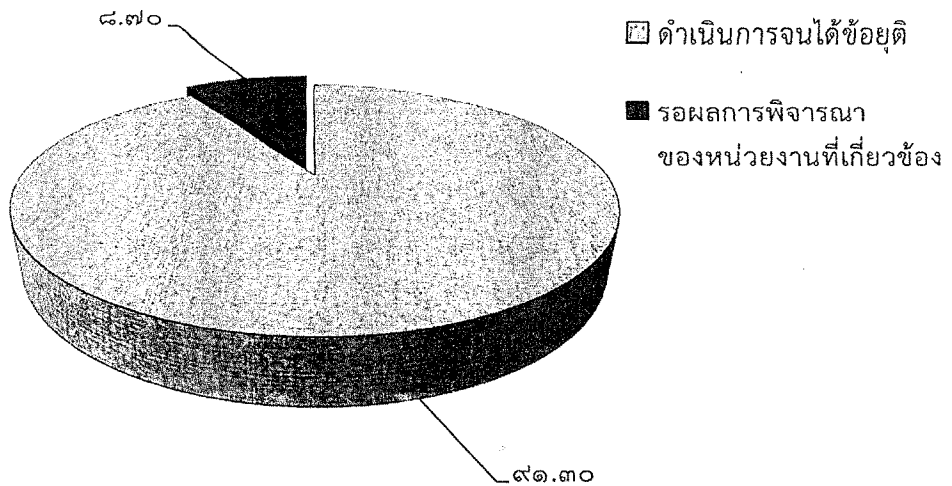
ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๘,๖๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖,๖๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

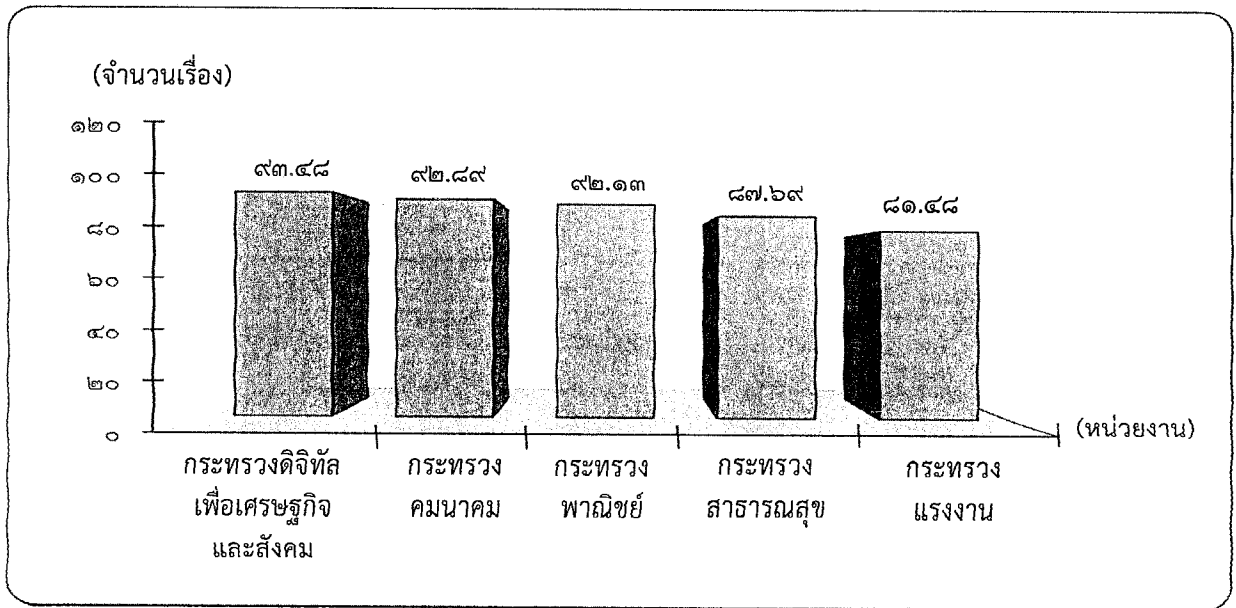
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๕๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๒๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๒๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๙



ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ใน ๙ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

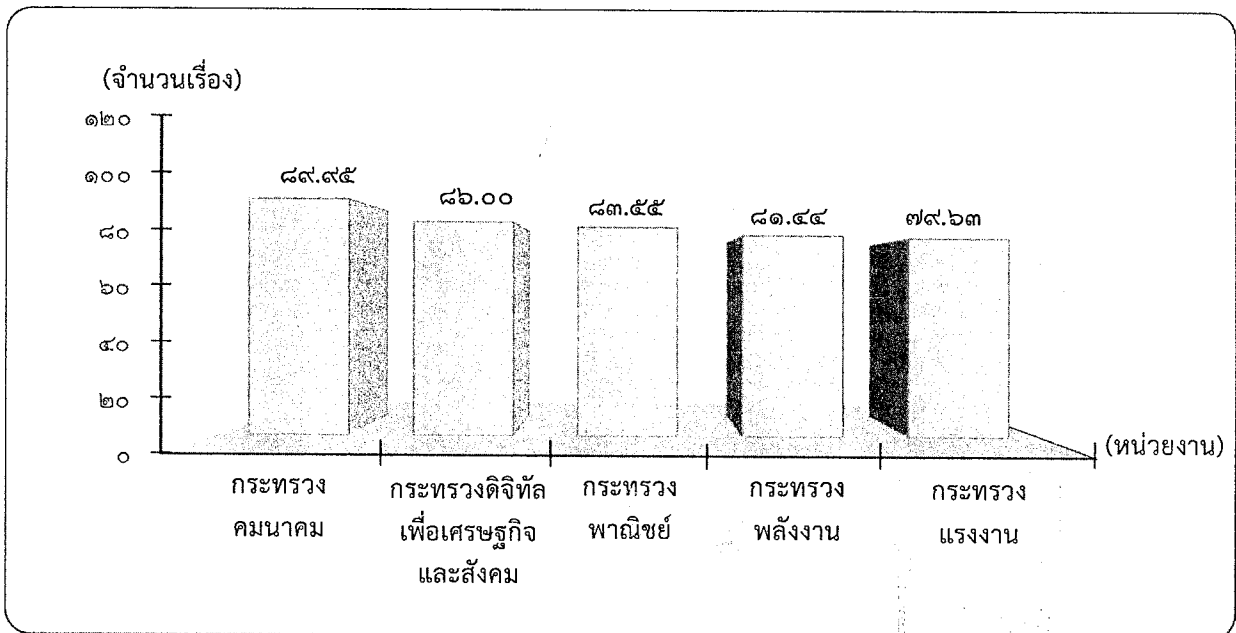
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ใน ๙ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๒,๓๖๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๙๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๑,๔๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๐

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพลังงาน และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๑๘๐ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๑,๗๑๘ ราย ๖๑๕ เรื่อง ๑,๑๐๓ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือ เป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวัง ในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๔.๒ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑,๑๐๓
๒	กระทรวงมหาดไทย	๑๖๐
๓	กระทรวงการคลัง	๗๐
๔	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗๐
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๗
๖	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๐
๗	กระทรวงยุติธรรม	๔๘
๘	กระทรวงคมนาคม	๒๙
๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๖
๑๐	กระทรวงสาธารณสุข	๒๕
๑๑	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๙
๑๒	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๒
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๑๑
๑๔	กรมบังคับคดี	๑๐

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๐
๑๖	กระทรวงพลังงาน	๕
๑๗	กระทรวงพาณิชย์	๕
๑๘	กระทรวงแรงงาน	๔
๑๙	สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		๑,๗๑๕

จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส่วนใหญ่เป็นกรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษที่ต้องดำเนินการในทางลับด้วยความระมัดระวังเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น) กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการประสานงานและได้รับคำปรึกษาแนะนำจากหน่วยงานโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการได้ กล่าวคือ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนมาปฏิบัติงานทุกวันทำให้การดำเนินงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงาน นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ บางรายไม่นำเข้าข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทันทีหลังการให้บริการแล้วเสร็จ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไม่สอดคล้องกับจำนวนเรื่องที่ได้รับในแต่ละวัน และไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการได้โดยทันที

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๒	๑,๔๐๖	๑,๓๔๗ (๙๕.๘๐)	๑	๑,๖๐๑	๑,๕๖๔ (๙๗.๖๙)	๑๓.๘๗

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๒	เสียงรบกวน/สิ้นสະเพื่อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคมนาคม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๑๙๘	๓	๑ (๓๓.๓๓)	๒	๑,๒๘๙	๑,๒๘๓ (๙๙.๕๓)	๕๒,๘๖๖.๖๗
๓	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๗	๖๗๓	๖๔๔ (๙๕.๖๙)	๓	๙๘๔	๙๖๓ (๙๗.๘๗)	๕๖.๒๑
๔	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔	๘๓๖	๘๐๓ (๙๖.๐๕)	๔	๖๘๒	๖๖๒ (๙๗.๐๗)	- ๑๘.๕๒
๕	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่ง จังหวัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และ หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร - ขอชมเชยการให้บริการ ของพนักงานศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข สายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และ หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๐	๘	๖๔๕	๖๒๗ (๙๗.๒๑)	๕	๕๙๙	๕๘๘ (๙๘.๑๖)	- ๗.๑๓

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจร ติดขัด - ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญห การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้าง สาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสาร ปรับอากาศร่วมบริการกีดขวาง การจราจร	*	-	-	๖	๕๕๖	๕๕๐ (๙๘.๙๒)	N/A
๗	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงิน ภายในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากประชาชนเห็นว่าวงเงิน ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอ แก่การดำรงชีพ - ขอให้พิจารณาปรับลดอัตรา ค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง สาธารณะ - ขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการ ช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยวและปรับปรุง คุณภาพข้าวให้แก่เกษตรกรรายย่อย ผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๐/ ๒๕๖๑	๓	๑,๐๗๑	๙๑๐ (๘๔.๙๗)	๗	๕๕๕	๕๑๓ (๙๒.๔๓)	- ๔๘.๑๘
๘	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๕	๗๖๙	๗๔๕ (๙๖.๘๘)	๘	๕๕๔	๕๔๕ (๙๘.๓๘)	- ๒๗.๙๖
๙	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้ รับสิทธิตามมาตรการบรรเทาภาระ ค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ช่วงเปิด ปีการศึกษาของโครงการพุง เศรษฐกิจ ในช่วงกลางปี ๒๕๖๒ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	*	-	-	๙	๕๓๘	๓๘๑ (๗๐.๘๒)	N/A

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑๐	การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ขอ ชม เชย และ ให้ ก ำ ล ัง จ ใจ นายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการดำรงตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี และบริหารประเทศ ต่อไป	๑๖	๒๗๓	๒๖๖ (๙๗.๔๔)	๑๐	๕๐๕	๔๙๕ (๙๘.๐๒)	๘๔.๙๘

*หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์ โดยเพิ่มประเภทเรื่องจัดระเบียบการจราจรกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ไฟฟ้า เป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนประเด็นเสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน มีสัดส่วนจำนวนเรื่องเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

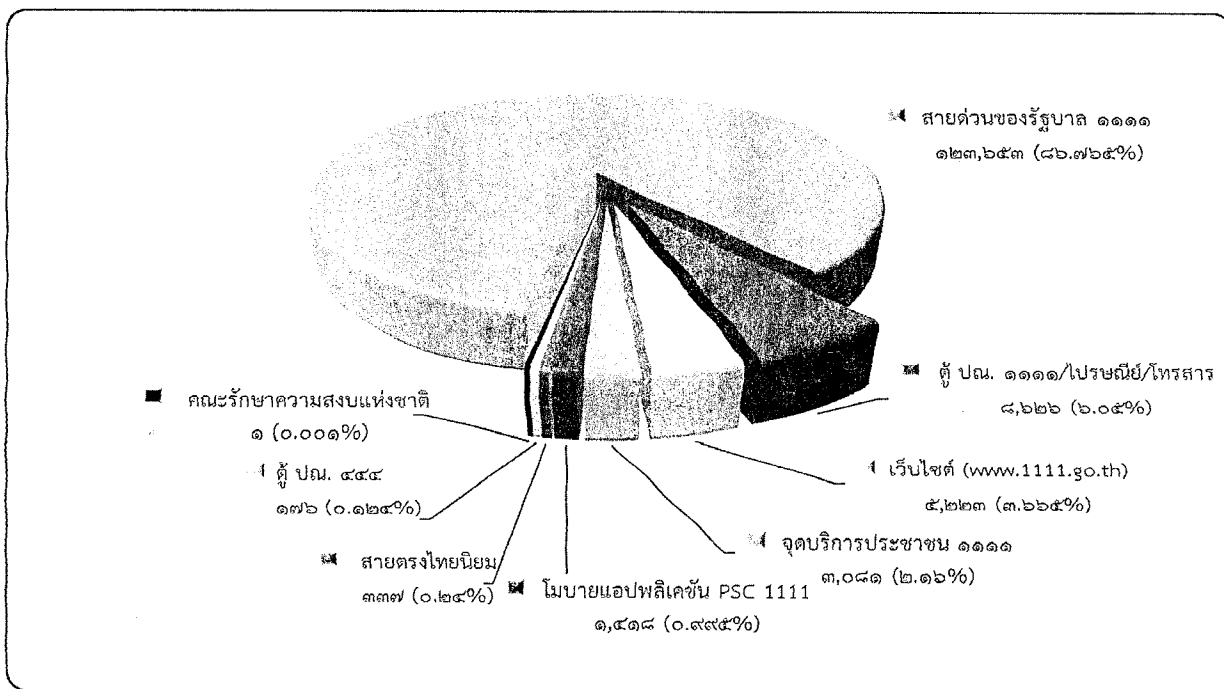


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

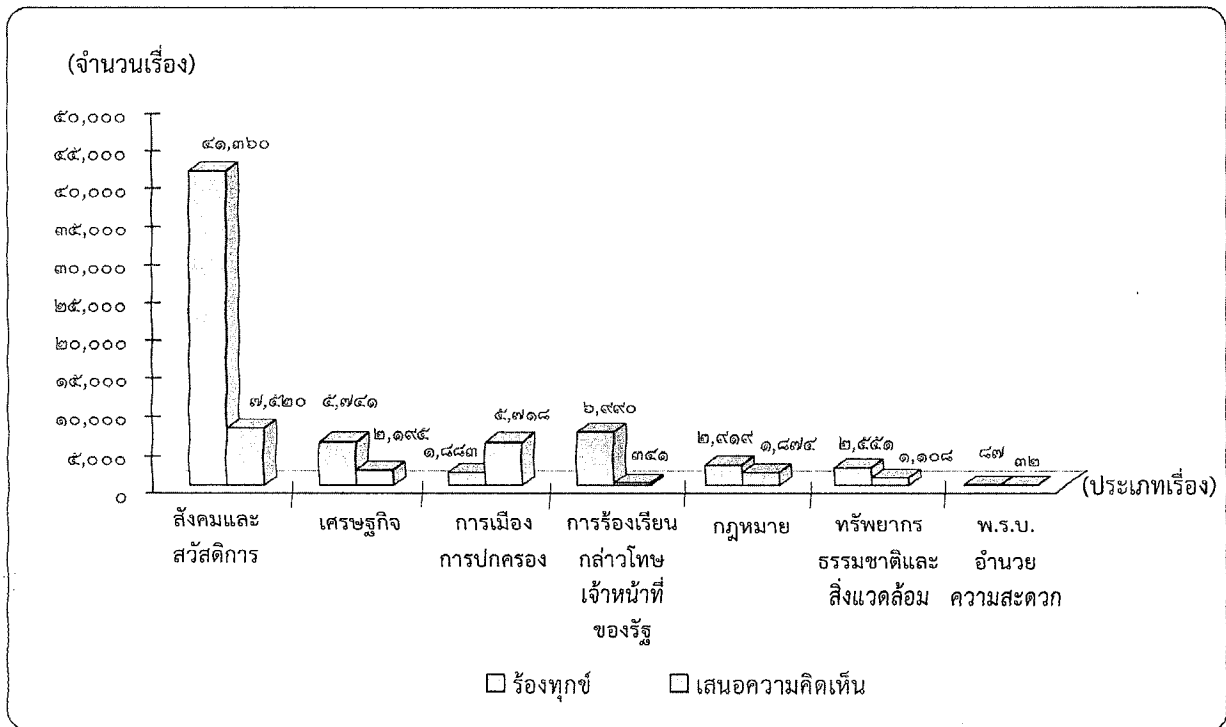
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๒๓,๖๕๓	๔๖.๗๖๕
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘,๖๒๖	๖.๐๕
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๕,๒๒๓	๓.๖๖๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓,๐๘๑	๒.๑๖
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑,๔๑๘	๐.๙๙๕
๖	สายตรงไทยนิยม	๓๓๗	๐.๒๔
๗	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑๗๖	๐.๑๒๔
๘	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๑
รวมทั้งสิ้น		๑๔๒,๕๑๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๕๑๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 สายตรงไทยนิยม ตู้ ปณ. ๔๔๔ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ตามลำดับ

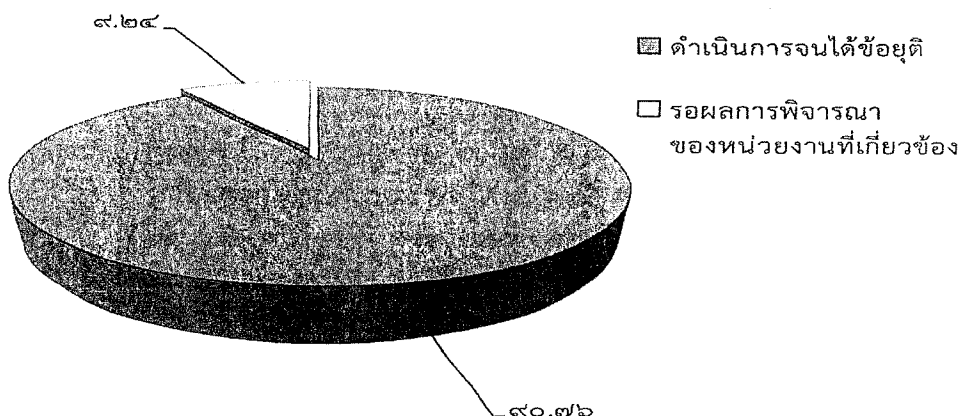
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔๘,๘๘๐	๔๑,๓๖๐	๗,๕๒๐
๒	เศรษฐกิจ	๗,๙๓๖	๕,๗๔๑	๒,๑๙๕
๓	การเมือง-การปกครอง	๗,๖๐๑	๑,๘๘๓	๕,๗๑๘
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗,๓๓๑	๖,๙๙๐	๓๔๑
๕	กฎหมาย	๗,๙๓๖	๕,๗๔๑	๒,๑๙๕
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔,๗๙๓	๒,๙๑๙	๑,๘๗๔
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๓,๖๕๙	๒,๕๕๑	๑,๑๐๘
รวมทั้งสิ้น		๘๐,๓๑๙	๖๑,๕๓๑	๑๘,๗๘๘
ร้อยละ		๑๐๐	๗๖.๖๑	๒๓.๓๙

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐,๓๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ จากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น จากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน รบกวนกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด - ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหาคารจอด รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ กีดขวางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาคารจำหน่ายสินค้า และตั้ง/วางสิ่งของกีดขวางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาคารจราจรติดขัด 	๖,๗๒๐	๖,๖๑๘	๑๐๒
๒	ไฟฟ้า	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า 	๔,๕๑๓	๔,๓๘๐	๑๓๓
๓	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือในการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติและรายได้ของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 	๔,๐๘๐	๓,๗๕๔	๓๒๖

- ขอให้...

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การลงทะเบียน มาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวน ผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์มือถือ ทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และ ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ประชาชน			
๔	เสียงรบกวน/ สิ้นเสียงเตือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน มั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๓,๐๒๐	๒,๙๗๗	๔๓
๕	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการ พนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสุนัขเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล มวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๒,๙๕๓	๒,๙๐๑	๕๒
๖	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๒,๘๔๒	๒,๗๖๖	๗๖
๗	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพ ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๒,๓๓๑	๒,๒๘๙	๔๒
๘	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานสรรพากร พื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลข สายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร	๒,๒๔๙	๒,๒๑๑	๓๘
๙	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลบรถ บาทวิถี ดีเส้น แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ จราจร	๒,๒๔๘	๒,๐๙๘	๑๕๐

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑๐	หนี้สินนอกระบบ	- แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบ เข้าสู่ระบบของธนาคาร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตรา ดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ	๒,๒๑๒	๒,๐๐๘	๒๐๔

จากตารางข้างต้นประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เสี่ยงรบกวน/ สิ้นเสียที่ดิน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น มากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๓,๔๗๗	๔๗.๙๑	๑๑,๑๓๑	๘๒.๕๙	๘,๙๔๒	๖๖.๓๕	๔,๕๓๕	๓๓.๖๕
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๓,๐๕๓	๑๐.๘๕	๒,๖๕๙	๘๗.๐๙	๒,๐๘๑	๖๘.๑๖	๙๗๒	๓๑.๘๔
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๑,๙๓๐	๖.๘๖	๑,๘๒๐	๙๔.๓๐	๑,๗๒๗	๘๙.๔๘	๒๐๓	๑๐.๕๒
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๖๙ เรื่อง)	๑,๒๒๒	๔.๓๔	๗๔๑	๖๐.๖๔	๕๖๒	๔๕.๙๙	๖๖๐	๕๔.๐๑
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๑๙๘	๔.๒๖	๑,๐๖๕	๘๘.๙๐	๙๗๐	๘๐.๙๗	๒๒๘	๑๙.๐๓
๑.๕	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑,๑๘๒	๔.๒๐	๘๓๘	๗๐.๙๐	๕๕๕	๔๖.๙๕	๖๒๗	๕๓.๐๕
๑.๖	กระทรวงแรงงาน	๘๖๗	๓.๐๘	๘๐๑	๙๒.๓๙	๖๑๓	๗๐.๗๐	๒๕๔	๒๙.๓๐
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๗๒๒	๒.๕๗	๕๕๓	๗๖.๕๙	๔๓๓	๕๙.๙๗	๒๘๙	๔๐.๐๓
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๕๕๔	๑.๙๗	๔๗๗	๘๖.๑๐	๓๔๕	๖๒.๒๗	๒๐๙	๓๗.๗๓
๑.๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๔๗	๑.๕๙	๓๔๕	๗๗.๑๘	๒๔๙	๕๕.๗๐	๑๙๘	๔๔.๓๐
๑.๑๐	กระทรวงยุติธรรม	๔๓๒	๑.๕๔	๒๗๑	๖๒.๗๓	๑๘๖	๔๓.๐๖	๒๘๖	๕๖.๙๔
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๘๔	๑.๓๖๕	๒๖๐	๖๗.๗๑	๑๙๔	๕๐.๕๒	๑๙๐	๔๙.๔๘
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๓๗๗	๑.๓๔	๓๖๗	๙๗.๓๕	๓๐๙	๘๑.๖๖	๖๘	๑๘.๐๔
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๓๕๑	๑.๒๕	๒๙๓	๘๓.๔๘	๒๐๖	๕๘.๖๙	๑๔๕	๔๑.๓๑
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๑๔	๐.๗๖	๒๐๕	๙๕.๗๙	๑๙๑	๘๙.๒๕	๒๓	๑๐.๗๕

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒๗	๐.๔๕	๙๙	๗๗.๙๕	๕๖	๔๔.๐๙	๗๑	๕๕.๙๑
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๑๑๗	๐.๔๒	๘๒	๗๐.๐๙	๗๐	๕๙.๘๓	๔๗	๔๐.๑๗
๑.๑๗	กระทรวงพลังงาน	๑๐๐	๐.๓๖	๘๒	๘๒.๐๐	๕๔	๕๔.๐๐	๔๖	๔๖.๐๐
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๗๗	๐.๒๗	๖๔	๘๓.๑๒	๔๘	๖๒.๓๔	๒๙	๓๗.๖๖
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๖๙	๐.๒๕๕	๖๓	๙๑.๓๐	๕๑	๗๓.๙๑	๑๘	๒๖.๐๙
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๕๔	๐.๑๙	๔๖	๘๕.๑๙	๔๒	๗๗.๗๘	๑๒	๒๒.๒๒
๒	หน่วยงานอื่น	๘,๐๖๖	๒๘.๖๗	๗,๓๔๒	๙๑.๐๒	๗,๐๐๕	๘๖.๘๕	๑,๐๖๑	๑๓.๑๕
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗,๐๐๖	๒๔.๙๐	๖,๔๑๒	๙๑.๕๒	๖,๒๙๒	๘๙.๘๑	๗๑๔	๑๐.๑๙
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๒๐๓	๐.๗๒	๑๙๓	๙๕.๐๗	๑๓๙	๖๘.๔๗	๖๔	๓๑.๕๓
๒.๓	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๑๗๒	๐.๖๑	๑๕๐	๘๗.๒๑	๑๐๗	๖๒.๒๑	๖๕	๓๗.๗๙
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๔๙	๐.๕๓	๑๔๑	๙๔.๖๓	๑๓๘	๙๒.๖๒	๑๑	๗.๓๘
๒.๕	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๒๑	๐.๔๓	๑๒๐	๙๙.๑๗	๘๕	๗๐.๒๕	๓๖	๒๙.๗๕
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๕๒	๐.๑๘๕	๓๕	๖๗.๓๑	๑๙	๓๖.๕๔	๓๓	๖๓.๔๖
๒.๗	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๔๒	๐.๑๕	๓๐	๗๑.๔๓	๑๖	๓๘.๑๐	๒๖	๖๑.๙๐
๒.๘	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๔๐	๐.๑๔๒	๓๙	๙๗.๕๐	๓๘	๙๕.๐๐	๒	๕.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๓๑	๐.๑๑	๒๐	๖๔.๕๒	๑๕	๔๘.๓๙	๑๖	๕๑.๖๑
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๖	๐.๐๙๒	๒๓	๘๘.๔๖	๑๔	๕๓.๘๕	๑๒	๔๖.๑๕
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๒๕	๐.๐๘๙	๒๓	๙๒.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐	๒	๘.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานศาลยุติธรรม	๒๕	๐.๐๘๙	๒๔	๙๖.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๗	๒๘.๐๐
๒.๑๓	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	๒๔	๐.๐๘๕	๒๐	๘๓.๓๓	๑๕	๖๒.๕๐	๙	๓๗.๕๐
๒.๑๔	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๑๕	๐.๐๕๓	๖	๔๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๑๔	๐.๐๕	๑๑	๗๘.๕๗	๕	๓๕.๗๑	๙	๖๔.๒๙
๒.๑๖	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑๑	๐.๐๓๙	๘	๗๒.๗๓	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๒.๑๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๑๐	๐.๐๓๖	๖	๖๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๒.๑๘	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๘	๐.๐๒๘	๕	๖๒.๕๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๒.๑๙	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๘	๐.๐๒๘	๘	๑๐๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๒๕	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๒.๒๑	สภากาชาดไทย	๖	๐.๐๒๑	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	คณะรักษาความสงบ แห่งชาติ	๖	๐.๐๒๑	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๒๓	สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน	๖	๐.๐๒๑	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก	๖	๐.๐๒๑	๓	๕๐.๐๐	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๒.๒๕	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๕	๐.๐๒	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานศาลปกครอง	๕	๐.๐๒	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์	๕	๐.๐๒	๓	๖๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๒.๒๘	องค์การกระจายเสียง และแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๑๔	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๔	๐.๐๑๔	๒	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๔	๐.๐๑๔	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	แพทยสภา	๓	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๔	กองงานในพระองค์ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๐๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐

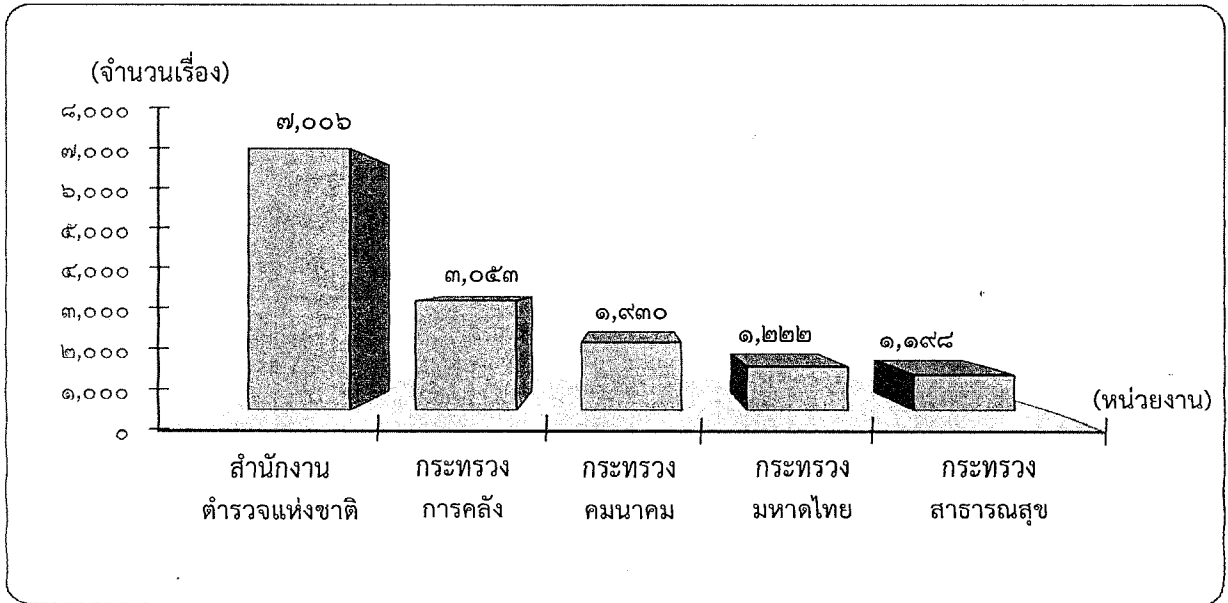
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๓๖	สำนักงานคณะกรรมการ สุขภาพแห่งชาติ	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๘	สำนักพระราชวัง	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๙	ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๐	ศาลรัฐธรรมนูญ	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๑	สำนักงานคณะกรรมการ พิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๒	สำนักราชเลขาธิการ	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๓	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๔	สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการโทรคมนาคม	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๕	ศาลอุทธรณ์	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๕,๐๓๙	๑๗.๙๑	๔,๘๓๔	๙๕.๙๓	๔,๒๕๑	๘๕.๓๖	๗๘๘	๑๕.๖๔
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๑,๕๕๑	๕.๕๑	๑,๔๖๑	๙๔.๒๐	๗๐๖	๔๕.๕๒	๘๔๕	๕๔.๔๘
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๔๖๙	๑.๖๗	๔๔๙	๙๕.๗๔	๑๑๖	๒๔.๗๓	๓๕๓	๗๕.๒๗
๓.๑.๒	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๐๖	๑.๐๙	๒๙๘	๙๗.๓๙	๑๓๘	๔๕.๑๐	๑๖๘	๕๔.๙๐
๓.๑.๓	สำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล	๒๙๕	๑.๐๕	๒๙๕	๑๐๐.๐๐	๒๖๕	๘๙.๘๓	๓๐	๑๐.๑๗
๓.๑.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๒๔๙	๐.๘๘	๒๒๓	๘๙.๕๖	๗๐	๒๘.๑๑	๑๗๙	๗๑.๘๙
๓.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๑๑๑	๐.๓๙	๗๗	๖๙.๓๗	๔๖	๔๑.๔๔	๖๕	๕๘.๕๖
๓.๑.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๗๙	๐.๒๘๑	๗๗	๙๗.๔๗	๔๘	๖๐.๗๖	๓๑	๓๙.๒๔
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๒๒	๐.๐๗๘	๒๒	๑๐๐.๐๐	๗	๓๑.๘๒	๑๕	๖๘.๑๘
๓.๑.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๗	๐.๐๒๕	๗	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๙	กองทุนการออมแห่งชาติ	๔	๐.๐๑๔	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑.๑๐	โรงงานไฟ	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๑	โรงงานยาสูบ	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๒	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑.๑๓	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๑๔	บริษัท ธนารักษ์พัฒนา สินทรัพย์ จำกัด	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๑,๕๕๐	๕.๕๑	๑,๕๒๙	๙๘.๖๕	๑,๒๗๓	๘๒.๑๓	๒๗๗	๑๗.๘๗
๓.๒.๑	การประสานส่วนภูมิภาค	๕๘๐	๒.๐๖	๕๗๘	๙๙.๖๖	๕๒๒	๙๐.๐๐	๕๘	๑๐.๐๐
๓.๒.๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๕๔๙	๑.๙๕	๕๓๙	๙๘.๑๘	๔๐๑	๗๓.๐๔	๑๔๘	๒๖.๙๖
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๒๖๖	๐.๙๕	๒๖๑	๙๘.๑๒	๒๓๐	๘๖.๔๗	๓๖	๑๓.๕๓
๓.๒.๔	การประสานนครหลวง	๑๕๕	๐.๕๕	๑๕๑	๙๗.๔๒	๑๒๐	๗๗.๔๒	๓๕	๒๒.๕๘
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑,๑๕๙	๔.๑๒	๑,๑๐๗	๙๕.๕๑	๑,๐๖๒	๙๑.๖๓	๙๗	๘.๓๗
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๖๘๔	๒.๔๓๑	๖๗๘	๙๙.๑๒	๖๖๗	๙๗.๕๑	๑๗	๒.๔๙
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๑๙๑	๐.๖๘	๑๖๕	๘๖.๓๙	๑๕๕	๘๑.๑๕	๓๖	๑๘.๘๕
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๑๐๘	๐.๓๘	๙๘	๙๐.๗๔	๙๒	๘๕.๑๙	๑๖	๑๔.๘๑
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๗๓	๐.๒๖	๗๒	๙๘.๖๓	๖๗	๙๑.๗๘	๖	๘.๒๒
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๔๙	๐.๑๗๔	๔๑	๘๓.๖๗	๓๘	๗๗.๕๕	๑๑	๒๒.๔๕
๓.๓.๖	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๔๒	๐.๑๕	๔๑	๙๗.๖๒	๓๕	๘๓.๓๓	๗	๑๖.๖๗
๓.๓.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๖	๐.๐๒๑	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๓.๘	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๒	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๓.๙	บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑,๑๒๔	๓.๙๙	๑,๑๒๓	๙๙.๙๑	๑,๑๑๕	๙๙.๒๐	๙	๐.๘๐
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๑,๑๒๔	๓.๙๙	๑,๑๒๓	๙๙.๙๑	๑,๑๑๕	๙๙.๒๐	๙	๐.๘๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๗๓	๒.๐๓๗	๕๐๑	๘๗.๔๓	๔๑๙	๗๓.๑๒	๑๕๔	๒๖.๘๘
๓.๕.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๐๔	๑.๐๘๑	๒๓๕	๗๗.๓๐	๒๒๙	๗๕.๓๓	๗๕	๒๔.๖๗
๓.๕.๒	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๒๕๗	๐.๙๑๓	๒๕๕	๙๙.๒๒	๑๗๙	๖๙.๖๕	๗๘	๓๐.๓๕
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๑๐	๐.๐๓๖	๙	๙๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐
๓.๕.๔	สำนักงานพัฒนาธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงแรงงาน	๓๑๗	๑.๑๓	๓๐๐	๙๔.๖๔	๒๒๘	๗๑.๙๒	๘๙	๒๘.๐๘
๓.๖.๑	สำนักงานประกันสังคม	๓๑๗	๑.๑๓	๓๐๐	๙๔.๖๔	๒๒๘	๗๑.๙๒	๘๙	๒๘.๐๘

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ พัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๙๒	๐.๓๒๗	๗๕	๘๑.๕๒	๔๓	๔๖.๗๔	๔๙	๕๓.๒๖
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๙๑	๐.๓๒๓	๗๔	๘๑.๓๒	๔๓	๔๗.๒๕	๔๘	๕๒.๗๕
๓.๗.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๖๔	๐.๒๒๘	๖๒	๙๖.๘๘	๓๒	๕๐.๐๐	๓๒	๕๐.๐๐
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๖๓	๐.๒๒๔	๖๑	๙๖.๘๓	๓๒	๕๐.๗๙	๓๑	๔๙.๒๑
๓.๘.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๔๑	๐.๑๔๖	๓๖	๘๗.๘๐	๑๓	๓๑.๗๑	๒๘	๖๘.๒๙
๓.๙.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๒๕	๐.๐๘๙	๒๔	๙๖.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐
๓.๙.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๗	๐.๐๒๕	๗	๑๐๐.๐๐	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๓.๙.๓	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๖	๐.๐๒๑	๒	๓๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓
๓.๙.๔	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๐๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๕	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	๓๒	๐.๑๑๔	๓๑	๙๖.๘๘	๒๘	๘๗.๕๐	๔	๑๒.๕๐
๓.๑๐.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๒๓	๐.๐๘๒	๒๓	๑๐๐.๐๐	๒๑	๙๑.๓๐	๒	๘.๗๐
๓.๑๐.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๙	๐.๐๓๒	๘	๘๘.๘๙	๗	๗๗.๗๘	๒	๒๒.๒๒
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๓๑	๐.๑๑	๒๙	๙๓.๕๕	๑๔	๔๕.๑๖	๑๗	๕๔.๘๔
๓.๑๑.๑	องค์การส่งเสริม ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์	๓๑	๐.๑๑	๒๙	๙๓.๕๕	๑๔	๔๕.๑๖	๑๗	๕๔.๘๔
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๒๑	๐.๐๗๔	๒๐	๙๕.๒๔	๙	๔๒.๘๖	๑๒	๕๗.๑๔
๓.๑๒.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๑๗	๐.๐๖	๑๖	๙๔.๑๒	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๔.๗๑
๓.๑๒.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๑๔	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐

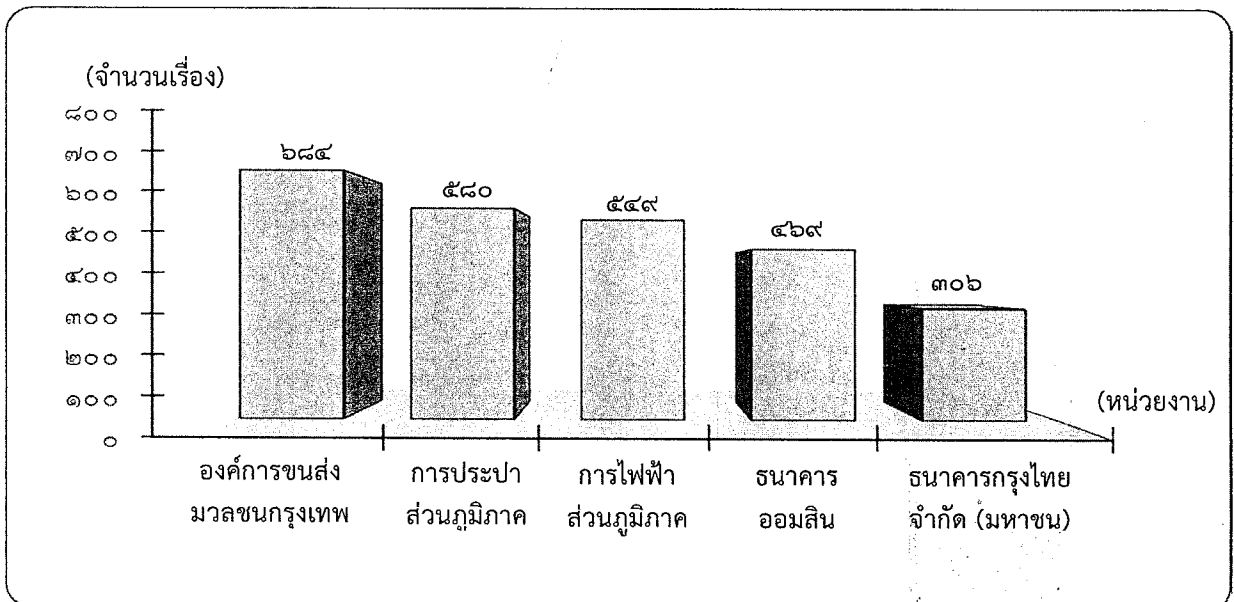
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๙	๐.๐๖๗	๑๔	๗๓.๖๘	๑๑	๕๗.๘๙	๘	๔๒.๑๑
๓.๑๓.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๐๕๓	๑๒	๘๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐
๓.๑๓.๒	องค์การสะพานปลา	๓	๐.๐๑	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๓.๓	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับ กระทรวงศึกษาธิการ	๘	๐.๐๒๘	๑	๑๒.๕๐	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๓.๑๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๖	๐.๐๒๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๒	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๒	๐.๐๐๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔	๐.๐๑๔	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๑๕.๑	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การวิจัย	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๕.๑	สถาบันวิจัยดาราศาสตร์ แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๒	๐.๐๐๗	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖.๑	องค์การคลังสินค้า	๒	๐.๐๐๗	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง อุตสาหกรรม	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๗.๑	การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๐๓๖	๐.๐๐๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑
๓.๑๘.๑	องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๐๓๖	๐.๐๐๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑
รวมทั้งสิ้น		๒๘,๑๓๓	๑๐๐.๐๐	๒๔,๗๖๘	๘๘.๐๔	๒๐,๙๐๔	๗๔.๓๐	๗,๒๒๙	๒๕.๗๐

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๒๘,๑๓๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมา คือ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต โกงชน ตู้ม้า โต๊ะสนู้กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี</p> <p>ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ใบกระท่อม และเฮโรอีน</p> <p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากมลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ บ้านเรือน วิทยาลัยร่วม กลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และแรงงานต่างด้าว - ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหาคารกวดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกีดขวางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาคารกวดจำหน่ายสินค้าและตั้ง/วางสิ่งของกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความปลอดภัย
๒	กระทรวงการคลัง	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือในการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติและรายได้ของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์มือถือทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน <p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษี ของสถานประกอบการและร้านค้า</p> <p>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่ ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับสิทธิตามมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ ช่วงเปิดการศึกษาของโครงการพุงเศรษฐกิจในช่วงกลางปี ๒๕๖๒ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ</p>
๓	กระทรวงคมนาคม	<p>การจัดระเบียบรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบกสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถสามล้อเครื่องสาธารณะรับจ้าง และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินทาง ขยายเส้นทางรถโดยสาร และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ สะพานลอยคนข้าม บาทวิถี ติเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงมหาดไทย	ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการออกเอกสารสิทธิที่ดิน และการรังวัด สอบเขตที่ดิน
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ ของปลัดอำเภอ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายกเทศมนตรี นายกองค้การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่องค์การ บริหารส่วนตำบล และขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หมายเลขสายด่วน ๑๕๖๗
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่ จึงขอให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยยังชีพผู้พิการเป็นแบบเดิมที่นำเงินมาจ่ายให้กับประชาชน เนื่องจากปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยน รูปแบบการจ่ายเงินผ่านทางระบบบัญชีธนาคาร ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่สะดวกในการเดินทางไปธนาคาร
๕	กระทรวงสาธารณสุข	การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล นายแพทย์ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยา และเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอความช่วยเหลือให้จัดสรร ค่ารักษาพยาบาล และขอความช่วยเหลือในการส่งตัวไปรักษาพยาบาลต่อที่สถานพยาบาลอื่น

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
มากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก และการจัดระเบียบรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความ ความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ
		การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาทบทวนการปรับเพิ่มอัตราค่ารถโดยสารประจำทางสาธารณะ - ขอความช่วยเหลือ กรณีไม่สามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐชำระค่าโดยสารบนรถโดยสารประจำทางสาธารณะได้
๒	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา
		การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค
๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ และการขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่ ขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ และขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้
๕	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	หนี้สินนอกระบบ และการขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ
		สถาบันการเงิน โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับเพิ่มตู้เอทีเอ็มและสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และขอให้เพิ่มปริมาณธนบัตรฉบับละ ๑๐๐ บาท ลงในตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

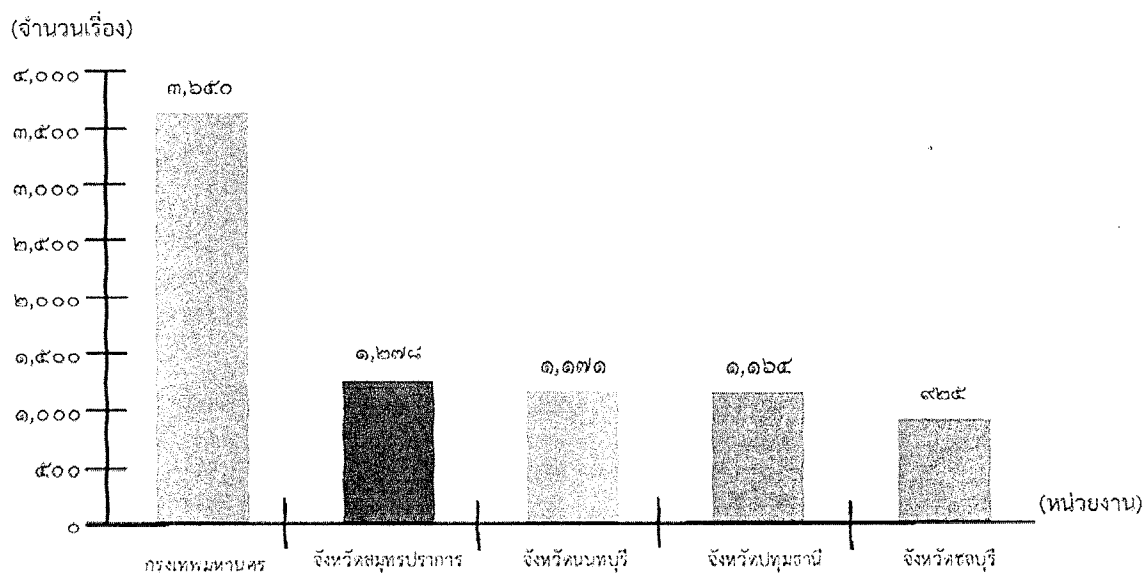
๘. สถิติ เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน				
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา		
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	
เขตตรวจราชการส่วนกลาง										
๑	กรุงเทพมหานคร	๓,๖๕๐	๑๔.๔๘	๓,๕๘๗	๙๘.๒๗	๓,๒๒๓	๘๘.๓๐	๔๒๗	๑๑.๗๐	
เขตตรวจราชการที่ ๑										
๒	จังหวัดนนทบุรี	๑,๑๗๑	๔.๖๔	๑,๐๕๑	๙๐.๖๕	๑,๐๒๔	๘๗.๕๕	๑๔๗	๑๒.๕๕	
๓	จังหวัดปทุมธานี	๑,๑๖๔	๔.๖๒	๑,๑๓๖	๙๗.๕๙	๑,๐๑๒	๘๖.๙๔	๑๕๒	๑๓.๐๖	
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๕๙๘	๒.๓๗	๕๑๘	๘๖.๖๒	๔๗๙	๘๐.๑๐	๑๑๙	๑๙.๙๐	
๕	จังหวัดสระบุรี	๓๖๔	๑.๔๔	๓๕๕	๙๗.๕๓	๒๘๔	๗๘.๐๒	๘๐	๒๒.๙๘	
เขตตรวจราชการที่ ๒										
๖	จังหวัดลพบุรี	๓๑๘	๑.๒๖	๒๗๕	๘๖.๔๘	๒๓๖	๗๔.๒๑	๘๒	๒๕.๗๙	
๗	จังหวัดอ่างทอง	๑๒๔	๐.๔๙	๑๑๐	๘๘.๗๑	๙๔	๗๕.๘๑	๓๐	๒๔.๑๙	
๘	จังหวัดชัยนาท	๑๑๕	๐.๕๖	๑๐๖	๙๒.๑๗	๘๓	๗๒.๑๗	๓๒	๒๗.๘๓	
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๙๖	๐.๓๘	๙๓	๙๖.๘๘	๗๙	๘๒.๒๙	๑๗	๑๗.๗๑	
เขตตรวจราชการที่ ๓										
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑,๒๗๘	๕.๐๗	๑,๑๖๐	๙๐.๗๗	๑,๑๔๐	๘๙.๒๐	๑๓๘	๑๐.๘๐	
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๓๖๑	๑.๔๓	๓๒๑	๘๘.๙๒	๒๘๔	๗๘.๖๗	๗๗	๒๑.๓๓	
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๒๐๒	๐.๘๐	๑๙๒	๙๕.๐๕	๑๕๗	๗๗.๗๒	๔๕	๒๒.๒๘	
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๑๕๑	๐.๖๐	๑๓๑	๘๖.๗๕	๙๗	๖๔.๒๔	๕๔	๓๕.๗๖	
๑๔	จังหวัดนครนายก	๑๑๙	๐.๔๗	๑๐๖	๘๙.๐๘	๘๗	๗๓.๑๑	๓๒	๒๖.๘๙	
เขตตรวจราชการที่ ๔										
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๖๐๗	๒.๔๑	๕๘๔	๙๖.๒๑	๕๑๓	๘๕.๕๑	๙๕	๑๕.๕๙	
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๓๙๖	๑.๕๗	๓๐๓	๗๖.๕๒	๒๕๕	๖๔.๓๙	๑๔๑	๓๕.๖๑	
๑๗	จังหวัดสุพรรณบุรี	๓๓๑	๑.๓๑	๓๑๘	๙๖.๐๗	๒๓๖	๗๑.๓๐	๙๕	๒๘.๗๐	
๑๘	จังหวัดราชบุรี	๓๑๑	๑.๒๓	๒๘๘	๙๒.๖๐	๒๔๐	๗๗.๑๗	๗๑	๒๒.๘๓	

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑,๒๑๖	๔.๘๒๕	๑,๑๒๒	๙๒.๒๗	๑๐๑๔	๘๓.๓๙	๒๐๒	๑๖.๖๑
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๕๔๔	๒.๑๖	๕๒๕	๙๖.๕๑	๔๘๙	๘๙.๘๙	๕๕	๑๐.๑๑
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๓๖	๑.๒๕๕	๒๖๕	๘๓.๘๖	๒๔๐	๗๕.๙๕	๒๖	๒๔.๐๕
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๒๔๕	๐.๙๗	๒๒๖	๙๒.๒๔	๑๙๐	๗๗.๕๕	๕๕	๒๒.๔๕
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๑๑	๐.๔๔	๑๐๖	๙๕.๕๐	๙๕	๘๕.๕๙	๑๖	๑๔.๔๑
เขตตรวจราชการที่ ๖		๑,๔๑๓	๕.๖๑	๑,๑๙๐	๘๔.๒๒	๙๔๐	๖๖.๕๓	๔๗๓	๓๓.๔๗
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๕๖๙	๒.๒๖	๕๑๖	๙๐.๖๙	๓๖๙	๖๔.๘๕	๒๐๐	๓๕.๑๕
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๔๗๔	๑.๘๘	๓๓๗	๗๑.๑๐	๓๑๖	๖๖.๖๗	๑๕๘	๓๓.๓๓
๒๕	จังหวัดชุมพร	๒๓๗	๐.๙๔	๒๑๗	๙๑.๕๖	๑๗๐	๗๑.๗๓	๖๗	๒๘.๒๗
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๑๓๓	๐.๕๓	๑๒๐	๙๐.๒๓	๘๕	๖๓.๙๑	๔๘	๓๖.๐๙
เขตตรวจราชการที่ ๗		๘๗๓	๓.๖๖๕	๗๔๖	๘๕.๔๕	๖๒๓	๗๑.๓๖	๒๕๐	๒๘.๖๔
๒๗	จังหวัดกระบี่	๒๔๗	๐.๙๘	๒๑๒	๘๕.๘๓	๑๘๒	๗๓.๖๘	๖๕	๒๖.๓๒
๒๘	จังหวัดภูเก็ต	๒๓๘	๐.๙๕๕	๑๙๓	๘๑.๐๙	๑๘๗	๗๘.๕๗	๕๑	๒๑.๔๓
๒๙	จังหวัดตรัง	๒๓๔	๐.๙๓	๒๐๖	๘๘.๐๓	๑๕๐	๖๔.๑๐	๘๔	๓๕.๙๐
๓๐	จังหวัดพังงา	๙๖	๐.๓๘	๘๘	๙๑.๖๗	๖๗	๖๙.๗๙	๒๙	๓๐.๒๑
๓๑	จังหวัดระนอง	๕๘	๐.๒๓	๔๗	๘๑.๐๓	๓๗	๖๓.๗๙	๒๑	๓๖.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๘		๙๑๔	๓.๖๓	๗๗๖	๘๕.๙๐	๕๖๖	๖๑.๙๓	๓๔๘	๓๘.๐๗
๓๒	จังหวัดสงขลา	๕๔๔	๒.๑๖	๔๕๗	๘๔.๐๑	๓๖๓	๖๖.๗๓	๑๘๑	๓๓.๒๗
๓๓	จังหวัดปัตตานี	๑๑๗	๐.๔๖๕	๙๒	๗๘.๖๓	๕๓	๔๕.๓๐	๖๔	๕๕.๗๐
๓๔	จังหวัดนราธิวาส	๙๗	๐.๓๘๕	๘๑	๘๓.๕๑	๔๖	๔๗.๔๒	๕๑	๕๒.๕๘
๓๕	จังหวัดยะลา	๘๑	๐.๓๒	๗๔	๙๑.๓๖	๕๓	๖๕.๔๓	๒๘	๓๔.๕๗
๓๖	จังหวัดสตูล	๗๕	๐.๓๐	๗๒	๙๖.๐๐	๕๑	๖๘.๐๐	๒๔	๓๒.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๙		๑,๕๙๙	๖.๓๔	๑,๔๙๐	๙๓.๑๘	๑,๒๙๖	๘๑.๐๕	๓๐๓	๑๘.๙๕
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๙๒๕	๓.๖๗	๘๕๔	๙๒.๓๒	๗๖๖	๘๒.๘๑	๑๕๙	๑๗.๑๙
๓๘	จังหวัดระยอง	๓๙๙	๑.๕๘	๓๙๓	๙๘.๕๐	๓๓๖	๘๔.๒๑	๖๓	๑๕.๗๙
๓๙	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๙๑	๐.๗๖	๑๖๖	๘๖.๙๑	๑๓๔	๗๐.๑๖	๕๗	๒๘.๘๔
๔๐	จังหวัดตราด	๘๔	๐.๓๓	๗๗	๙๑.๖๗	๖๐	๗๑.๔๓	๒๔	๒๘.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๗๘๓	๓.๑๐	๖๖๐	๘๔.๒๙	๕๐๗	๖๔.๗๕	๒๗๖	๓๕.๒๕
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๓๑๐	๑.๒๒๕	๒๔๗	๗๙.๖๘	๒๐๑	๖๔.๘๔	๑๐๙	๓๕.๑๖
๔๒	จังหวัดเลย	๑๖๑	๐.๖๔	๑๓๗	๘๕.๐๙	๑๐๑	๖๒.๗๓	๖๐	๓๗.๒๗
๔๓	จังหวัดบึงกาฬ	๑๑๕	๐.๔๖	๙๒	๘๐.๐๐	๘๔	๗๓.๐๔	๓๑	๒๖.๙๖
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๑๑๓	๐.๔๔๕	๑๑๐	๙๗.๓๕	๖๕	๕๗.๕๒	๔๘	๔๒.๔๘
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๘๔	๐.๓๓	๗๔	๘๘.๑๐	๕๖	๖๖.๖๗	๒๘	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๓๔๖	๑.๓๗๕	๒๖๙	๗๗.๗๕	๒๑๐	๖๐.๖๙	๑๓๖	๓๙.๓๑
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๑๙๑	๐.๗๖	๑๓๙	๗๒.๗๗	๑๑๔	๕๙.๖๙	๗๗	๔๐.๓๑
๔๗	จังหวัดนครพนม	๙๒	๐.๓๖๕	๗๒	๗๘.๒๖	๕๓	๕๗.๖๑	๓๙	๔๒.๓๙
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๖๓	๐.๒๕	๕๘	๙๒.๐๖	๔๓	๖๘.๒๕	๒๐	๓๑.๗๕

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๑,๑๗๙	๔.๖๘๕	๙๕๐	๘๐.๕๘	๗๗๔	๖๕.๖๕	๔๐๕	๓๔.๓๕
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๔๓๕	๑.๗๓	๓๕๒	๘๐.๙๒	๒๘๓	๖๕.๐๖	๑๕๒	๓๔.๙๔
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๒๘๙	๑.๑๕	๒๗๐	๙๓.๔๓	๑๙๕	๖๗.๔๗	๙๔	๓๒.๕๓
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๒๔๔	๐.๙๖๕	๑๖๙	๖๙.๒๖	๑๕๓	๖๒.๗๐	๙๑	๓๗.๓๐
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๒๑๑	๐.๘๔	๑๕๙	๗๕.๓๖	๑๔๓	๖๗.๗๗	๖๘	๓๒.๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๙๑๔	๓.๖๒	๖๒๔	๖๘.๒๗	๕๐๘	๕๕.๕๘	๔๐๖	๔๔.๔๒
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๔๒๑	๑.๖๗	๒๙๐	๖๘.๘๘	๒๕๒	๕๙.๘๖	๑๖๙	๔๐.๑๔
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๓๐๕	๑.๒๑	๑๘๗	๖๑.๓๑	๑๕๒	๔๙.๘๔	๑๕๓	๕๐.๑๖
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๑๔	๐.๔๕	๘๐	๗๐.๑๘	๖๔	๕๖.๑๔	๕๐	๔๓.๘๖
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๗๔	๐.๒๙	๖๗	๙๐.๕๔	๕๐	๕๕.๐๕	๓๔	๔๕.๙๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๑,๖๔๖	๖.๕๔	๑,๑๙๓	๗๒.๔๘	๙๙๗	๖๐.๕๗	๖๔๙	๓๙.๔๓
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๖๘๐	๒.๗๐	๔๙๒	๗๒.๓๕	๔๗๓	๖๙.๕๖	๒๐๗	๓๐.๔๔
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๓๕๗	๑.๔๒	๒๔๑	๖๗.๕๑	๒๐๖	๕๗.๗๐	๑๕๑	๔๒.๓๐
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๓๔๐	๑.๓๕	๒๘๑	๘๒.๖๕	๑๗๖	๕๑.๗๖	๑๖๔	๔๘.๒๔
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๒๖๙	๑.๐๗	๑๗๙	๖๖.๕๔	๑๔๒	๕๒.๗๙	๑๒๗	๔๗.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๗๘๕	๓.๑๒	๖๓๖	๘๑.๐๒	๕๔๑	๖๘.๙๒	๒๙๔	๓๖.๐๘
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๔๗๘	๑.๙๐	๓๖๘	๗๖.๙๙	๓๓๘	๗๐.๗๑	๑๔๐	๒๙.๒๙
๖๒	จังหวัดลำปาง	๑๗๑	๐.๖๘	๑๕๐	๘๗.๗๒	๑๐๖	๖๑.๙๙	๖๕	๓๘.๐๑
๖๓	จังหวัดลำพูน	๙๓	๐.๓๗	๗๖	๘๑.๗๒	๗๐	๗๕.๒๗	๒๓	๒๔.๗๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔๓	๐.๑๗	๔๒	๙๗.๖๗	๒๗	๖๒.๗๙	๑๖	๓๗.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๔๘๖	๑.๙๒	๔๒๐	๘๖.๔๒	๒๗๙	๕๗.๔๑	๒๐๗	๔๒.๕๙
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๒๕๐	๐.๙๙	๒๓๐	๙๒.๐๐	๑๓๕	๕๔.๐๐	๑๑๕	๔๖.๐๐
๖๖	จังหวัดพะเยา	๙๑	๐.๓๖	๖๖	๗๒.๕๓	๕๗	๖๒.๖๔	๓๔	๓๗.๓๖
๖๗	จังหวัดแพร่	๗๔	๐.๒๙	๖๓	๘๕.๑๔	๕๔	๗๒.๙๗	๒๐	๒๗.๐๓
๖๘	จังหวัดน่าน	๗๑	๐.๒๘	๖๑	๘๕.๙๒	๓๓	๔๖.๔๘	๓๘	๕๓.๕๒
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๙๐๒	๓.๕๗	๘๑๗	๙๐.๕๘	๕๙๓	๖๕.๗๔	๓๐๙	๓๖.๒๖
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๒๘๐	๑.๑๑	๒๖๐	๙๒.๘๖	๑๗๑	๖๑.๐๗	๑๐๙	๓๘.๙๓
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๒๒๘	๐.๙๐	๑๘๖	๘๑.๕๘	๑๔๒	๖๒.๒๘	๘๖	๓๗.๗๒
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๔๔	๐.๕๗	๑๔๓	๙๙.๓๑	๑๐๕	๗๒.๙๒	๓๙	๒๗.๐๘
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๑๒๗	๐.๕๐๕	๑๑๓	๘๘.๙๘	๘๓	๖๕.๓๕	๔๔	๓๔.๖๕
๗๓	จังหวัดตาก	๑๒๓	๐.๔๘๕	๑๑๕	๙๓.๕๐	๙๒	๗๔.๘๐	๓๑	๒๕.๒๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๗๙๘	๓.๑๗	๖๗๓	๘๔.๓๔	๔๙๕	๖๒.๐๓	๓๐๓	๓๗.๙๗
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๓๗๘	๑.๕๐	๓๐๗	๘๑.๒๒	๒๓๖	๖๒.๔๓	๑๔๒	๓๗.๕๗
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๑๗๔	๐.๖๙	๑๕๖	๘๙.๖๖	๑๐๕	๖๐.๓๔	๖๙	๓๙.๖๖
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๑๔๘	๐.๕๙	๑๓๑	๘๘.๕๑	๙๕	๖๔.๑๙	๕๓	๓๕.๘๑
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๙๘	๐.๓๙	๗๙	๘๐.๖๑	๕๙	๖๐.๒๐	๓๙	๓๙.๘๐
รวมทั้งสิ้น		๒๕,๒๑๐	๑๐๐.๐๐	๒๒,๒๐๐	๘๘.๐๖	๑๘,๘๖๖	๗๔.๘๔	๖,๓๔๔	๒๕.๑๖

แผนภาพแสดงองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๒๕,๒๑๐ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	<p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง ควันท่อไฟ สถานประกอบการ ก่อสร้างอาคาร กลุ่มวัยรุน്മั่วสุม บ้านเรือน สถานบันเทิง และสุนัขจรจัด</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ลูกธนะขนาดชะลอความเร็ว สะพานลอยคนข้าม ทางม้าลาย การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาคารกวดรถ และการวางสิ่งกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้ชุดลอกท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน <p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง</p> <p>ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการจัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอย - ขอให้แก้ไขปัญหาคารกวดขยะลงพื้นถนนและบาทวิถี - ขอให้แก้ไขปัญหาคารกวดเศษขยะ - ขอให้ปรับลดอัตราค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	<p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ สถานประกอบการ กลุ่มวัยรุ่มมั่วสุ่ม บ้านเรือนสถานบันเทิง และสุนัขจรจัด</p> <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภท ไฮโล และตู้สล็อต</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ไฟสัญญาณจราจร ทางม้าลาย และตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถ และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการสัญจรของรถบรรทุกดิน
๓	จังหวัดนนทบุรี	<p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางกลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ สิ่งปฏิกูล สถานประกอบการ บ้านเรือน การก่อสร้างอาคาร ร้านอาหาร และรถบรรทุกดิน - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ และการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน <p>เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร ร้านอาหาร กลุ่มวัยรุ่มมั่วสุ่ม และการเลี้ยงสัตว์</p> <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล</p> <p>ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการจัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอย - ขอให้แก้ไขปัญหาการทิ้งขยะลงพื้นถนนและบาทวิถี - ขอให้แก้ไขปัญหาการเผาขยะ
๔	จังหวัดปทุมธานี	<p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางกลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ สิ่งปฏิกูล สถานประกอบการ บ้านเรือน การก่อสร้างอาคาร ร้านอาหาร รถบรรทุกดิน และการเผาหญ้า - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ และการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน <p>เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร และกลุ่มวัยรุ่มมั่วสุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์</p> <p>หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด</p>
๕	จังหวัดชลบุรี	<p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางกลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ สิ่งปฏิกูล สถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร รถบรรทุกดิน และสุนัขจรจัด - ขอให้ซ่อมแซมฝาท่อและชุดลอกท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการติดตั้งป้ายโฆษณากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล</p> <p>เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน กลุ่มวัยรุ่มมั่วสุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ และการเลี้ยงสัตว์</p>

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

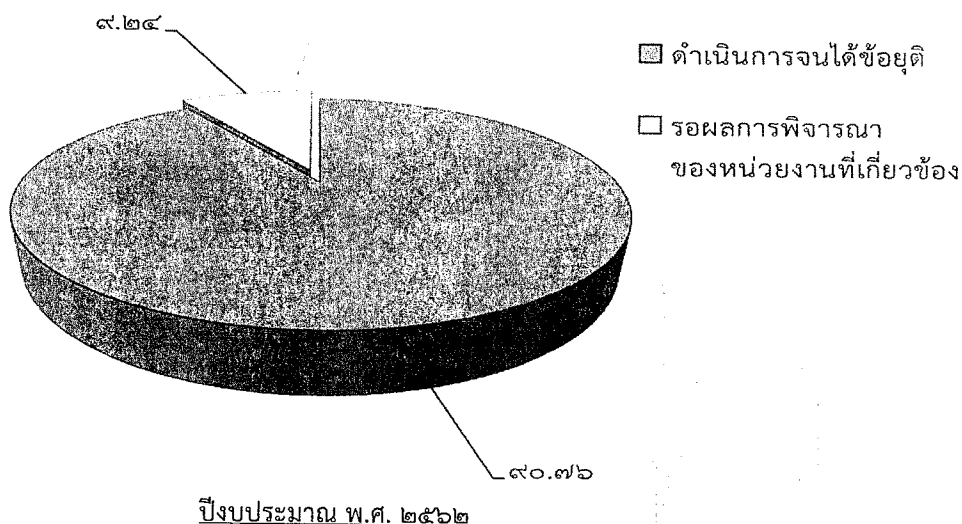
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

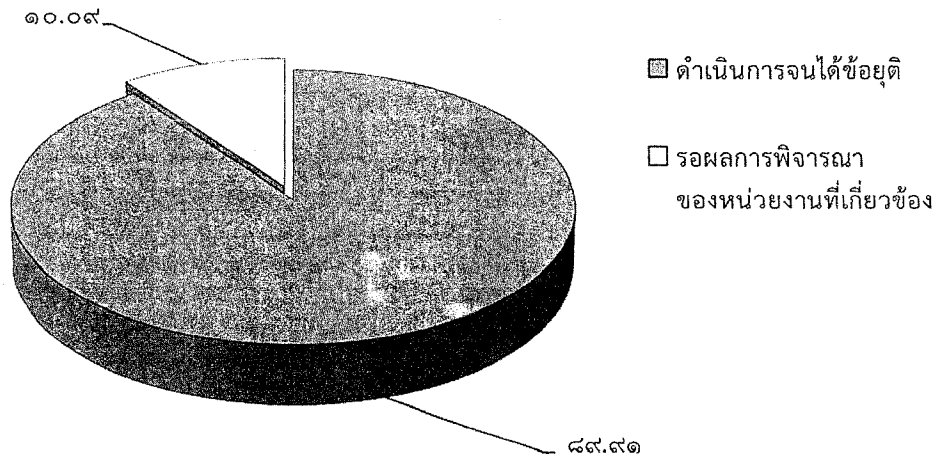
ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๒๔,๐๖๒	๑๒๓,๖๕๓	- ๐.๓๓
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๐,๔๕๑	๘,๖๒๖	- ๑๗.๔๖
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๕,๗๗๔	๕,๒๒๓	- ๙.๕๔
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔,๒๖๐	๓,๐๘๑	- ๒๗.๖๘
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑,๖๖๔	๑,๔๑๘	- ๑๔.๗๘
๖	สายตรงไทยนิยม	๕๓๑	๓๓๗	- ๓๖.๕๓
๘	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑,๔๘๙	๑๗๖	- ๘๘.๑๘
๗	คณะกรรมการสงบแห่งชาติ (คสช.)	๑๓	๑	- ๙๒.๓๑
รวมทั้งสิ้น		๑๔๘,๒๔๔	๑๔๒,๕๑๕	- ๓.๘๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๕๑๕ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับปีที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ - ๓.๘๖

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

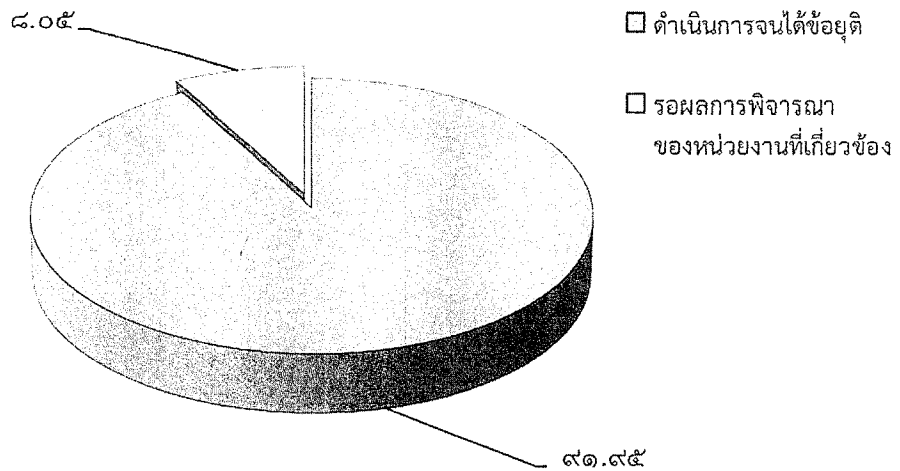


จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐,๓๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒,๘๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

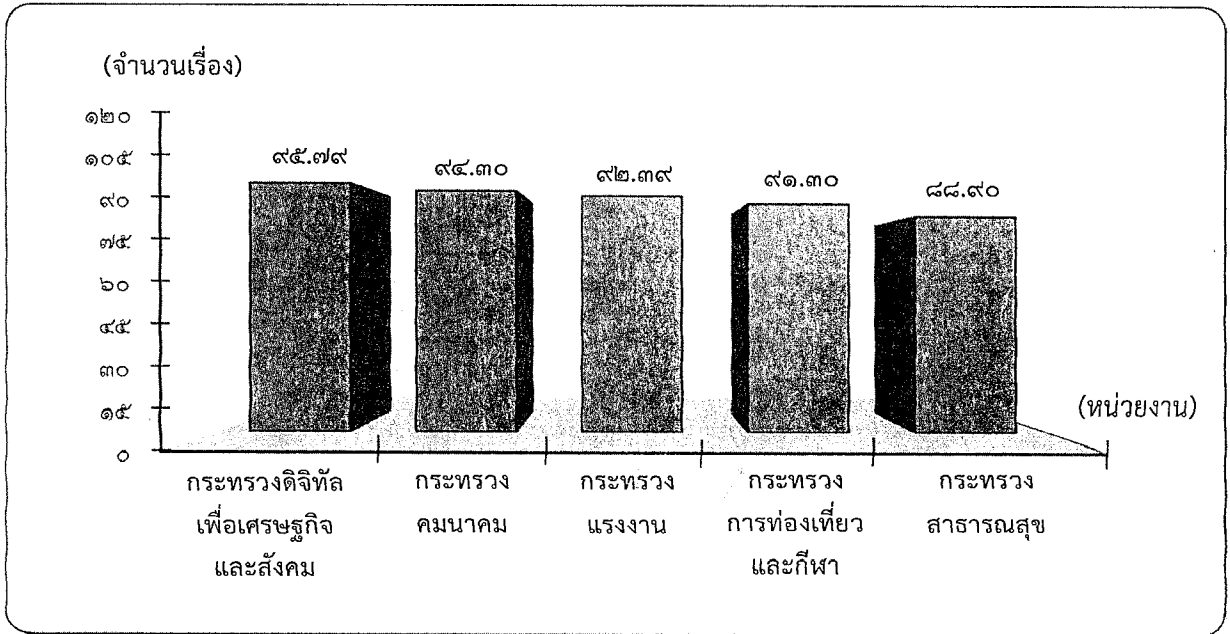
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๔,๒๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕,๗๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘,๕๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๙



ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

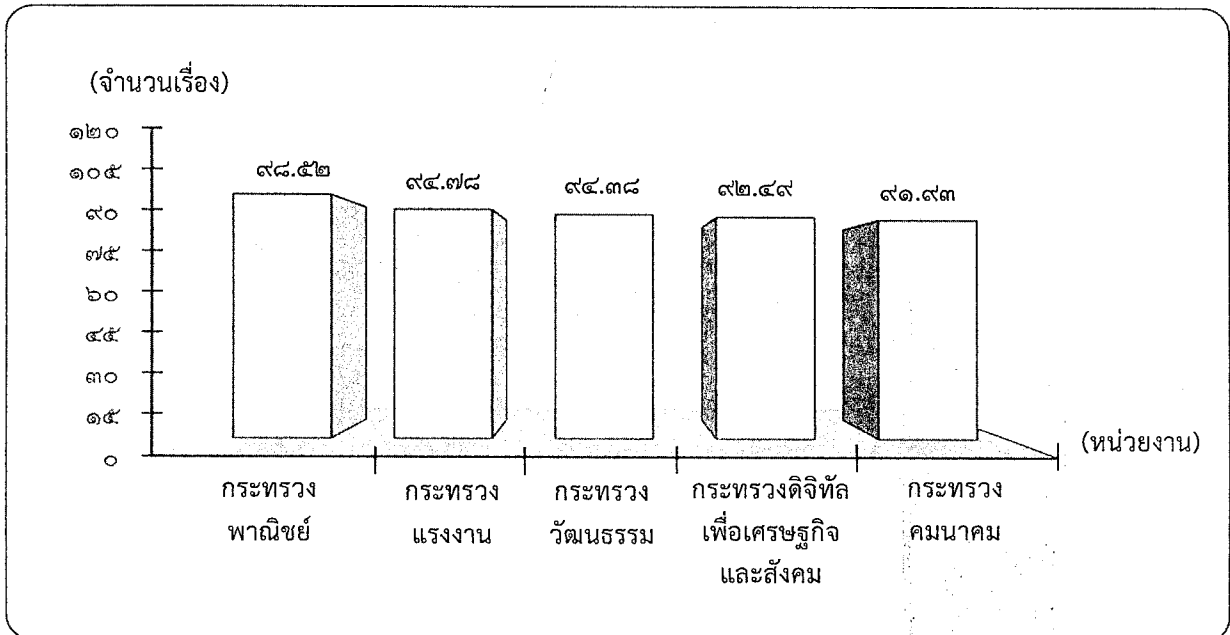
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในรอบ ๑๒ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐,๓๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๓,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๔๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๕

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๒๓๘ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๒,๒๕๖ ราย ๙๑๓ เรื่อง ๑,๓๔๓ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๔.๒ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑,๓๔๓
๒	กระทรวงมหาดไทย	๒๒๑
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๑๑
๔	กระทรวงการคลัง	๙๙
๕	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๕
๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๘๑
๗	กระทรวงยุติธรรม	๗๕
๘	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๗
๙	กระทรวงสาธารณสุข	๓๗
๑๐	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๔
๑๑	กระทรวงคมนาคม	๓๒
๑๒	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๐
๑๓	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๑๔
๑๕	กรมบังคับคดี	๑๓

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๙
๑๗	กระทรวงพลังงาน	๙
๑๘	กระทรวงพาณิชย์	๙
๑๙	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๙
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑
๒๑	สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		๒,๒๔๙

จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส่วนใหญ่เป็นกรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษที่ต้องดำเนินการในทางลับด้วยความระมัดระวังเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น) กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงการคลัง และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งประชาชน มีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการประสานงานและได้รับคำปรึกษาแนะนำจากหน่วยงานโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการได้ กล่าวคือ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนมาปฏิบัติงานทุกวันทำให้การดำเนินงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ บางรายไม่นำเข้าข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทันทีหลังการให้บริการแล้วเสร็จ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไม่สอดคล้องกับจำนวนเรื่องที่ได้รับในแต่ละวัน และไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการได้โดยทันที รวมทั้งผู้ที่มาปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกรอบอำนาจหน้าที่ ข้อกฎหมาย และระเบียบในความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองเพียงพอที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการที่มาขอรับคำแนะนำปรึกษาได้

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ	๑	๑๒,๔๓๘	๑๒,๑๘๐ (๙๗.๙๓)	๑	๖,๗๒๐	๖,๖๑๘ (๙๘.๔๘)	- ๔๕.๙๗

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	<p>สิ่งปลูกสร้างจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่น มั่วสุม รวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด</p> <p>- ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหา การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์ รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ กีดขวางการจราจร</p> <p>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่าย สินค้าและตั้ง/วางสิ่งของกีดขวาง การจราจร</p> <p>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจร ติดขัด</p>							
๒	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <p>- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้า ขัดข้อง</p> <p>- ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า</p> <p>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า</p>	๓	๓,๙๒๗	๓,๗๘๙ (๙๖.๔๙)	๒	๔,๕๑๓	๔,๓๘๐ (๙๗.๐๕)	๑๔.๙๒
๓	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <p>- ขอความช่วยเหลือในการเข้าร่วม โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการ แห่งรัฐ</p> <p>- ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติ และรายได้ของผู้มีรายได้น้อย ในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการ แห่งรัฐ</p> <p>- ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การ ลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว</p>	๒	๕,๓๗๔	๔,๘๘๐ (๙๐.๘๑)	๓	๔,๐๘๐	๓,๗๕๔ (๙๒.๐๑)	- ๒๔.๐๘

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียน ก่อนข่างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวน ผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มี โทรศัพท์มือถือทำให้เสียสิทธิ ในการเข้าร่วมโครงการฯ และควร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไข ของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ประชาชน							
๔	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัย รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๒๑๕	๗	๔ (๕๗.๑๔)	๔	๓,๐๒๐	๒,๙๗๗ (๙๘.๕๘)	๔๓,๐๔๒.๘๖
๕	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตุ้มบ้า ตุ้มล้อต บาคาร่า ถั่ว โกงขง โด๊ะ สุนัขเเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔	๓,๒๘๕	๓,๒๐๔ (๙๗.๕๓)	๕	๒,๙๕๓	๒,๙๐๑ (๙๘.๒๔)	- ๑๐.๑๑
๖	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๙	๒,๑๘๘	๒,๐๗๙ (๙๖.๗๙)	๖	๒,๘๔๒	๒,๗๖๖ (๙๗.๓๓)	๓๒.๓๑
๗	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๕	๓,๐๙๖	๓,๐๓๓ (๙๗.๙๗)	๗	๒,๓๓๑	๒,๒๘๙ (๙๘.๒๐)	- ๒๔.๗๑

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ที่ต้องรอสาย เป็นเวลานานไม่สามารถพูด กับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และโอนสาย หลายครั้งของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลข สายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร	๘	๒,๒๘๖	๒,๒๕๒ (๙๘.๕๑)	๘	๒,๒๔๙	๒,๒๑๑ (๙๘.๓๑)	- ๑.๖๒
๙	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้าง ถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลป์รถ บาทวิถี ติเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ จราจร	๗	๒,๔๘๐	๒,๓๒๔ (๙๓.๗๑)	๙	๒,๒๔๘	๒,๐๙๘ (๙๓.๓๔)	- ๙.๓๕
๑๐	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ่งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อย เงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตรา ดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบ เข้าสู่ระบบของธนาคาร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สิน นอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ	๖	๒,๘๑๙	๒,๕๓๖ (๘๙.๙๖)	๑๐	๒,๒๑๒	๒,๐๐๘ (๙๐.๗๘)	- ๒๑.๕๓

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า เหตุเดือดร้อนรำคาญยังคงเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด หากแต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จะเห็นว่าปริมาณเรื่องลดลงเกือบกึ่งหนึ่ง หากแต่ยังคงมากกว่าปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นเสียงรบกวน/สั่นสะเทือนมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นแบบก้าวกระโดด เนื่องจากปัญหามลพิษทางเสียง

เป็นเรื่องใกล้ตัวเกิดขึ้นได้โดยง่ายและส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน โดยส่วนใหญ่เกิดจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน บุคคล โรงงาน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเด็นปัญหาเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ภาครัฐสามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาได้โดยไม่ยุ่งยาก โดยมีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการ รวมทั้งมีระเบียบ กฎเกณฑ์ ในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว หากแต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากมายื่นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งหลายกรณีมีสาเหตุจากไม่ได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ หรือเมื่อมีการแจ้งเหตุแล้วผู้ที่รับผิดชอบไม่เข้ามาเร่งรับเหตุในพื้นที่ รวมทั้งบางปัญหามีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หากแต่ไม่มีเจ้าภาพหลักในการดำเนินการ ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ทำให้การจัดการปัญหาไม่เกิด ประสิทธิภาพเท่าที่ควรและปัญหายังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่อาจยังไม่ทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการและแนวทางการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชนของส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง รวมถึงไม่ทราบแนวทางการจัดการเมื่อพบเจอปัญหา จึงได้มายื่น เรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนกลาง ในกรณีเช่นนี้จึงเห็นควรประชาสัมพันธ์การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือ ของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งจัดให้มีชุดเฉพาะกิจในการเข้าระงับเหตุหรือตรวจสอบ พื้นที่เมื่อได้รับแจ้งจากประชาชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงาน ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือของประชาชนก่อนที่ ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

๒. กำหนดให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลา ที่เหมาะสม

๓. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูล ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการ ประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทาง มาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔. ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำ ข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไข ปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

ปัจจัยความสำเร็จ คือ ผู้บริหารระดับนโยบายของส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ รวมถึงจัดหางบประมาณรองรับ ในการพัฒนาระบบของตนเองเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบกลางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาลได้