ด่วนที่สุด

สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๒๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๙ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒ มกราคม ๒๕๖๗) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีข้อสังเกตว่า กรณีการนำช้างพลายที่ส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีกลับประเทศไทย นั้น เห็นควรที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องพิจารณาให้เหมาะสมและละเอียดรอบคอบทุกมิติ โดยคำนึงถึงความพร้อมด้านสุขภาพของช้างและความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายและขนส่งเป็นสำคัญด้วย ซึ่งคณะรัฐมนตรีพิจารณาแล้วลงมติรับทราบและเห็นชอบทั้ง ๒ ข้อ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับข้อสังเกตของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งความเห็นของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงพาณิชย์ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์

(นางณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

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

บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๗๕๐ ลงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงกลาโหม ด่วนที่สุด ที่ กห ๐๑๐๐/๕๙๓ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๔๔๓๘ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด่วนที่สุด ที่ กก ๐๒๐๓/๘๕๒ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด่วนที่สุด ที่ พม ๐๒๐๙/๑๐๓๓๑ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ด่วนที่สุด ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๖๓๙๙ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๒๐/๕๖๒๓ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๑๐๓ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗
๙. สำเนาหนังสือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด่วนที่สุด ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๓๒ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗
๑๐. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๑๒๗๓ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๗
๑๑. สำเนาหนังสือกระทรวงพลังงาน ด่วนที่สุด ที่ พน ๐๒๐๓/๐๙๒ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗
๑๒. สำเนาหนังสือกระทรวงพาณิชย์ ด่วนที่สุด ที่ พณ ๐๒๐๑/๑๖๗๐ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗
๑๓. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๙๖๐๔ ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗
๑๔. สำเนาหนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๑๐๔๗ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗
๑๕. สำเนาหนังสือกระทรวงวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/๑๓๒๓ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗
๑๖. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๙๐๕ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗
๑๗. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๔๑/๑๐๗๖ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗
๑๘. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ด่วนที่สุด ที่ อก ๐๒๐๓/๑๓๕๒ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗
๑๙. สำเนาหนังสือธนาคารแห่งประเทศไทย ด่วนที่สุด ที่ ธปท.ฝคต. (๐๔) ๓๖๗/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

---

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

/๓๓. เลขาธิการ ...

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



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๗๕๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผล...

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

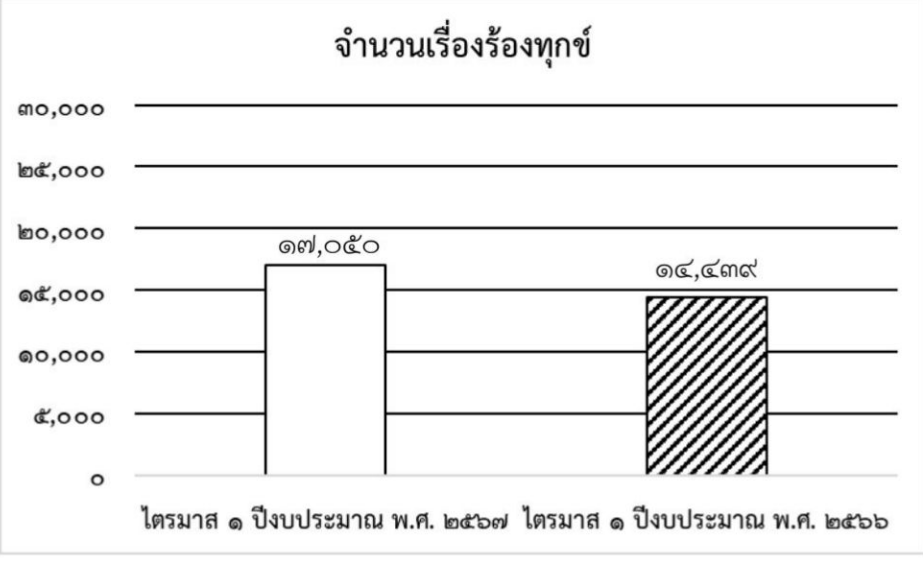
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๒,๕๑๗ ครั้ง หรือคิดเป็น ๑๗,๐๕๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๑,๘๗๗ เรื่อง (๒๓.๒๑%)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๕๐๑ เรื่อง (๑๘.๕๖%)	กระทรวงมหาดไทย ๗๕๐ เรื่อง (๙.๒๗%)	กระทรวงการคลัง ๖๘๑ เรื่อง (๘.๔๒%)	กระทรวงคมนาคม ๔๖๘ เรื่อง (๕.๗๙%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๕๓ เรื่อง (๑๕.๑๙%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๑๐๗ เรื่อง (๑๐.๖๓%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๐๒ เรื่อง (๑๐.๑๓%)	การไฟฟ้านครหลวง ๘๗ เรื่อง (๘.๖๔%)	การรถไฟแห่งประเทศไทย ๗๕ เรื่อง (๗.๔๕%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๗๙๖ เรื่อง (๑๗.๔๙%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๗๖ เรื่อง (๖.๐๗%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๘๖ เรื่อง (๔.๐๙%)	จังหวัดปทุมธานี ๑๕๖ เรื่อง (๓.๔๓%)	จังหวัดชลบุรี ๑๔๕ เรื่อง (๓.๑๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมามีจำนวนเพิ่มขึ้น



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	**การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร** 	↑ ๑๘,๙๐๐.๐๐	๑,๗๑๐	๑,๖๙๐ (๙๘.๘๓)	ประเด็นเรื่องการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย เพิ่มจาก ๙ เรื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็น ๑,๗๑๐ เรื่อง โดยส่งต่อข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์และร่วมกันส่งเรื่องให้รัฐบาลดำเนินการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่นำช้างพลายศักดิ์สุรินทร์กลับสู่ประเทศไทยได้สำเร็จลุล่วงได้ก่อนหน้านี้ ๒) กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการเจรจาทางการทูต และ ๓) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นนายทะเบียนสัตว์พาหนะ (ช้าง) มีหน้าที่ในการดูแลช้างทั้ง ๒ เชือก รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้ว
๒	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** 	↑ ๒.๐๓	๑,๖๐๘	๑,๔๗๑ (๙๑.๔๘)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือนยังคงเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีสาเหตุมาจากประกอบกิจการของสถานบันเทิง ร้านอาหาร และอู่ซ่อมรถยนต์ เช่น การเปิดเพลงเสียงดัง การแสดงดนตรีสด การทดสอบเครื่องยนต์

เป็นต้น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					เป็นต้น พฤติกรรมของประชาชน เช่น การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น รวมทั้งสาเหตุจากการจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาล เช่น การจัดคอนเสิร์ต การจัดงานวัด การจุดพลุ ดอกไม้ไฟ เป็นต้น
๓	ไฟฟ้า 	↑ ๑๓.๖๔	๗๙๑	๖๘๓ (๘๖.๓๔)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๔	เสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ 	↑ ๒๑๓.๓๐	๗๓๐	๖๖๒ (๙๐.๖๘)	ประเด็นการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงที่รัฐบาลชุดใหม่ได้เข้ามาบริหารประเทศและมีการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศหลายประการ ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท นโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ เป็นต้น
๕	ถนน 	↑ ๑๙.๖๖	๕๖๖	๓๘๙ (๖๘.๗๓)	ประเด็นเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ รวมถึงการสัญจรบนถนน เช่น รถบรรทุกมีน้ำหนักเกินทำให้ถนนยุบตัว ถนนมีฝุ่นละอองจากการสัญจรของรถบรรทุก เป็นต้น

๖ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	โทรศัพท์ 	↑ ๓.๓๑	๕๖๑	๔๕๐ (๘๐.๒๑)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนานต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้งและคู่สายเต็ม เป็นต้น
๗	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	↑ ๓.๑๗	๔๘๘	๓๑๓ (๖๔.๑๔)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น
๘	น้ำประปา 	↑ ๔๗.๘๐	๔๓๖	๓๗๗ (๘๖.๔๗)	ประเด็นเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	↑ ๓๐.๑๗	๔๐๙	๓๑๙ (๗๘.๐๐)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร 	↑ ๒๗.๘๐	๓๕๔	๓๐๐ (๘๔.๗๕)	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจร ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด การจอดรถกีดขวางทางจราจร และขอให้แก้ไขปัญหาระบบสัญญาณไฟจราจร เป็นต้น ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับการจราจรมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงที่มีการจัดงานเทศกาลกิจกรรมประจำปีและการเดินทางกลับภูมิลำเนา เป็นต้น

๓.๓ ปัญหาความ...

๓.๓ ปัญหาความต้องการของประชาชน/หน่วยรับการประสานเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมถึงหน่วยงานผู้มีหน้าที่และอำนาจในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พบว่า

๓.๓.๑ ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือในการทำงานของเครือข่ายต่าง ๆ ประกอบด้วยผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) และเครือข่ายสายข่าว ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลกับหน่วยงานเครือข่ายในหลายโครงการ ซึ่งได้รับข้อเสนอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีการประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้แก่หน่วยงานที่สามารถจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓.๒ กรณีช้างพลายที่ส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรี เป็นประเด็นที่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นเข้ามาเป็นจำนวนมากต่อเนื่องจากปีงบประมาณที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสนใจกับปัญหานี้และต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญ จึงควรตรวจสอบข้อเท็จจริงและสื่อสารให้ประชาชนมั่นใจในความเป็นอยู่ของช้างพลาย

๓.๓.๓ กรณีปัญหาความเดือดร้อนในชีวิตประจำวันและการใช้บริการสาธารณูปโภค เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดังรบกวน ปัญหาไฟฟ้า น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ เป็นต้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน บูรณาการทำงานร่วมกัน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดอัตราการร้องเรียนซ้ำ

๓.๓.๔ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มมิจฉาชีพยังคงมีวิธีการหลอกลวงประชาชนให้หลงเชื่อจนสูญเสียเงินและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก หน่วยงานจึงควรดำเนินการเชิงรุกทั้งการป้องกันและปราบปราม พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กลโกง/กลลวงของกลุ่มมิจฉาชีพให้ประชาชนทราบอย่างทันท่วงที และครอบคลุมทุกช่องทางและทุกพื้นที่

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งหาแนวทางเพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม

๓.๔.๒ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีการมอบประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) โดยจะพิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ หรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสมที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

๓.๔.๓ มอบหมายให้...

๓.๔.๓ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศประสานทางการทูตเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง สภาพความเป็นอยู่ สุขภาพ และคุณภาพชีวิตของช้างพลาย และสื่อสารให้ประชาชนมั่นใจได้ว่าช้างพลายได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี หรือหากมีความจำเป็นต้องนำช้างพลายกลับประเทศไทย ขอให้บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำกลับคืนสู่ประเทศไทยต่อไป

๓.๔.๔ หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเชิงรุกกรณีมีประเด็นที่เป็นกระแสสังคม อีกทั้งกรณีที่มีการดำเนินนโยบาย/มาตรการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ควรสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน

๔. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

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

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

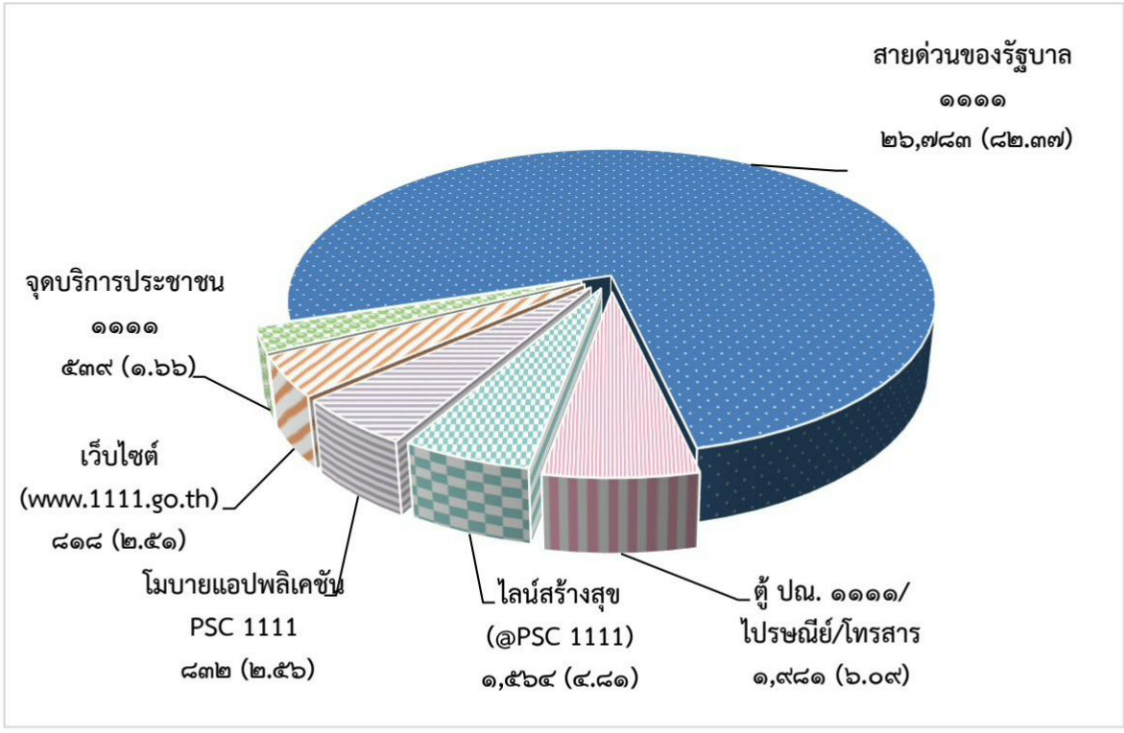


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

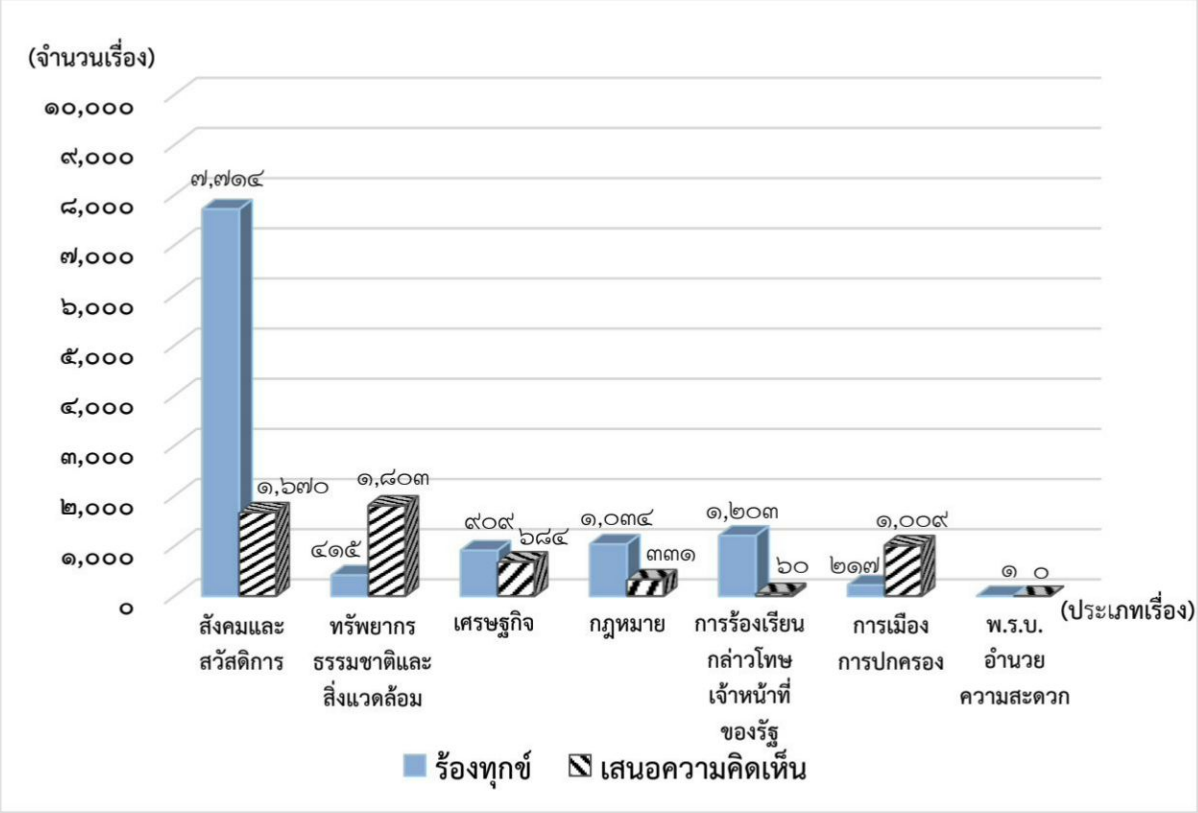


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๖,๗๘๓	๘๒.๓๗
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๙๘๑	๖.๐๙
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๕๖๔	๔.๘๑
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๓๒	๒.๕๖
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๘๑๘	๒.๕๑
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๓๙	๑.๖๖
รวมทั้งสิ้น		**๓๒,๕๑๗**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๒,๕๑๗ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และ ตามลำดับ

๒. สถิติ...

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด

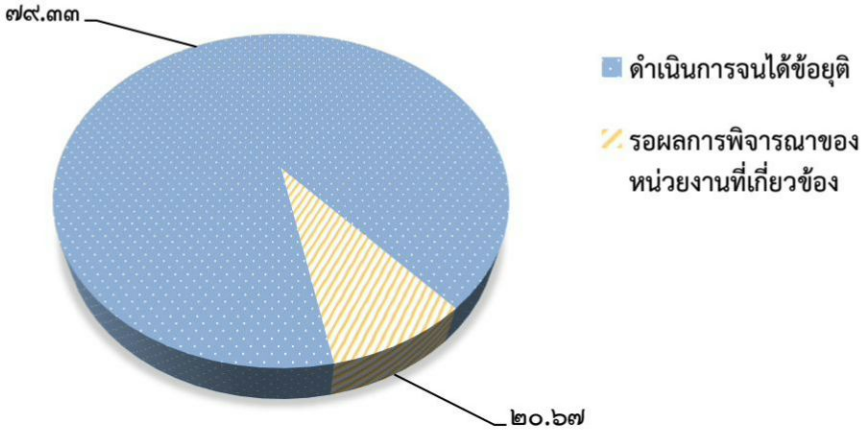


ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๙,๓๘๔	๗,๗๑๔	๑,๖๗๐
๒	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒,๒๑๘	๔๑๕	๑,๘๐๓
๓	เศรษฐกิจ	๑,๕๙๓	๙๐๙	๖๘๔
๔	กฎหมาย	๑,๓๖๕	๑,๐๓๔	๓๓๑
๕	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๒๖๓	๑,๒๐๓	๖๐
๖	การเมือง - การปกครอง	๑,๒๒๖	๒๑๗	๑,๐๐๙
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		**๑๗,๐๕๐**	**๑๑,๔๙๓**	**๕,๕๕๗**
ร้อยละ		**๑๐๐.๐๐**	**๖๗.๔๑**	**๓๒.๕๙**

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

๓. ผลการ...

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๓,๕๒๕	๗๙.๓๓
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓,๕๒๕	๒๐.๖๗
รวมทั้งสิ้น		**๑๗,๐๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๗,๐๕๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	**การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร** 	ประเด็นเรื่องการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย เพิ่มจาก ๙ เรื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็น ๑,๗๑๐ เรื่อง โดยส่งต่อข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์และร่วมกันส่งเรื่องให้รัฐบาลดำเนินการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่นำช้างพลายศักดิ์สุรินทร์กลับสู่ประเทศไทยได้สำเร็จลุล่วงได้ก่อนหน้านี้ ๒) กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการเจรจาทางการทูต และ	๑,๗๑๐	๑,๖๙๐	๒๐

๓) กรมการปกครอง...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
		๓) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นนายทะเบียนสัตว์พาหนะ (ช้าง) มีหน้าที่ในการดูแลช้างทั้ง ๒ เชือก รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้ว			
๒	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** 	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีสาเหตุมาจากประกอบกิจการของสถานบันเทิง ร้านอาหาร และอู่ซ่อมรถยนต์ เช่น การเปิดเพลงเสียงดัง การแสดงดนตรีสด การทดสอบเครื่องยนต์ เป็นต้น พฤติกรรมของประชาชน เช่น การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น รวมทั้งสาเหตุจากการ จัดกิจกรรมในช่วงเทศกาล เช่น การจัดคอนเสิร์ต การจัดงานวัด การจุดพลุ ดอกไม้ไฟ เป็นต้น	๑,๖๐๘	๑,๔๗๑	๑๓๗
๓	**ไฟฟ้า** 	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น	๗๙๑	๖๘๓	๑๐๘
๔	**เสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ** 	ประเด็นการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงที่รัฐบาลชุดใหม่ได้เข้ามาบริหารประเทศและมีการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศหลายประการ ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท นโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ เป็นต้น	๗๓๐	๖๖๒	๖๘
๕	**ถนน** 	ประเด็นเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ รวมถึงการสัญจรบนถนน เช่น รถบรรทุกมีน้ำหนักเกินทำให้ถนนยุบตัว ถนนมีฝุ่นละอองจากการสัญจรของรถบรรทุก เป็นต้น	๕๖๖	๓๘๙	๑๗๗

๖ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๖	**โทรศัพท์** 	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น	๕๖๑	๔๕๐	๑๑๑
๗	**ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** 	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น	๔๘๘	๓๑๓	๑๗๕
๘	**น้ำประปา** 	ประเด็นเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน เป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น	๔๓๖	๓๗๗	๕๙
๙	**ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ** 	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น	๔๐๙	๓๑๙	๙๐
๑๐	**การจัดระเบียบการจราจร** 	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจร ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด การจอดรถกีดขวางทางจราจร และขอให้แก้ไขปัญหาระบบสัญญาณไฟจราจร เป็นต้น ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับการจราจรมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงที่มีการจัดงานเทศกาล กิจกรรมประจำปี และการเดินทางกลับภูมิลำเนา เป็นต้น	๓๕๔	๓๐๐	๕๔

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ไฟฟ้า เสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ถนน โทรศัพท์ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน น้ำประปา ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ และการจัดระเบียบการจราจร ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่อง...

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗)

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	**กระทรวง**	**๖,๑๗๐**	**๖๗.๘๕**	**๕,๐๕๘**	**๘๑.๙๘**	**๔,๖๕๙**	**๗๕.๕๑**	**๑,๕๑๑**	**๒๔.๔๙**
๑.๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	**๑,๘๗๗**	**๓๐.๔๒**	**๑,๘๐๕**	**๙๖.๑๖**	๑,๗๙๔	๙๕.๕๘	๘๓	๔.๔๒
๑.๒	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๕๒ เรื่อง)	๗๕๐	๑๒.๑๖	๕๗๕	๗๖.๖๗	๕๕๕	๗๔.๐๐	๑๙๕	๒๖.๐๐
๑.๓	กระทรวงการคลัง	**๖๘๑**	**๑๑.๐๔**	**๕๙๙**	**๘๗.๙๖**	๕๔๙	๘๐.๖๒	๑๓๒	๑๙.๓๘
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	**๔๖๘**	**๗.๕๙**	**๓๕๕**	**๗๕.๘๕**	๒๘๐	๕๙.๘๓	๑๘๘	๔๐.๑๗
๑.๕	กระทรวงการต่างประเทศ	**๔๓๘**	**๗.๑๐**	**๔๒๗**	**๙๗.๔๙**	๔๒๐	๙๕.๘๙	๑๘	๔.๑๑
๑.๖	กระทรวงสาธารณสุข	๒๗๕	๔.๔๖	๒๐๓	๗๓.๘๒	๑๘๖	๖๗.๖๔	๘๙	๓๒.๓๖
๑.๗	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๗๙ เรื่อง)	๒๗๓	๔.๔๒	๒๐๗	๗๕.๘๒	๑๔๓	๕๒.๓๘	๑๓๐	๔๗.๖๒
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๔๔	๓.๙๕	๑๘๔	๗๕.๔๑	๑๔๗	๖๐.๒๕	๙๗	๓๙.๗๕
๑.๙	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๔๓	๓.๙๔	๑๐๙	๔๔.๘๖	๙๓	๓๘.๒๗	๑๕๐	๖๑.๗๓
๑.๑๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๘๕	๓.๐๐	๑๑๗	๖๓.๒๔	๑๐๔	๕๖.๒๒	๘๑	๔๓.๗๘
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๗๙	๒.๙๐	๑๐๖	๕๙.๒๒	๗๙	๔๔.๑๓	๑๐๐	๕๕.๘๗
๑.๑๒	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖๔	๒.๖๖	๘๔	๕๑.๒๒	๗๑	๔๓.๒๙	๙๓	๕๖.๗๑
๑.๑๓	กระทรวงพาณิชย์	๑๑๘	๑.๙๑	๑๐๐	๘๔.๗๕	๘๑	๖๘.๖๔	๓๗	๓๑.๓๖
๑.๑๔	กระทรวงพลังงาน	๕๔	๐.๘๘	๓๕	๖๔.๘๑	๓๓	๖๑.๑๑	๒๑	๓๘.๘๙
๑.๑๕	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๔	๐.๘๘	๔๘	๘๘.๘๙	๔๐	๗๔.๐๗	๑๔	๒๕.๙๓
๑.๑๖	กระทรวงกลาโหม	๔๙	๐.๗๙	๓๒	๖๕.๓๑	๒๒	๔๔.๙๐	๒๗	๕๕.๑๐
๑.๑๗	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๔๔	๐.๗๑	๒๖	๕๙.๐๙	๒๓	๕๒.๒๗	๒๑	๔๗.๗๓
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๘	๐.๔๕	๑๒	๔๒.๘๖	๑๐	๓๕.๗๑	๑๘	๖๔.๒๙
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๒๔	๐.๓๙	๑๙	๗๙.๑๗	๑๕	๖๒.๕๐	๙	๓๗.๕๐
๑.๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๒	๐.๓๖	๑๕	๖๘.๑๘	๑๔	๖๓.๖๔	๘	๓๖.๓๖

๒ หน่วยงาน...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	**หน่วยงานอื่น**	๑,๙๑๗	๒๑.๐๘	๑,๑๒๓	๕๘.๕๘	๙๗๔	๕๐.๘๑	๙๔๓	๔๙.๑๙
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	**๑,๕๐๑**	**๗๘.๓๐**	**๘๑๔**	**๕๔.๒๓**	๗๓๖	๔๙.๐๓	๗๖๕	๕๐.๙๗
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๗๘	๔.๐๗	๗๖	๙๗.๔๔	๕๖	๗๑.๗๙	๒๒	๒๘.๒๑
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๖๘	๓.๕๕	๕๕	๘๐.๘๘	๔๓	๖๓.๒๔	๒๕	๓๖.๗๖
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๖๐	๓.๑๓	๒๗	๔๕.๐๐	๒๐	๓๓.๓๓	๔๐	๖๖.๖๗
๒.๕	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๔๕	๒.๓๕	๔๒	๙๓.๓๓	๑๘	๔๐.๐๐	๒๗	๖๐.๐๐
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๓๒	๑.๖๗	๑๓	๔๐.๖๓	๑๓	๔๐.๖๓	๑๙	๕๙.๓๘
๒.๗	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๖	๐.๘๓	๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๔	๐.๗๓	๑๓	๙๒.๘๖	๑๓	๙๒.๘๖	๑	๗.๑๔
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๑๒	๐.๖๓	๙	๗๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๒	๐.๖๓	๙	๗๕.๐๐	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๒.๑๑	สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์	๗	๐.๓๗	๒	๒๘.๕๗	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๗	๐.๓๗	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๒.๑๓	กองทุนประกันวินาศภัย	๗	๐.๓๗	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๒.๑๔	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖	๐.๓๑	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สมาคมสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์	๕	๐.๒๖	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานศาลปกครอง	๕	๐.๒๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย	๕	๐.๒๖	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๔	๐.๒๑	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๔	๐.๒๑	๑	๒๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๒.๒๐	สภากาชาดไทย	๒	๐.๑๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐

๒.๒๑ สำนักงาน...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๑	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๒	๐.๑๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒	๐.๑๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๒	๐.๑๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	แพทยสภา	๒	๐.๑๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๒	๐.๑๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๒	๐.๑๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๑๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๒	๐.๑๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๙	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางศึกษา	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๔	สถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐประชาชนจีนประจำประเทศไทย	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๕	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	เนติบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๘	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๙	กองบัญชาการทหารมหาดเล็กราชวัลลภรักษาพระองค์	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

๓ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง**	**๑,๐๐๗**	**๑๑.๐๗**	**๘๑๒**	**๘๐.๖๔**	**๕๘๗**	**๕๘.๒๙**	**๔๒๐**	**๔๑.๗๑**
๓.๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย**	**๓๘๙**	**๓๘.๖๓**	**๒๙๗**	**๗๖.๓๕**	**๒๑๑**	**๕๔.๒๔**	**๑๗๘**	**๔๕.๗๖**
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	**๑๕๓**	**๑๕.๑๙**	**๘๒**	**๕๓.๕๙**	๗๘	๕๐.๙๘	๗๕	๔๙.๐๒
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	**๑๐๗**	**๑๐.๖๓**	**๑๐๑**	**๙๔.๓๙**	๕๔	๕๐.๔๗	๕๓	๔๙.๕๓
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	**๘๗**	**๘.๖๔**	**๗๕**	**๘๖.๒๑**	๕๕	๖๓.๒๒	๓๒	๓๖.๗๘
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๔๒	๔.๑๗	๓๙	๙๒.๘๖	๒๔	๕๗.๑๔	๑๘	๔๒.๘๖
๓.๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคมนาคม**	**๒๔๑**	**๒๓.๙๓**	**๒๐๔**	**๘๔.๖๕**	**๑๘๑**	**๗๕.๑๐**	**๖๐**	**๒๔.๙๐**
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	**๑๐๒**	**๑๐.๑๓**	**๑๐๑**	**๙๙.๐๒**	๙๐	๘๘.๒๔	๑๒	๑๑.๗๖
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	**๗๕**	**๗.๔๕**	**๕๕**	**๗๓.๓๓**	๕๔	๗๒.๐๐	๒๑	๒๘.๐๐
๓.๒.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๒๕	๒.๔๘	๒๒	๘๘.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๗	๒๘.๐๐
๓.๒.๔	การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย	๑๔	๑.๓๙	๑๐	๗๑.๔๓	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
๓.๒.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๓	๑.๒๙	๖	๔๖.๑๕	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๓.๒.๖	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๗	๐.๗๐	๗	๑๐๐.๐๐	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๒.๗	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๔	๐.๔๐	๒	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๒.๘	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	๑	๐.๑๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง**	**๑๘๑**	**๑๗.๙๗**	**๑๔๖**	**๘๐.๖๖**	**๗๓**	**๔๐.๓๓**	**๑๐๘**	**๕๙.๖๗**
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๕๙	๕.๘๖	๕๒	๘๘.๑๔	๑๘	๓๐.๕๑	๔๑	๖๙.๔๙
๓.๓.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๔๖	๔.๕๗	๓๕	๗๖.๐๙	๑๙	๔๑.๓๐	๒๗	๕๘.๗๐
๓.๓.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔๔	๔.๓๗	๓๓	๗๕.๐๐	๒๕	๕๖.๘๒	๑๙	๔๓.๑๘
๓.๓.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑๔	๑.๓๙	๘	๕๗.๑๔	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
๓.๓.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๐	๐.๙๙	๑๐	๑๐๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๓.๓.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๔	๐.๔๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๗	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๔	๐.๔๐	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**	**๙๙**	**๙.๘๓**	**๘๙**	**๘๙.๙๐**	**๗๔**	**๗๔.๗๕**	**๒๕**	**๒๕.๒๕**
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๓	๖.๒๖	๕๗	๙๐.๔๘	๕๐	๗๙.๓๗	๑๓	๒๐.๖๓
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๖	๓.๕๗	๓๒	๘๘.๘๙	๒๔	๖๖.๖๗	๑๒	๓๓.๓๓

๓.๕ รัฐวิสาหกิจ...

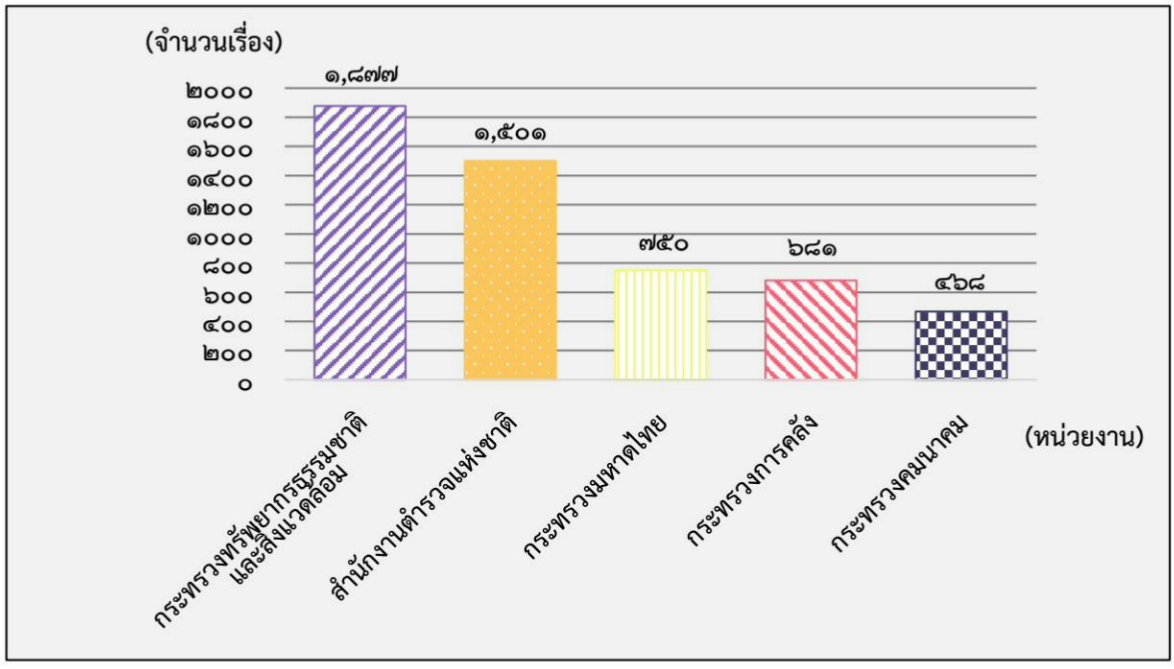
ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๕	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข**	**๒๙**	**๒.๘๘**	**๒๓**	**๗๙.๓๑**	**๑๖**	**๕๕.๑๗**	**๑๓**	**๔๔.๘๓**
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒๘	๒.๗๘	๒๓	๘๒.๑๔	๑๖	๕๗.๑๔	๑๒	๔๒.๘๖
๓.๕.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑	๐.๑๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๖	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**	**๑๔**	**๑.๓๙**	**๑๒**	**๘๕.๗๑**	**๓**	**๒๑.๔๓**	**๑๑**	**๗๘.๕๗**
๓.๖.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๓	๑.๒๙	๑๑	๘๔.๖๒	๓	๒๓.๐๘	๑๐	๗๖.๙๒
๓.๖.๒	สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	๑	๐.๑๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน**	**๑๔**	**๑.๓๙**	**๑๑**	**๗๘.๕๗**	**๓**	**๒๑.๔๓**	**๑๑**	**๗๘.๕๗**
๓.๗.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑๐	๐.๙๙	๗	๗๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๓.๗.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๔๐	๔	๑๐๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๘	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**	**๑๒**	**๑.๑๙**	**๑๐**	**๘๓.๓๓**	**๙**	**๗๕.๐๐**	**๓**	**๒๕.๐๐**
๓.๘.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๘	๐.๗๙	๗	๘๗.๕๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๓.๘.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๔	๐.๔๐	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๙	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี**	**๘**	**๐.๗๙**	**๖**	**๗๕.๐๐**	**๔**	**๕๐.๐๐**	**๔**	**๕๐.๐๐**
๓.๙.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๒๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๒	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๒	๐.๒๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๓	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๒	๐.๒๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๔	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๑๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๕	สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงยุติธรรม**	**๗**	**๐.๗๐**	**๖**	**๘๕.๗๑**	**๖**	**๘๕.๗๑**	**๑**	**๑๔.๒๙**
๓.๑๐.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๗	๐.๗๐	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙

๓.๑๑ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์**	**๖**	**๐.๖๐**	**๔**	**๖๖.๖๗**	**๔**	**๖๖.๖๗**	**๒**	**๓๓.๓๓**
๓.๑๑.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๖	๐.๖๐	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๓.๑๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ**	**๓**	**๐.๓๐**	**๑**	**๓๓.๓๓**	**๑**	**๓๓.๓๓**	**๒**	**๖๖.๖๗**
๓.๑๒.๑	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒	๐.๒๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๒	สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม**	**๒**	**๐.๒๐**	**๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**
๓.๑๓.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๒	๐.๒๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม**	**๑**	**๐.๑๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๔.๑	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๑๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพาณิชย์**	๑	๐.๑๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๑๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		**๙,๐๙๔**	**๑๐๐.๐๐**	**๖,๙๙๓**	**๗๖.๙๐**	**๖,๒๒๐**	**๖๘.๔๐**	**๒,๘๗๔**	**๓๑.๖๐**

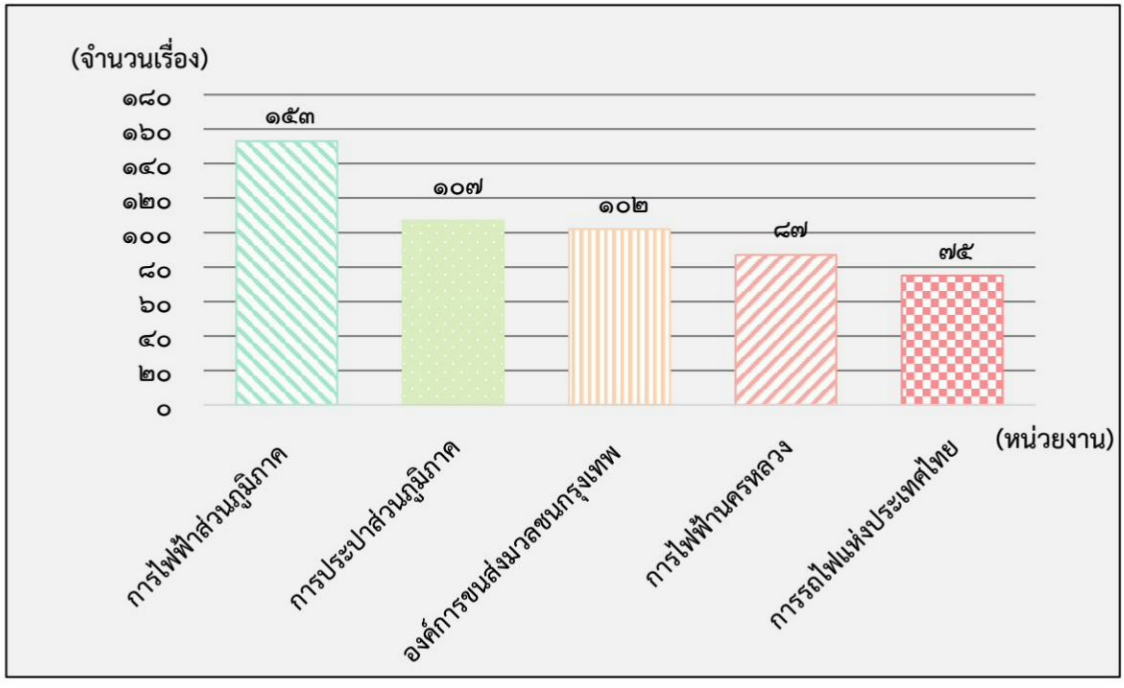
แผนภาพ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้านครหลวง และการรถไฟแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่อง...

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ	**การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้นำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย และการสานสัมพันธไมตรีกับประเทศจีนโดยการขอแพนด้ายักษ์มาเป็นทูตสันถวไมตรี
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดินและข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอความอนุเคราะห์ให้จัดสรรที่ดินในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ และพิจารณาจัดสรรที่ดินทำกินให้กับประชาชน
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	**ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ และขอความช่วยเหลือกรณีถูกฉ้อโกง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๙๑ และ ๑๕๙๙ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สายด่วน ๑๑๗๘ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ สายด่วน ๑๔๔๑ สถานีตำรวจนครบาล และตำรวจทางหลวง
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) สถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ
		การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้าและยาไอซ์
๓	กระทรวงมหาดไทย	**การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้นำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิในที่ดิน
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้พิจารณาเร่งรัดการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ดินทำกิน
		การจัดสรรงบประมาณ โดยส่วนใหญ่ขอให้หน่วยงานกลางจัดสรรหรือสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
		ถนน โดยส่วนใหญ่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน
๔	กระทรวงการคลัง	**ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ** โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท เช่น การกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงิน เงื่อนไขการใช้จ่าย ช่องทางการรับเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีประชาชนบางส่วนแสดงความคิดเห็นคัดค้านนโยบายดังกล่าว
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
		บำเหน็จ บำนาญ โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มเงินเดือนข้าราชการบำนาญ
		ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐ และขอให้ตรวจสอบการชำระภาษีของบริษัทต่าง ๆ
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่ขอให้ภาครัฐกำหนดนโยบาย/มาตรการในการแก้ไขปัญหาหนี้สินในระบบ เช่น การลดดอกเบี้ยเงินกู้ การปรับโครงสร้างหนี้ เป็นต้น

๕ กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๕	กระทรวงคมนาคม	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะและการจัดระเบียบการจราจร** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ รถตู้ และรถจักรยานยนต์สาธารณะ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์สาธารณะ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน และสะพานกลับรถ/สะพานข้ามแยก
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ กรมทางหลวง สายด่วน ๑๕๘๖ สำนักงานขนส่งเขต และสำนักงานขนส่งจังหวัด

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้กำหนดนโยบายปรับลดอัตราค่าไฟฟ้าผันแปร (Ft) เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายในช่วงภาวะราคาสินค้าอุปโภค-บริโภคปรับเพิ่มสูงขึ้น - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
๒	การประปาส่วนภูมิภาค	**น้ำประปา** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายแนวเขตการจำหน่ายน้ำประปา
		ร้องเรียนการให้บริการ/การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาค
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาค และสายด่วน ๑๖๖๒
๓	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีแอปพลิเคชัน ViaBus สัญญาณขัดข้องไม่สามารถไม่สามารถแจ้งตำแหน่ง GPS ของรถโดยสารประจำทางได้ถูกต้อง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สายด่วน ๑๓๔๘
๔	การไฟฟ้านครหลวง	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้านครหลวง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายด่วน ๑๑๓๐

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๕	**การรถไฟแห่งประเทศไทย**	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มจำนวนเที่ยวและตู้โดยสารรถไฟในช่วงเทศกาลต่าง ๆ - ขอให้ปรับปรุงห้องสุขาภายในรถไฟ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์การรถไฟแห่งประเทศไทย สายด่วน ๑๖๙๐
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ/การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถไฟ พนักงานช่องจำหน่ายตั๋ว พนักงานทำความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗)

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		**๗๙๖**	**๑๗.๔๙**	**๖๘๑**	**๘๕.๕๕**	**๔๔๒**	**๕๕.๕๓**	**๓๕๔**	**๔๔.๔๗**
๑	กรุงเทพมหานคร	**๗๙๖**	**๑๗.๔๙**	**๖๘๑**	**๘๕.๕๕**	๔๔๒	๕๕.๕๓	๓๕๔	๔๔.๔๗
เขตตรวจราชการที่ ๑		**๖๐๓**	**๑๓.๒๕**	**๔๖๘**	**๗๗.๖๑**	**๓๓๙**	**๕๖.๒๒**	**๒๖๔**	**๔๓.๗๘**
๒	จังหวัดนนทบุรี	**๒๗๖**	**๖.๐๗**	**๑๙๓**	**๖๙.๙๓**	๑๖๕	๕๙.๗๘	๑๑๑	๔๐.๒๒
๓	จังหวัดปทุมธานี	**๑๕๖**	**๓.๔๓**	**๑๔๘**	**๙๔.๘๗**	๘๖	๕๕.๑๓	๗๐	๔๔.๘๗
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๑๐	๒.๔๒	๙๐	๘๑.๘๒	๕๖	๕๐.๙๑	๕๔	๔๙.๐๙
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๑	๑.๓๔	๓๗	๖๐.๖๖	๓๒	๕๒.๔๖	๒๙	๔๗.๕๔
เขตตรวจราชการที่ ๒		**๑๒๖**	**๒.๗๗**	**๗๓**	**๕๗.๙๔**	**๕๖**	**๔๔.๔๔**	**๗๐**	**๕๕.๕๖**
๖	จังหวัดลพบุรี	๕๙	๑.๓๐	๓๗	๖๒.๗๑	๒๘	๔๗.๔๖	๓๑	๕๒.๕๔
๗	จังหวัดอ่างทอง	๓๐	๐.๖๖	๑๕	๕๐.๐๐	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๘	จังหวัดชัยนาท	๒๐	๐.๔๔	๑๓	๖๕.๐๐	๘	๔๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๗	๐.๓๗	๘	๔๗.๐๖	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๕๘.๘๒
เขตตรวจราชการที่ ๓		**๓๑๒**	**๖.๘๖**	**๒๖๔**	**๘๔.๖๒**	**๑๕๗**	**๕๐.๓๒**	**๑๕๕**	**๔๙.๖๘**
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	**๑๘๖**	**๔.๐๙**	**๑๘๑**	**๙๗.๓๑**	๑๐๕	๕๖.๔๕	๘๑	๔๓.๕๕
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๐	๑.๑๐	๓๒	๖๔.๐๐	๒๔	๔๘.๐๐	๒๖	๕๒.๐๐
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๑	๐.๖๘	๒๘	๙๐.๓๒	๑๒	๓๘.๗๑	๑๙	๖๑.๒๙
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๓๐	๐.๖๖	๑๒	๔๐.๐๐	๘	๒๖.๖๗	๒๒	๗๓.๓๓
๑๔	จังหวัดนครนายก	๑๕	๐.๓๓	๑๑	๗๓.๓๓	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๔		**๓๐๔**	**๖.๖๘**	**๑๙๐**	**๖๒.๕๐**	**๑๓๘**	**๔๕.๓๙**	**๑๖๖**	**๕๔.๖๑**
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๑๖	๒.๕๕	๘๕	๗๓.๒๘	๖๗	๕๗.๗๖	๔๙	๔๒.๒๔
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๗๒	๑.๕๘	๕๒	๗๒.๒๒	๓๑	๔๓.๐๖	๔๑	๕๖.๙๔
๑๗	จังหวัดสุพรรณบุรี	๖๒	๑.๓๖	๒๕	๔๐.๓๒	๒๑	๓๓.๘๗	๔๑	๖๖.๑๓
๑๘	จังหวัดกาญจนบุรี	๕๔	๑.๑๙	๒๘	๕๑.๘๕	๑๙	๓๕.๑๙	๓๕	๖๔.๘๑
เขตตรวจราชการที่ ๕		**๒๑๑**	**๔.๖๔**	**๑๔๓**	**๖๗.๗๗**	**๑๒๑**	**๕๗.๓๕**	**๙๐**	**๔๒.๖๕**
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๘๗	๑.๙๑	๕๗	๖๕.๕๒	๕๓	๖๐.๙๒	๓๔	๓๙.๐๘
๒๐	จังหวัดเพชรบุรี	๔๘	๑.๐๕	๔๑	๘๕.๔๒	๓๑	๖๔.๕๘	๑๗	๓๕.๔๒
๒๑	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๔๗	๑.๐๓	๓๓	๗๐.๒๑	๓๐	๖๓.๘๓	๑๗	๓๖.๑๗
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๙	๐.๖๔	๑๒	๔๑.๓๘	๗	๒๔.๑๔	๒๒	๗๕.๘๖

เขตตรวจราชการ...

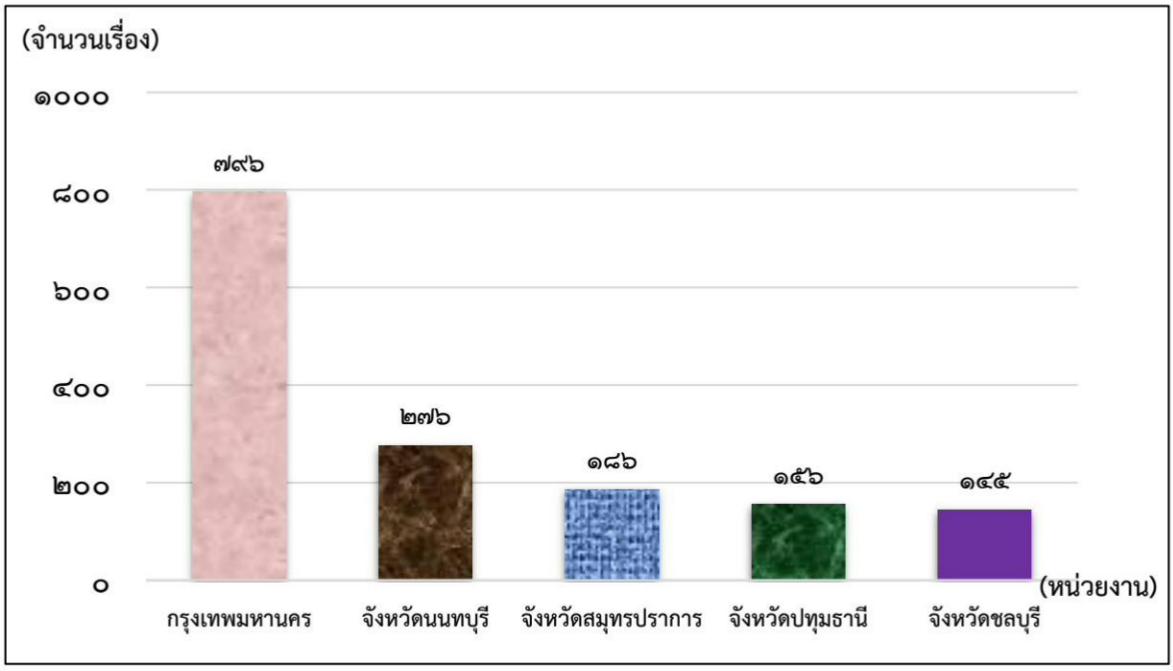
ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๖		**๒๒๒**	**๔.๘๘**	**๑๓๓**	**๕๙.๙๑**	**๙๕**	**๔๒.๗๙**	**๑๒๗**	**๕๗.๒๑**
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๘๖	๑.๘๙	๕๓	๖๑.๖๓	๓๘	๔๔.๑๙	๔๘	๕๕.๘๑
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๘๔	๑.๘๕	๔๕	๕๓.๕๗	๓๔	๔๐.๔๘	๕๐	๕๙.๕๒
๒๕	จังหวัดชุมพร	๓๐	๐.๖๖	๒๓	๗๖.๖๗	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๒๒	๐.๔๘	๑๒	๕๔.๕๕	๘	๓๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔
เขตตรวจราชการที่ ๗		**๑๕๔**	**๓.๓๘**	**๗๙**	**๕๑.๓๐**	**๖๒**	**๔๐.๒๖**	**๙๒**	**๕๙.๗๔**
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๕๙	๑.๓๐	๓๒	๕๔.๒๔	๒๑	๓๕.๕๙	๓๘	๖๔.๔๑
๒๘	จังหวัดกระบี่	๓๕	๐.๗๗	๑๖	๔๕.๗๑	๑๕	๔๒.๘๖	๒๐	๕๗.๑๔
๒๙	จังหวัดตรัง	๒๓	๐.๕๑	๑๓	๕๖.๕๒	๑๑	๔๗.๘๓	๑๒	๕๒.๑๗
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๑	๐.๔๖	๑๕	๗๑.๔๓	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๖	๐.๓๕	๓	๑๘.๗๕	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๘		**๑๕๗**	**๓.๔๕**	**๙๔**	**๕๙.๘๗**	**๖๙**	**๔๓.๙๕**	**๘๘**	**๕๖.๐๕**
๓๒	จังหวัดสงขลา	๙๑	๒.๐๐	๕๔	๕๙.๓๔	๔๕	๔๙.๔๕	๔๖	๕๐.๕๕
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๒๗	๐.๕๙	๑๒	๔๔.๔๔	๖	๒๒.๒๒	๒๑	๗๗.๗๘
๓๔	จังหวัดสตูล	๑๖	๐.๓๕	๑๕	๙๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๓๕	จังหวัดปัตตานี	๑๕	๐.๓๓	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗	๘	๕๓.๓๓
๓๖	จังหวัดยะลา	๘	๐.๑๘	๕	๖๒.๕๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๙		**๒๗๖**	**๖.๐๗**	**๑๖๗**	**๖๐.๕๑**	**๑๒๑**	**๔๓.๘๔**	**๑๕๕**	**๕๖.๑๖**
๓๗	จังหวัดชลบุรี	**๑๔๕**	**๓.๑๙**	**๙๖**	**๖๖.๒๑**	๖๖	๔๕.๕๒	๗๙	๕๔.๔๘
๓๘	จังหวัดระยอง	๘๓	๑.๘๒	๔๘	๕๗.๘๓	๓๕	๔๒.๑๗	๔๘	๕๗.๘๓
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๒๙	๐.๖๔	๑๖	๕๕.๑๗	๑๕	๕๑.๗๒	๑๔	๔๘.๒๘
๔๐	จังหวัดตราด	๑๙	๐.๔๒	๗	๓๖.๘๔	๕	๒๖.๓๒	๑๔	๗๓.๖๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		**๑๔๓**	**๓.๑๔**	**๗๖**	**๕๓.๑๕**	**๕๘**	**๔๐.๕๖**	**๘๕**	**๕๙.๔๔**
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๖๑	๑.๓๔	๔๑	๖๗.๒๑	๒๘	๔๕.๙๐	๓๓	๕๔.๑๐
๔๒	จังหวัดเลย	๒๘	๐.๖๒	๑๓	๔๖.๔๓	๑๑	๓๙.๒๙	๑๗	๖๐.๗๑
๔๓	จังหวัดหนองบัวลำภู	๒๕	๐.๕๕	๑๐	๔๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๒๑	๐.๔๖	๑๐	๔๗.๖๒	๗	๓๓.๓๓	๑๔	๖๖.๖๗
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๘	๐.๑๘	๒	๒๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		**๖๐**	**๑.๓๒**	**๒๗**	**๔๕.๐๐**	**๑๓**	**๒๑.๖๗**	**๔๗**	**๗๘.๓๓**
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๒	๐.๗๐	๑๒	๓๗.๕๐	๙	๒๘.๑๓	๒๓	๗๑.๘๘
๔๗	จังหวัดนครพนม	๑๔	๐.๓๑	๑๑	๗๘.๕๗	๒	๑๔.๒๙	๑๒	๘๕.๗๑
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๔	๐.๓๑	๔	๒๘.๕๗	๒	๑๔.๒๙	๑๒	๘๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		**๒๖๑**	**๕.๗๔**	**๑๗๓**	**๖๖.๒๘**	**๑๒๐**	**๔๕.๙๘**	**๑๔๑**	**๕๔.๐๒**
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๑๐๑	๒.๒๒	๔๖	๔๕.๕๔	๓๙	๓๘.๖๑	๖๒	๖๑.๓๙
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๘๐	๑.๗๖	๗๕	๙๓.๗๕	๓๖	๔๕.๐๐	๔๔	๕๕.๐๐
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๔๖	๑.๐๑	๓๐	๖๕.๒๒	๒๙	๖๓.๐๔	๑๗	๓๖.๙๖
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๔	๐.๗๕	๒๒	๖๔.๗๑	๑๖	๔๗.๐๖	๑๘	๕๒.๙๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		**๑๖๒**	**๓.๕๖**	**๗๔**	**๔๕.๖๘**	**๔๗**	**๒๙.๐๑**	**๑๑๕**	**๗๐.๙๙**
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๖๙	๑.๕๒	๓๐	๔๓.๔๘	๒๔	๓๔.๗๘	๔๕	๖๕.๒๒
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๖๐	๑.๓๒	๒๕	๔๑.๖๗	๑๔	๒๓.๓๓	๔๖	๗๖.๖๗
๕๕	จังหวัดยโสธร	๒๐	๐.๔๔	๑๒	๖๐.๐๐	๕	๒๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๓	๐.๒๙	๗	๕๓.๘๕	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓

เขตตรวจราชการ...

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		**๒๕๐**	**๕.๔๙**	**๑๓๒**	**๕๒.๘๐**	**๙๕**	**๓๘.๐๐**	**๑๕๕**	**๖๒.๐๐**
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๐๙	๒.๔๐	๕๗	๕๒.๒๙	๔๒	๓๘.๕๓	๖๗	๖๑.๔๗
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๕	๑.๒๑	๓๒	๕๘.๑๘	๒๕	๔๕.๔๕	๓๐	๕๔.๕๕
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๕๑	๑.๑๒	๓๕	๖๘.๖๓	๒๐	๓๙.๒๒	๓๑	๖๐.๗๘
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๓๕	๐.๗๗	๘	๒๒.๘๖	๘	๒๒.๘๖	๒๗	๗๗.๑๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		**๑๗๖**	**๓.๘๗**	**๙๘**	**๕๕.๖๘**	**๖๖**	**๓๗.๕๐**	**๑๑๐**	**๖๒.๕๐**
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๓๓	๒.๙๒	๗๑	๕๓.๓๘	๕๓	๓๙.๘๕	๘๐	๖๐.๑๕
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๔	๐.๕๓	๑๙	๗๙.๑๗	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๒	๐.๒๖	๗	๕๘.๓๓	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๗	๐.๑๕	๑	๑๔.๒๙	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		**๖๘**	**๑.๔๙**	**๔๘**	**๗๐.๕๙**	**๓๑**	**๔๕.๕๙**	**๓๗**	**๕๔.๔๑**
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๐	๐.๖๖	๒๓	๗๖.๖๗	๑๔	๔๖.๖๗	๑๖	๕๓.๓๓
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๔	๐.๓๑	๗	๕๐.๐๐	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
๖๗	จังหวัดพะเยา	๑๓	๐.๒๙	๑๑	๘๔.๖๒	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๑	๐.๒๔	๗	๖๓.๖๔	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๔.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		**๑๕๓**	**๓.๓๖**	**๙๖**	**๖๒.๗๕**	**๖๔**	**๔๑.๘๓**	**๘๙**	**๕๘.๑๗**
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๓๙	๐.๘๖	๒๑	๕๓.๘๕	๑๓	๓๓.๓๓	๒๖	๖๖.๖๗
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๖	๐.๗๙	๒๓	๖๓.๘๙	๑๑	๓๐.๕๖	๒๕	๖๙.๔๔
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๓๙	๐.๘๖	๒๖	๖๖.๖๗	๒๒	๕๖.๔๑	๑๗	๔๓.๕๙
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๒๒	๐.๔๘	๑๖	๗๒.๗๓	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕
๗๓	จังหวัดตาก	๑๗	๐.๓๗	๑๐	๕๘.๘๒	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		**๑๑๖**	**๒.๕๕**	**๖๒**	**๕๓.๔๕**	**๔๕**	**๓๘.๗๙**	**๗๑**	**๖๑.๒๑**
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๔๘	๑.๐๕	๒๑	๔๓.๗๕	๑๙	๓๙.๕๘	๒๙	๖๐.๔๒
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๒๙	๐.๖๔	๑๘	๖๒.๐๗	๑๑	๓๗.๙๓	๑๘	๖๒.๐๗
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๖	๐.๕๗	๑๗	๖๕.๓๘	๑๒	๔๖.๑๕	๑๔	๕๓.๘๕
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๓	๐.๒๙	๖	๔๖.๑๕	๓	๒๓.๐๘	๑๐	๗๖.๙๒
รวมทั้งสิ้น		**๔,๕๕๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๓,๐๗๘**	**๖๗.๖๕**	**๒,๑๓๙**	**๔๗.๐๑**	**๒,๔๑๑**	**๕๒.๙๙**

แผนภาพแสดง...

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๕๕๐ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การซ่อมแซมถนน การเลี้ยงสัตว์ และการจุดพลุ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ลูกระนาด ท่อระบายน้ำ และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน/ทราย เศษดิน/ทรายร่วงบนถนน
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า และไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง
๒	จังหวัดนนทบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการก่อสร้างอาคาร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟฟ้าจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๓	จังหวัดปทุมธานี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของสถานบันเทิง/ร้านอาหาร การจัดงานประจำปี ก่อสร้างอาคาร และการรวมกลุ่มดื่มสุรา
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สัญญาณไฟจราจร ฝาท่อระบายน้ำ และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้แก้ไขปัญหาจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน/ทราย เศษดิน/ทรายร่วงบนถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด
๔	จังหวัดสมุทรปราการ	**ถนน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการก่อสร้างอาคาร
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า
๕	จังหวัดชลบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากร้านอาหาร/สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคารและบ้านเรือน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด - ขอให้แก้ไขปัญหาการปล่อยเช่าห้องพักคอนโดมิเนียมไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๓,๔๐๖

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

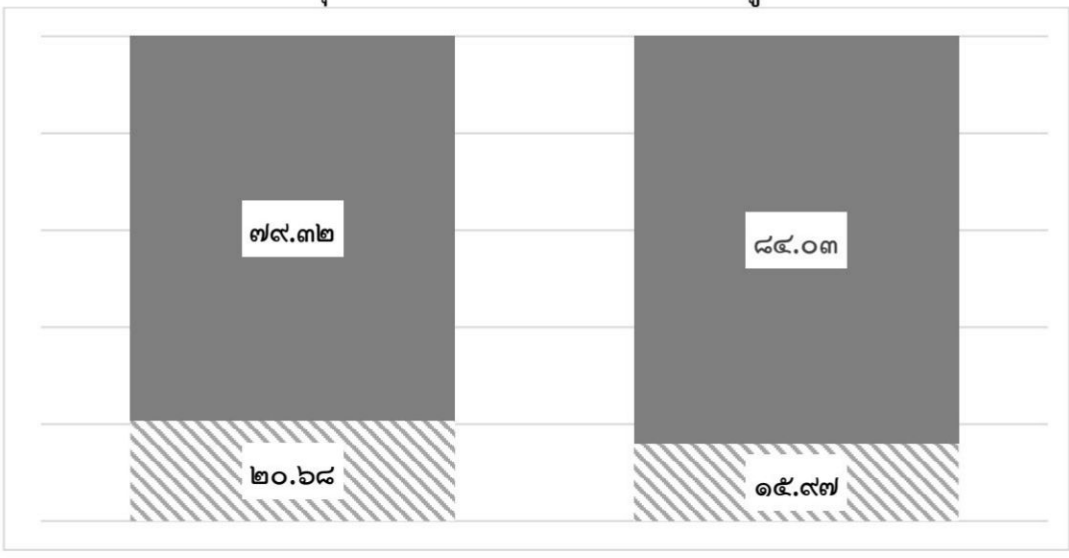
ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วนเพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗	ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๖	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๖,๗๘๓	๒๙,๓๑๑	- ๘.๖๒
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๙๘๑	๑,๒๒๔	๖๑.๘๕
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๕๖๔	๑,๒๓๘	๒๖.๓๓
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๓๒	๖๓๕	๓๑.๐๒
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๘๑๘	๑๘๐	๓๕๔.๔๔
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๓๙	๔๖๔	๑๖.๑๖
รวมทั้งสิ้น		***๓๒,๕๑๗ ครั้ง***	***๓๓,๐๕๒ ครั้ง***	**- ๑.๖๑**
		๑๗,๐๕๐ เรื่อง	***๑๔,๔๓๙ เรื่อง***	**๑๘.๐๘**

สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๗,๐๕๐ เรื่อง ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๘ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร โดยเป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำช้างพลายที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีกลับคืนสู่ประเทศไทย (๒) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เช่น เสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลงและแสดงดนตรีสดของสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การแข่งรถจักรยานยนต์ การประกอบกิจการอู่ซ่อมรถยนต์ การจุดพลุ ดอกไม้ไฟ เป็นต้น และ (๓) ปัญหาสาธารณูปโภคเรื่องไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า ขอให้มีมาตรการลดค่าไฟฟ้า เป็นต้น

ช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ยังเป็นช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด แต่มีจำนวนการใช้บริการลดลงร้อยละ ๘.๖๒ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ในขณะที่ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์และโมบายแอปพลิเคชันมีสถิติการใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ประชาชนใช้เป็นช่องทางในการติดตามความคืบหน้าและสถานะของเรื่องได้ด้วยตนเอง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย ใช้บริการที่ง่ายและสะดวก ทำให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากขึ้น

๒. ผลการดำเนินการ ...

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



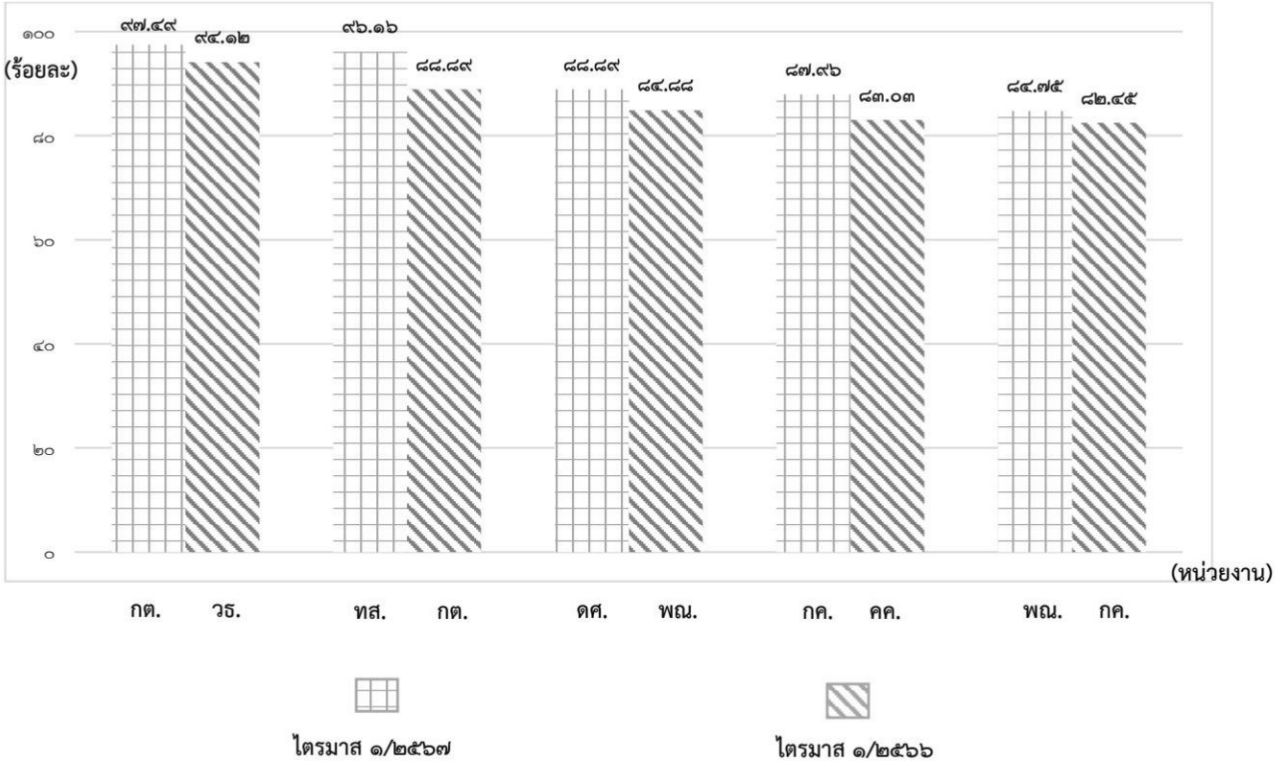
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๗,๐๕๐ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๘ และสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๒ จำแนกเป็นประเภทของการยุติได้ ดังนี้

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา	เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่ได้ประสานหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา (เรื่องที่หน่วยงานมีนโยบายดำเนินการอยู่แล้วหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ)	๕,๗๒๕
รอการรับทราบ	เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่ได้ประสานหน่วยงานเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทางระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับงานในระบบ	๒,๙๔๔
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๓๒๖
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องบางส่วน)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วน หรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง	๘๑๖

ยุติเรื่อง...

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ยุติเรื่อง (ไม่ได้ตามคำร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ เช่น กรณีการขอเงินเผื่อได้ การขอเรื่องส่วนตัว ซึ่งพ้นวิสัยที่จะดำเนินการ เป็นต้น	๕๖
ยุติเรื่อง (รอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ กรณีร้องเรียนกล่าวโทษซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม	๕๓
ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ กรณีร้องเรียนกล่าวโทษซึ่งไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้	๘๑
ยุติเรื่อง (ผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์)	เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์	๖๑
ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นเดียวกัน แต่ผู้ร้องติดต่อเข้ามาหลายครั้ง	๒๑
ยุติเรื่อง (ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง	๒๘
จำหน่ายเรื่องร้องทุกข์	เรื่องร้องทุกข์ที่มีการวินิจฉัยให้จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์	๘
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่ทางราชการจะดำเนินการได้	๓,๔๐๖

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก



ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗ กระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงพาณิชย์ ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ยังคงรักษาสถานะลำดับ ๑ ใน ๕ ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ทั้ง ๒ ช่วงเวลา

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ รวม ๕๓๙ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	**๔๖๒ ราย**	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	**๗๗ กลุ่ม**	เช่น กลุ่มสมัชชาคนจน (สคจ.) ขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม (ขปส.) กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย กลุ่มผู้ขอความช่วยเหลือให้กับช้างไทยในประเทศศรีลังกา สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กลุ่มประชาสังคมปฏิรูปทรัพยากรและทองคำ (ปปท.) สมาคมการค้าเครือข่ายแท็กซี่ไทย กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างเขื่อนสิรินธรและกลุ่มผู้ใช้น้ำจังหวัดอุบลราชธานี เป็นต้น

๕. ประเด็นเรื่อง...

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร 	△ ๑๘,๙๐๐.๐๐	๑,๗๑๐	๑,๖๙๐ (๙๘.๘๓)	ประเด็นเรื่องการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย เพิ่มจาก ๙ เรื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็น ๑,๗๑๐ เรื่อง โดยส่งต่อข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์และร่วมกันส่งเรื่องให้รัฐบาลดำเนินการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่นำช้างพลายศักดิ์สุรินทร์กลับสู่ประเทศไทยได้สำเร็จลุล่วงได้ก่อนหน้านี้ ๒) กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการเจรจาทางการทูต และ ๓) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นนายทะเบียนสัตว์พาหนะ (ช้าง) มีหน้าที่ในการดูแลช้างทั้ง ๒ เชือก รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้ว
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	△ ๒.๐๓	๑,๖๐๘	๑,๔๗๑ (๙๑.๔๘)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีสาเหตุมาจากประกอบกิจการของสถานบันเทิง ร้านอาหาร และอู่ซ่อมรถยนต์ เช่น การเปิดเพลงเสียงดัง การแสดงดนตรีสด การทดสอบเครื่องยนต์ เป็นต้น พฤติกรรมของประชาชน เช่น การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น รวมทั้งสาเหตุจากการ จัดกิจกรรมในช่วงเทศกาล เช่น การจัดคอนเสิร์ต การจัดงานวัด การจุดพลุ ดอกไม้ไฟ เป็นต้น
๓	ไฟฟ้า 	△ ๑๓.๖๔	๗๙๑	๖๘๓ (๘๖.๓๔)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น

๔ เสนอความเห็น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๔	เสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ 	△ ๒๑๓.๓๐	๗๓๐	๖๖๒ (๙๐.๖๘)	ประเด็นการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงที่รัฐบาลชุดใหม่ได้เข้ามาบริหารประเทศและมีการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศหลายประการซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท นโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ เป็นต้น
๕	ถนน 	△ ๑๙.๖๖	๕๖๖	๓๘๙ (๖๘.๗๓)	ประเด็นเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ รวมถึงการสัญจรบนถนน เช่น รถบรรทุกมีน้ำหนักเกินทำให้ถนนยุบตัว ถนนมีฝุ่นละอองจากการสัญจรของรถบรรทุก เป็นต้น
๖	โทรศัพท์ 	△ ๓.๓๑	๕๖๑	๔๕๐ (๘๐.๒๑)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๗	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	△ ๓.๑๗	๔๘๘	๓๑๓ (๖๔.๑๔)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น
๘	น้ำประปา 	△ ๔๗.๘๐	๔๓๖	๓๗๗ (๘๖.๔๗)	ประเด็นเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน เป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	△ ๓๐.๑๗	๔๐๙	๓๑๙ (๗๘.๐๐)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น

๑๐ การจัดระเบียบ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑๐	**การจัดระเบียบการจราจร** 	△ ๒๗.๘๐	๓๕๔	๓๐๐ (๘๔.๗๕)	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจร ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด การจอดรถกีดขวางทางจราจร และขอให้แก้ไขปัญหาระบบสัญญาณไฟจราจร เป็นต้น ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับการจราจรมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงที่มีการจัดงานเทศกาล กิจกรรมประจำปี และการเดินทางกลับภูมิลำเนา เป็นต้น

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗ พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนมีปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุเสียงดังรบกวนที่กระทบต่อการใช้ชีวิตตามปกติ ปัญหาจากการให้บริการและคุณภาพสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน และการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานรัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

๖. ปัญหาความต้องการของประชาชน/หน่วยรับการประสานเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมถึงหน่วยงานผู้มีหน้าที่และอำนาจในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พบว่า

๖.๑ ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือในการทำงานของเครือข่ายต่าง ๆ ประกอบด้วยผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) และเครือข่ายสายข่าว ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลกับหน่วยงานเครือข่ายในหลายโครงการ ซึ่งได้รับข้อเสนอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีการประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้แก่หน่วยงานที่สามารถจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๖.๒ กรณีช้างพลายที่ส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรี เป็นประเด็นที่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นเข้ามาเป็นจำนวนมากต่อเนื่องจากปีงบประมาณที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสนใจกับปัญหานี้และต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญ จึงควรตรวจสอบข้อเท็จจริงและสื่อสารให้ประชาชนมั่นใจในความเป็นอยู่ของช้างพลาย

๖.๓ กรณีปัญหาความเดือดร้อนในชีวิตประจำวันและการใช้บริการสาธารณูปโภค เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดังรบกวน ปัญหาไฟฟ้า น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ เป็นต้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน บูรณาการทำงานร่วมกัน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดอัตราการร้องเรียนซ้ำ

๖.๔ ประเด็นเกี่ยวกับ...

๖.๔ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มมิจฉาชีพยังคงมีวิธีการหลอกลวงประชาชนให้หลงเชื่อจนสูญเสียเงินและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก หน่วยงานจึงควรดำเนินการเชิงรุกทั้งการป้องกันและปราบปราม พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กลโกง/กลลวงของกลุ่มมิจฉาชีพให้ประชาชนทราบอย่างทันท่วงที และครอบคลุมทุกช่องทางและทุกพื้นที่

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๗.๑ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งหาแนวทางเพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม

๗.๒ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีการมอบประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) โดยจะพิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ หรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสมที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

๗.๓ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศประสานทางการทูตเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง สภาพความเป็นอยู่ สุขภาพ และคุณภาพชีวิตของช้างพลาย และสื่อสารให้ประชาชนมั่นใจได้ว่าช้างพลาย ได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี หรือหากมีความจำเป็นต้องนำช้างพลายกลับประเทศไทย ขอให้บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำกลับคืนสู่ประเทศไทยต่อไป

๗.๔ หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเชิงรุกกรณีมีประเด็นที่เป็นกระแสสังคม อีกทั้งกรณีที่มีการดำเนินนโยบาย/มาตรการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ควรสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน

.....

ด่วนที่สุด

ที่ กห ๐๑๐๐/๕๕๓

กระทรวงกลาโหม
ถนนสนามไชย เขตพระนคร
กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามอ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงกลาโหม เสนอความเห็นสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ นั้น

กระทรวงกลาโหม พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนรวดเร็วขึ้น ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ กระตุ้นการยกระดับการปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆ ให้สูงขึ้นตามมาตรฐานที่กำหนด มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับประชาชนเชิงรุก เพื่อสร้างความเข้าใจและความน่าเชื่อถือให้กับประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล

ในการนี้ กระทรวงกลาโหม รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ตลอดจนข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ และเห็นชอบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ กระทรวงกลาโหม ยินดีให้ความร่วมมือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(สุทิน คลังแสง)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม
โทร. ๐๙ ๕๔๕๔ ๗๘๙๖

(นางสาวหรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด
ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๕๔๓๗



กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ขอให้กระทรวงการคลังพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งเสนอโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาแล้วเห็นว่า แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจะได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ แนวทางการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) สามารถสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นธรรมและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น จึงเห็นด้วยกับแนวทางตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเศรษฐา ทวีสิน)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
สำนักตรวจสอบและประเมินผล
โทร. ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ ต่อ ๒๗๕๐

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด ๙๒

ที่ กก ๐๒๐๓/



กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๔ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจาก เรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอนและหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน ซึ่งประเด็นในการร้องทุกข์ส่วนใหญ่มาจากความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งหาแนวทางเพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม ซึ่งจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนการดำเนินงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุดาวรรณ

(นางสาวสุดาวรรณ หวังศุภกิจโกศล)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๑๕๒๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.pkr@mots.go.th

ทรัพย์สิน

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด
ที่ พม ๐๒๐๙/๑๐๓๓๖



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม. ๑๐๑๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งขอให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เสนอความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม บางประเด็นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และในบางประเด็นเป็นเรื่องใหม่ที่สามารถสะท้อนถึงค่านิยมของประชาชนและสังคมในขณะปัจจุบัน เช่น ประเด็นการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร ประเด็นเสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินซึ่งถูกมิจฉาชีพหลอกลวงให้โอนเงินหรือซื้อสินค้าปลอม เป็นต้น และเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เนื่องจากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม และนับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจรัฐด้วย ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวราวุธ ศิลปอาชา)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๔๙๔
โทรสาร ๐ ๒๖๕๙ ๖๔๙๘

ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี
ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ต่อ
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม บางประเด็นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และในบางประเด็นเป็นเรื่องใหม่ที่สามารถสะท้อนถึงค่านิยมของประชาชนและสังคมในขณะปัจจุบัน เช่น ประเด็นการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร ประเด็นเสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินซึ่งถูกมิจฉาชีพหลอกลวงให้โอนเงินหรือซื้อสินค้าปลอม เป็นต้น และเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เนื่องจากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม และนับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจรัฐด้วย ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) ควรให้มีระบบการแสดงผลความคืบหน้าการร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม พร้อมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป และหากประเด็นใดอยู่ในความสนใจสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านสื่อออนไลน์ด้วย เพราะเป็นช่องทางที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึงและติดตาม เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมในปัจจุบัน และการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

(๒) ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการจัดการปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (SLA) ในแต่ละกลุ่มประเด็น เนื่องจากปัญหาของแต่ละกลุ่มประเด็นอาจมีระยะเวลาของการจัดการแตกต่างกัน เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการให้รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

(๓) ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการรับเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน โดยการบูรณาการระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สามารถบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกประเด็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต้องความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงเพื่อลดความทับซ้อนของระบบฐานข้อมูลในการสรุปผลรายงานเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถสะท้อนภาพปัญหาโดยรวมของทั้งประเทศได้

นอกจากนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีระบบการแจ้งเหตุให้แก่ผู้ประสบปัญหาในภาวะวิกฤต ผู้พบเห็นเหตุการณ์ฉุกเฉินทางสังคม หรือประชาชนทั่วไป สามารถแจ้งเหตุผ่านช่องทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๐๐ พม. และสื่อออนไลน์ อาทิ Line OA: @hotline1300, @esshelpme Facebook: สายด่วน ๑๓๐๐ พม. ฯลฯ พร้อมทั้งได้มีการจัดตั้งศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) หรือ Human Security Emergency Management Center (HuSEC) เป็นหน่วยงานกลางในการเร่งรัด จัดการติดตามการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพประชาชน ผู้ประสบปัญหาทางสังคม และกลุ่มเป้าหมาย โดยดำเนินการตามหลักสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองประชาชนอย่างรวดเร็ว เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการสื่อสารองค์กรเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจต่อปัญหาและสถานการณ์ทางสังคมแก่ประชาชน รวมถึงสร้างค่านิยมไม่นิ่งเฉย ไม่ละเลย และมีภูมิคุ้มกันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๖๓๔๕



กระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้มีการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อตอบสนองในการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนให้มีความสะดวก คล่องตัว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศุภมาส อิศรภักดี)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๗๐๐ ต่อ ๕๐๑๑
โทรสาร ๐ ๒๓๓๓ ๓๙๓๘

ด่วนที่สุด
ที่ กษ ๐๒๒๐/๕๖๒๗



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นั้น

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น และการพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอนและหลายระดับ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยเอก

(ธรรมนัส พรหมเผ่า)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักบริหารงานกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน
โทร. : ๐ ๒๖๒๙ ๙๐๙๒
โทรสาร. : ๐ ๒๖๒๙ ๘๙๘๕
E-mail: moacbfa@gmail.com

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
ราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๖๐๙๓

กระทรวงคมนาคม
ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้กระทรวงคมนาคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้วขอเรียนว่า กระทรวงคมนาคมเห็นด้วยในหลักการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและติดตามการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องตามแนวทางปฏิบัติงานพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม เพื่อให้ประชาชนได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และสามารถแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนทราบโดยเร็ว เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม อีกทั้งกระทรวงคมนาคมได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายของนายกรัฐมนตรีและผู้บริหารกระทรวงคมนาคม การลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมและติดตามการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ของกระทรวงคมนาคม รวมทั้งการชี้แจงการแก้ไขปัญหาร้องเรียนจากการดำเนินโครงการของกระทรวงคมนาคม เช่น กรณีโครงการก่อสร้างบนถนนพระราม ๒ การเกิดอุบัติเหตุจากการสร้างรถไฟฟ้าสายต่าง ๆ เป็นต้น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บท่ากระทรวงคมนาคม (www.mot.go.th) Facebook (เพจ : ประชาสัมพันธ์กระทรวงคมนาคม) เว็บไซต์รัฐบาลไทย (www.thaigov.go.th) เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันว่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สำนักงานปลัดกระทรวง กองตรวจราชการ
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๓๒๑๒
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mot.rt9@gmail.com

ด่วนที่สุด

ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๓๒



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพิจารณาแล้ว ไม่มีข้อขัดข้องในหลักการต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องดังกล่าว และสนับสนุนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ทั้งนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยินดีให้การสนับสนุนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองกลาง
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๗๔๘
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๐๔๖

สำเนาถูกต้อง

นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/ ๑ ๒ ๗ ๓



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และมีความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

๑. การประกอบกิจการสถานบันเทิง ร้านอาหาร ที่มีการเปิดเพลงเสียงดัง การแสดงดนตรีสด ควรให้ผู้ประกอบการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ปิดและต้องมีวัสดุที่ป้องกันเสียงตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขออนุญาตและการดำเนินกิจการสถานบริการ โดยผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการใช้และการติดตั้งวัสดุที่ป้องกันเสียงที่สามารถลดเสียงออกสู่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนกรณีที่มีการจัดแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นใดในพื้นที่เปิดโล่ง บริเวณที่จัดการแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นใด ควรให้ห่างจากชุมชน รวมทั้งกิจกรรมในช่วงเทศกาลที่มีการใช้เครื่องขยายเสียงควรกำหนดเวลากิจกรรมในช่วงที่จะไม่ทำความเดือดร้อนรำคาญแก่ชุมชน และควรรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากชุมชนโดยรอบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการอนุญาต และมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขหรือลดระดับเสียงโดยเร็วที่สุด

๒. ปัญหาเรื่องเสียงที่เกิดจากการจุดพลุดอกไม้ไฟ ประเด็นดังกล่าวควรนำรายละเอียดเรื่องการร้องทุกข์มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงประกาศเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยและการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในการจุดและปล่อยหรือการกระทำการอย่างใด เพื่อให้บั้งไฟ พลุ ตะไล โคมลอย โคมไฟ โคมควัน หรือวัตถุที่คล้ายคลึงกันขึ้นสู่อากาศ

ในประเด็น ...

ในประเด็นของสถานที่และวันอนุญาต ปริมาณ ความถี่ และระยะเวลาการจุดให้มีความเหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและป้องกันการร้องเรียนซ้ำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก

(พัชรวาท วงษ์สุวรรณ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำนักงานปลัดกระทรวง
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๐๗
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cplo.mnre@hotmail.com

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด
ที่ พน ๐๒๐๓/๐๙๒



กระทรวงพลังงาน
ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี
ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงพลังงานเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพลังงานพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าไม่มีข้อขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เนื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการและภาคประชาชน จึงย่อมต้องมีฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่มีปริมาณมาก มีความหลากหลาย และครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนหากได้รับการแก้ไขในระยะเวลาอันรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม ย่อมจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อรัฐบาล รวมทั้งไม่เกิดปัญหาการชุมนุมประท้วง ดังนั้น การสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้คณะรัฐมนตรีได้รับทราบและสามารถพิจารณาเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่มีปริมาณมาก มีความหลากหลายและครอบคลุมทั่วทั้งประเทศดังกล่าว เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อันรวดเร็ว เหมาะสม เป็นธรรม และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อรัฐบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพีระพันธุ์ สาลีรัฐวิภาค)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
กองตรวจราชการ
โทร. ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๐
โทรสาร ๐ ๒๑๔๐ ๖๒๒๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ inspector_g@energy.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ พณ ๐๒๐๑/ ๑๖๗๐

กระทรวงพาณิชย์
๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การเสนอความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงพาณิชย์พิจารณาให้ความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพาณิชย์พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เนื่องจากปัญหาความเดือดร้อนในประเด็นต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน หน่วยงานราชการต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายภูมิธรรม เวชยชัย)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
กองกลาง
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๗ ๖๒๙๒
โทรสาร ๐ ๒๕๔๗ ๕๒๑๐

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๕๖๐๕

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงมหาดไทยเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เห็นว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปัจจุบันของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีสัมฤทธิผล โดยเฉพาะประเด็นที่เป็นกระแสสังคม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการให้บริการประชาชนได้ทันโลก ทันสมัย ทันท่วงทีต่อไป จึงรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเห็นชอบให้มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

Change for Good

ด่วนที่สุด
ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๑๐๔๗



กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงแรงงานพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงแรงงานพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจะเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระทรวงแรงงานได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (opm.1111.go.th) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) เพื่อให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และจะนำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานมาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองกลาง
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๕๗
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban.mol@mol.mail.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/๖๗๒๓



กระทรวงวัฒนธรรม
๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร
เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงวัฒนธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน นั้น

กระทรวงวัฒนธรรม รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น และเห็นชอบในหลักการของข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ โดยนำเสนอเรื่องราว ข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อให้ตรงความต้องการของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำความเห็นเสนอประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
กองตรวจราชการ
โทร. ๐ ๒๒๐๙ ๓๖๖๑
โทรสาร ๐ ๒๒๐๙ ๓๕๒๗
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@m-culture.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๙๐๕



กระทรวงศึกษาธิการ
กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงศึกษาธิการ พิจารณาแล้วเห็นชอบกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ในการนี้ กระทรวงศึกษาธิการได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน และได้กำชับส่วนราชการในสังกัดและองค์กรในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการดำเนินการให้อยู่ในกรอบระยะเวลาที่กำหนด และให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและคำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งได้มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเชิงรุกกรณีมีประเด็นที่เป็นกระแสสังคม เพื่อสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและเบาะแสต่าง ๆ ผ่านเพจเฟซบุ๊ก "ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ" หรือ https://www.facebook.com/1579service

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก

(เพิ่มพูน ชิดชอบ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักอำนวยการ
โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๖๒๑
โทรสาร ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๔๖
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ public_service_center@moe.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ที่ สธ ๐๒๔๑/๑๐๗๖

กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมการให้ความสำคัญการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนสามารถดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข และรายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข ได้ทุกที่ทุกเวลา และจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่ประสงค์ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๖ - ๗๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายชลน่าน ศรีแก้ว)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๖
โทรสาร ๐ ๒๕๐ ๑๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

ทรัพย์สิน

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด
ที่ อก ๐๒๐๓/๑๓๕๒



กระทรวงอุตสาหกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงอุตสาหกรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงอุตสาหกรรม พิจารณาแล้ว ขอเรียนดังนี้

๑. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด โดยได้มีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม (i-Dee Pro) และเชื่อมโยงเครือข่ายด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดผลกระทบจากการประกอบการอุตสาหกรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านระบบสารสนเทศ จำนวน ๒ ระบบ มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงอุตสาหกรรม (i-Dee Pro) เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนโดยตรง ซึ่งมีการเชื่อมโยงเครือข่ายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขอย่างครอบคลุมและรวดเร็ว โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานส่วนภูมิภาคได้

๑.๒ ระบบสารสนเทศสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) มีการพัฒนาและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าการดำเนินการได้

๒. การประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเชิงรุกกรณีมีประเด็นที่เป็นกระแสสังคม โดยได้กำชับแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมภาคอุตสาหกรรมต่อประชาชนและชุมชนในพื้นที่ โดยเฉพาะการเกิดเหตุภาวะฉุกเฉินจากการประกอบการอุตสาหกรรม เช่น เพลิงไหม้ ระเบิด ชุมนุมคัดค้าน และสารเคมีรั่วไหล ซึ่งได้มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในเรื่องของขั้นตอนการรายงานเหตุภาวะฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุภาวะฉุกเฉินจากการประกอบการอุตสาหกรรม ดังนี้

- เมื่อเกิดเหตุหรือรับทราบเหตุ หน่วยงานในพื้นที่จะต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่เกิดเหตุ ภายใน ๑ ชั่วโมง พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมร่วมลงพื้นที่

- รายงาน ...

- รายงานข้อมูลสถานการณ์ ข้อเท็จจริง และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ผู้บริหารและหน่วยงานส่วนกลางรับทราบ

- ศูนย์รับแจ้งเหตุภาวะฉุกเฉิน (สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม) จัดทำรายงานข้อมูลและติดตามความคืบหน้า เพื่อรายงานสรุปเสนอผู้บริหารทราบ

เพื่อเป็นการลดข้อกังวลหรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบและเป็นการปฏิบัติงานเชิงรุก โดยเฉพาะกรณีมีประเด็นที่เป็นกระแสสังคม จึงได้ปรับปรุงขั้นตอนการรายงานเหตุภาวะฉุกเฉินจากการประกอบการอุตสาหกรรม พร้อมทั้งได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตามขั้นตอนฯ ดังกล่าว

ทั้งนี้ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัญหาของประชาชน จึงได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนและปรับปรุงขั้นตอนการรายงานเหตุภาวะฉุกเฉินจากการประกอบการอุตสาหกรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาทันต่อสถานการณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพิมพ์ภัทรา วิชัยกุล)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
กองตรวจราชการ
โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๐ ๖๙๕๔ ต่อ ๖๙๕๔๑๙

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ธนาคารแห่งประเทศไทย

๒๗ พฤษภาคม 2567

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ที่ ธปท.ผคต.(04) ๓๒๗ /2567 เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2567

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีหนังสือด่วนที่สุดที่ นร. 0507/ว(ล) 4841 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2567 แจ้งว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ได้เสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ให้คณะรัฐมนตรี (ครม.) เพื่อทราบ โดยขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของ ครม. นั้น

ธปท. ขอเรียนว่า ในประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ซึ่งเป็นเรื่องขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน นั้น ธปท. มีมาตรการจัดการภัยทุจริตทางการเงินที่กำหนดให้ผู้ให้บริการทางการเงินดำเนินการในหลายมิติ ได้แก่ (1) การป้องกันความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อ เช่น ผู้ให้บริการทางการเงินต้องงดส่งลิงก์ทุกประเภทผ่าน SMS และอีเมล (2) การมีระบบตรวจจับและติดตามบัญชีหรือธุรกรรมต้องสงสัย และ (3) การตอบสนองและรับมืออย่างทันท่วงที โดยผู้ให้บริการทางการเงินต้องมีช่องทางติดต่อเร่งด่วนตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้ ธปท. อยู่ระหว่างจัดทำแนวทางการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพิ่มเติมผ่านการกำหนดมาตรการจัดการปัญหาบัญชีม้า ได้แก่ (1) การยกระดับความเข้มงวดในการเปิดบัญชีเงินฝากและบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้รัดกุมขึ้น (2) ผู้ให้บริการทางการเงินต้องตรวจจับและติดตามพฤติกรรมการใช้บัญชีของลูกค้า (3) ผู้ให้บริการทางการเงินต้องใช้และแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการบริหารความเสี่ยงในการเปิดบัญชีให้รัดกุม รวมทั้งป้องกัน ตรวจจับ และติดตามการใช้บัญชีที่มีลักษณะหรือพฤติกรรมที่ผิดปกติให้เกิดประสิทธิภาพในภาพรวมทั้งระบบ และ ธปท. ยังทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ให้บริการทางการเงินดำเนินการตามพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 รวมถึงร่วมกันจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (Anti Online Scam Operation Center: AOC) หรือ AOC 1441 ในการรับแจ้งเหตุและระงับธุรกรรมต้องสงสัย

สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน ธปท. ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ กับ สปน. เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2566 โดยตั้งแต่ต้นปี 2566 ธปท. ได้ออกแบบระบบงานบริการรับเรื่องร้องเรียนและบริการแก้ไขปัญหาหนี้ (Consumer Problem Management: CPM) และประสานงานกับ สปน. เพื่อเชื่อมต่อการรับส่งเรื่องร้องเรียนระหว่างกัน

ผ่าน Application Programing Interface (API) ซึ่งจะทำให้การรับส่งเรื่องร้องเรียนและการรายงานผลการดำเนินการ เป็นไปแบบรวมศูนย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ระบบงาน CPM ได้เริ่มใช้งานเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตามที่เห็นสมควรต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายรณดล นุ่มนนท์)
รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน
ผู้ว่าการแทน

ฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน
โทรศัพท์ 0 2283 5025

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

รายการ QR Code



http://tinyurl.com/sxw6npcx

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- ไฟล์ Word หนังสือสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗