ด่วนที่สุด **สำเนา**

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๔๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๒๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ส่วนความเห็นของกระทรวงกลาโหมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒๑ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้รับภายหลังวันประชุมคณะรัฐมนตรี ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๒ ข้อ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงวัฒนธรรม รวมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์

(นางณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล), ๑๕๓๒ (อรณิชา)
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 ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๔๘๗๒ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงกลาโหม ด่วนมาก ที่ กห ๐๑๐๐/๑๐๘๕ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๗
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๘๗๘๗ ลงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงการต่างประเทศ ด่วนที่สุด ที่ กต ๐๓๐๑/๗๘๒๘ ลงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด่วนที่สุด ที่ กก ๐๒๐๓/๒๑๙๗ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๗
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด่วนที่สุด ที่ พม ๐๒๐๙/๑๗๘๔๘ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ด่วนที่สุด ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๑๓๘๑๖ ลงวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๒๐/๖๓๖๐ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๗
๙. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๑๘๙ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗
๑๐. สำเนาหนังสือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด่วนที่สุด ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๑๔๐ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๑๑. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๑๙๙๑ ลงวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๑๒. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๒๘๖๕ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗
๑๓. สำเนาหนังสือกระทรวงพลังงาน ด่วนที่สุด ที่ พน ๐๒๐๓/๑๖๓ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๗
๑๔. สำเนาหนังสือกระทรวงพาณิชย์ ด่วนที่สุด ที่ พณ ๐๒๐๑/๓๖๖๖ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๑๕. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๑๕๙๑๒ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๑๖. สำเนาหนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๑๙๙๓ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๑๗. สำเนาหนังสือกระทรวงวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/๒๗๖๕ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗
๑๘. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๑๘๗๗ ลงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๗
๑๙. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗
๒๐. สำเนาหนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๒๓๕๕ ลงวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๗
๒๑. สำเนาหนังสือกระทรวงกลาโหม ด่วนที่สุด ที่ กห ๐๑๐๐/๑๖๙๐ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

---

๑. รองนายกรัฐมนตรี (นายภูมิธรรม เวชยชัย)
๒. รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
๓. รองนายกรัฐมนตรี (นายอนุทิน ชาญวีรกูล)
๔. รองนายกรัฐมนตรี (นายพีระพันธุ์ สาลีรัฐวิภาค)
๕. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิชัย ชุณหวชิร)
๖. รองนายกรัฐมนตรี (นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)
๗. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
๘. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร)
๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม
๑๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
๑๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ
๑๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๑๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
๑๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
๑๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๑๘. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน
๒๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์
๒๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
๒๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม
๒๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
๒๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม
๒๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
๒๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
๒๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม
๒๘. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๒๙. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี
๓๐. ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
๓๑. 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 ๐๑๐๕.๖/๔๘๗๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น จำนวน ๑ ชุด

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 ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สาระสำคัญ...

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๘๓๓ ครั้ง หรือคิดเป็น ๑๔,๘๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๖๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๒

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๘๗ เรื่อง (๒๖.๘๐%)	กระทรวงการคลัง ๗๔๑ เรื่อง (๑๓.๓๖%)	กระทรวงคมนาคม ๔๑๔ เรื่อง (๗.๔๖%)	กระทรวงสาธารณสุข ๓๗๑ เรื่อง (๖.๖๙%)	กระทรวงมหาดไทย ๓๗๐ เรื่อง (๖.๖๗%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๖๑ เรื่อง (๑๗.๒๗%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๒๕ เรื่อง (๑๓.๔๑%)	การรถไฟแห่งประเทศไทย ๗๖ เรื่อง (๘.๑๕%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๗๕ เรื่อง (๘.๐๕%)	การไฟฟ้านครหลวง ๖๑ เรื่อง (๖.๕๕%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๘๑๖ เรื่อง (๑๗.๓๗%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๒๒ เรื่อง (๔.๗๓%)	จังหวัดชลบุรี ๑๙๒ เรื่อง (๔.๐๙%)	จังหวัดปทุมธานี ๑๙๒ เรื่อง (๔.๐๙%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๗๗ เรื่อง (๓.๗๗%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมามีจำนวนเพิ่มขึ้น ๔๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๒



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	 - ๐.๓๐	๑,๖๕๓	๑,๕๐๖ (๙๑.๑๑)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือนส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับการเปิดเพลงเสียงดังและการแสดงดนตรีสดของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีเสียงดังรบกวนที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดงานประจำปี/งานวัด การจัดคอนเสิร์ต และการก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างถนน การก่อสร้างอาคาร เป็นต้น แม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขหรือมีการระงับเหตุจนได้ข้อยุติในอัตราที่สูงแต่ก็ยังเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด
๒	โทรศัพท์ 	 ๖.๘๐	๖๔๔	๕๖๒ (๘๗.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น ซึ่งมีอัตราการร้องเรียนที่เพิ่มสูงขึ้นและส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ
๓	ไฟฟ้า 	 ๐.๓๙	๖๔๔	๕๒๔ (๘๑.๓๗)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือ เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด รวมถึงภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตรา ค่าไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น

๔ ประเด็นเกี่ยว...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	↑ ๑๑.๔๑	๕๗๖	๓๙๔ (๖๘.๔๐)	ประเด็นทรัพย์สิน เป็นการขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกฉ้อโกง ถูกลักทรัพย์ ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านออนไลน์และแก๊งค์คอลเซนเตอร์ เช่น หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงินจองที่พัก เป็นต้น รวมถึงขอให้ตรวจสอบกรณีเงินสูญหายจากบัญชีธนาคารซึ่งมีปริมาณการแจ้งขอความช่วยเหลือเพิ่มสูงขึ้น แม้ว่าหน่วยงานจะได้มีการแจ้งเตือนประชาชน หากแต่กลุ่มมิจฉาชีพได้เปลี่ยนวิธีใหม่ ๆ เพื่อหลอกลวงประชาชนให้หลงเชื่อ
๕	ถนน 	↑ ๔.๖๘	๔๔๗	๒๗๙ (๖๒.๔๒)	ประเด็นเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ รวมถึงขอให้แก้ไขปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัญจรบนท้องถนน เช่น ขอให้ซ่อมแซมไฟจราจร ก่อสร้างจุดกลับรถตีเส้นจราจรให้ชัดเจน เป็นต้น
๖	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	↑ ๑๗.๙๓	๔๓๔	๓๓๘ (๗๗.๘๘)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น การใช้ความรุนแรงของนักเรียน/นักศึกษา ความปลอดภัยในชีวิตของครูเผ้าเวรยามของโรงเรียน เป็นต้น

๗ น้ำประปา...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๗	น้ำประปา 	↓ - ๓.๔๐	๔๒๖	๓๔๓ (๘๐.๕๒)	ประเด็นเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่น และมีตะกอน เป็นต้น
๘	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า 	↑ ๑๐.๕๔	๓๘๘	๓๐๓ (๗๘.๐๙)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่งผลต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตของประชาชนมากขึ้น นอกจากนี้ในช่วงฤดูแล้งมักเกิดไฟไหม้ป่าและการเผาไร่/นาเพื่อเตรียมทำการเกษตร ส่งผลให้ปัญหาฝุ่น/ควัน เกิดขึ้นเป็นบริเวณกว้างทั่วประเทศ
๙	กลิ่น 	↑ ๔๘.๘๐	๓๗๒	๒๘๖ (๗๖.๘๘)	ประเด็นเรื่องกลิ่น ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง เช่น การเผาขยะ การพ่นสารเคมี เป็นต้น รวมทั้งปัญหากลิ่นจากการประกอบกิจการ เช่น ร้านอาหาร ฟาร์มสุกร ฟาร์มไก่ เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวมีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากจึงควรที่หน่วยงานในพื้นที่จะต้องให้ความสำคัญและเฝ้าระวัง
๑๐	ยาเสพติด 	↑ ๒๔.๓๐	๓๗๒	๒๙๙ (๘๐.๓๘)	ประเด็นยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสแหล่งจำหน่ายและการเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ประกอบกับผู้เสพยาเสพติดมีแนวโน้มก่อเหตุรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนเกิดความกังวลซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง

๓.๓ ปัญหาความ...

๓.๓ ปัญหาความต้องการของประชาชน/หน่วยรับการประสานเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมถึงหน่วยงานผู้มีหน้าที่และอำนาจในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พบว่า

๓.๓.๑ เรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์มากจะเป็นปัญหาด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน และคุณภาพการให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นปัญหาที่แก้ไขได้โดยง่ายในพื้นที่ หากหน่วยงานผู้รับผิดชอบจะได้ทำการสำรวจและประเมินความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่อย่างละเอียดและครอบคลุม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและแผนการพัฒนาสาธารณูปโภคทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดการร้องทุกข์มายังส่วนกลาง

๓.๓.๒ ปัญหาด้านมลพิษทางอากาศที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น ควันไฟ ฝุ่นละออง เขม่า และกลิ่น ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมหรือวิถีชีวิตในการทำการเกษตร เช่น การเผาไร่/นา เผาขยะ พ่นสารเคมี เป็นต้น

๓.๓.๓ ปัญหายาเสพติดเป็นประเด็นที่ประชาชนมีความกังวลมากขึ้น เนื่องจากผู้เสพยาเสพติดมีแนวโน้มสร้างความรุนแรงทั้งต่อครอบครัว ตนเอง และผู้ร่วมสังคมอื่น ๆ

๓.๓.๔ ประชาชนยังคงประสบปัญหาถูกหลอกลวงจากกลุ่มมิจฉาชีพ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและขยายกลุ่มเป้าหมายในการหลอกลวง เช่น ใช้ข้อมูลส่วนตัวที่ระบุผ่านแอปพลิเคชันเพื่อโอนเงินออกจากบัญชี หลอกลวงให้โอนเงินจองที่พักผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น หน่วยงานควรเน้นย้ำให้ประชาชนระมัดระวังการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจถึงรูปแบบการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณูปโภค โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสำรวจความต้องการและสภาพปัญหาของประชาชนในพื้นที่ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการเพื่อเป็นการลดข้อร้องเรียน และควรพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้ประชาชนได้รับงานบริการที่มีคุณภาพด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

๓.๔.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความรู้ให้ประชาชนได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สภาพดิน และการลดลงของความหลากหลายทางชีวภาพ ทั้งนี้ควรสร้างทางเลือกให้กับประชาชนในการกำจัด/แปรสภาพวัสดุที่เหลือจากการเกษตร การทำไร่/นา นอกจากนี้ปัญหาจากการประกอบกิจการ เช่น กลิ่นจากร้านอาหาร ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น และหน่วยงานที่รับผิดชอบควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานการประกอบกิจการและสร้างการตระหนักรู้ให้ผู้ประกอบการให้ทราบถึงสภาพปัญหาและผลกระทบในวงกว้าง ทั้งนี้ หากเป็นกรณีที่ต้องมีการบังคับใช้กฎหมาย ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างเข้มงวด

๓.๔.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางในการควบคุมและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการนำผู้เสพยาเสพติดไปบำบัดรักษาเพื่อฟื้นฟูให้กลับมาเป็นปกติ

๓.๔.๔ หน่วยงานควร...

๓.๔.๔ หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาหรือฤดูกาล เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการดำเนินการได้อย่างเป็นปัจจุบัน และใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

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 ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

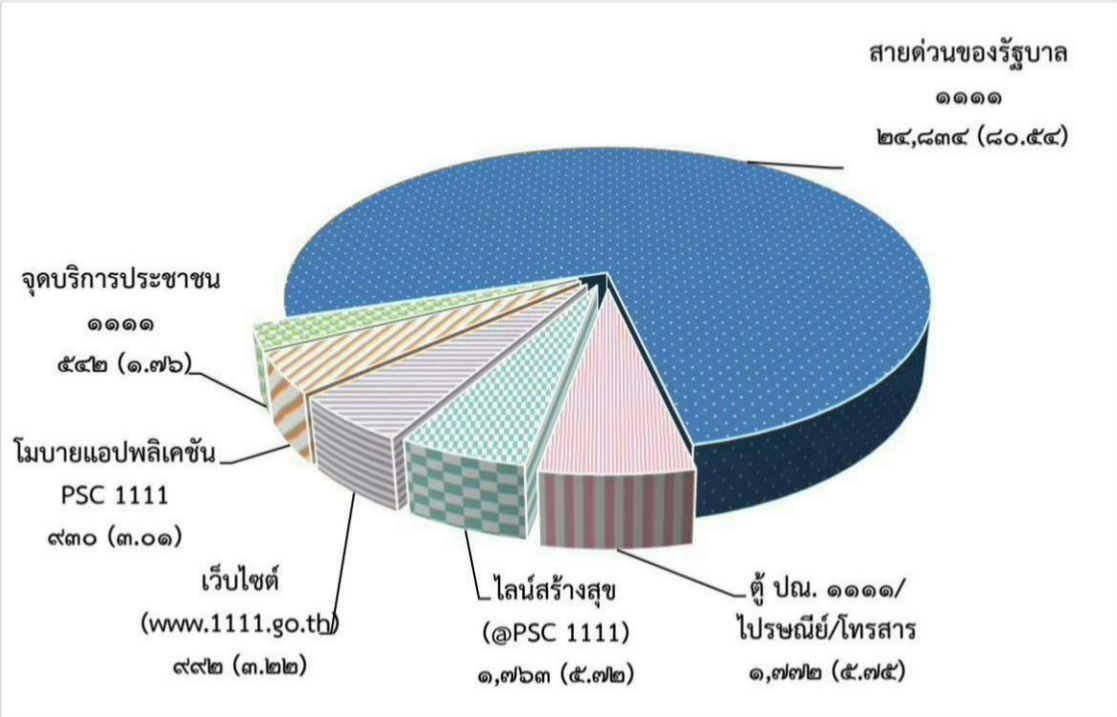


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

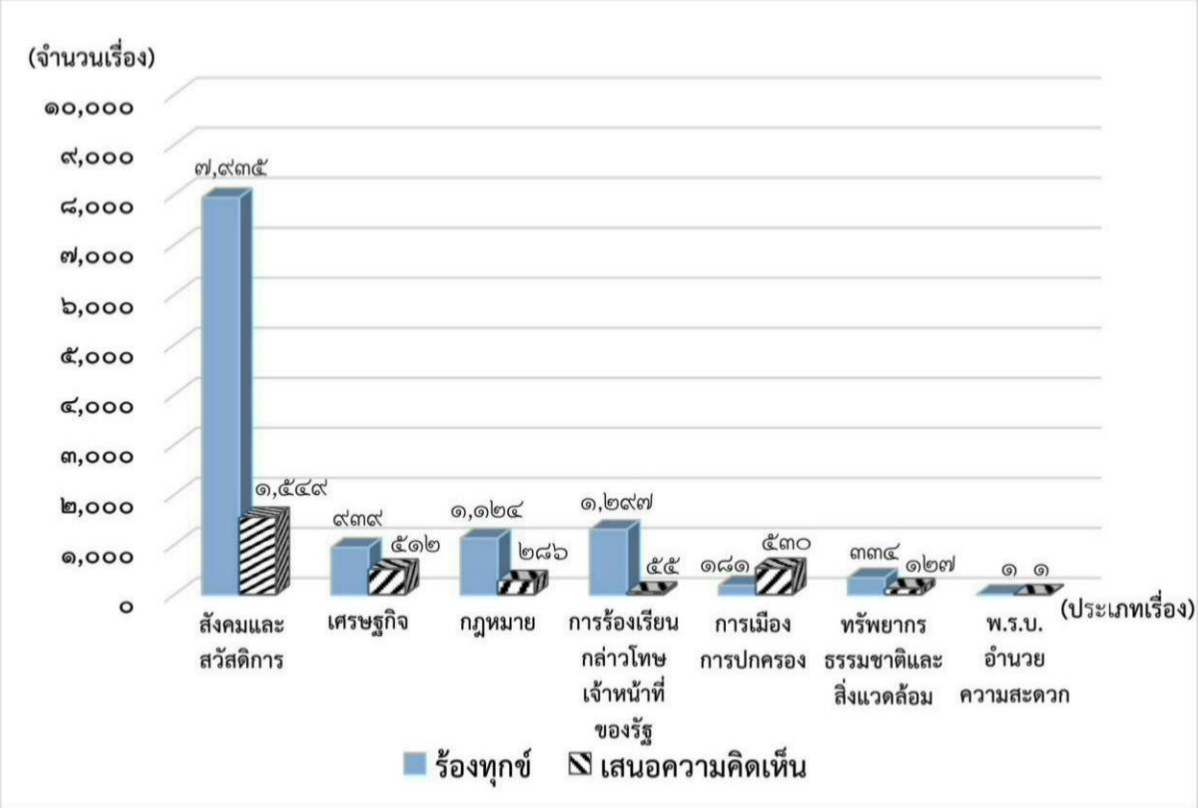


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๔,๘๓๔	๘๐.๕๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๗๗๒	๕.๗๕
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๗๖๓	๕.๗๒
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๙๙๒	๓.๒๒
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๙๓๐	๓.๐๑
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๔๒	๑.๗๖
รวมทั้งสิ้น		**๓๐,๘๓๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๒,๕๑๗ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. สถิติ...

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด

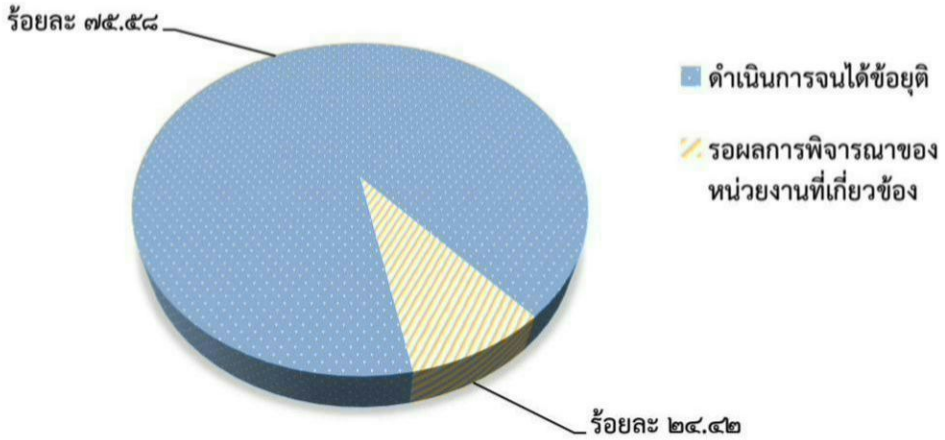


ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๙,๔๘๔	๗,๙๓๕	๑,๕๔๙
๒	เศรษฐกิจ	๑,๔๕๑	๙๓๙	๕๑๒
๓	กฎหมาย	๑,๔๑๐	๑,๑๒๔	๒๘๖
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๓๕๒	๑,๒๙๗	๕๕
๕	การเมือง-การปกครอง	๗๑๑	๑๘๑	๕๓๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๖๑	๓๓๔	๑๒๗
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๒	๑	๑
รวมทั้งสิ้น		**๑๔,๘๗๑**	**๑๑,๘๑๑**	**๓,๐๖๐**
ร้อยละ		**๑๐๐.๐๐**	**๗๙.๔๒**	**๒๐.๕๘**

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	๑๑,๒๓๙	๗๕.๕๘
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓,๖๓๒	๒๔.๔๒
รวมทั้งสิ้น		**๑๔,๘๗๑**	**๑๐๐.๐๐**

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๘๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๖๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๒

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน**	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับการเปิดเพลงเสียงดังและการแสดงดนตรีสดของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีเสียงดังรบกวนที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดงานประจำปี/งานวัด การจัดคอนเสิร์ต และการก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างถนน การก่อสร้างอาคาร เป็นต้น แม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขหรือมีการระงับเหตุจนได้ข้อยุติในอัตราที่สูงแต่ก็ยังเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด	๑,๖๕๓	๑,๕๐๖ (๙๑.๑๑)	๑๔๗

๒ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๒	**โทรศัพท์** 	ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น ซึ่งมีอัตราการร้องเรียนที่เพิ่มสูงขึ้นและส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ	๖๔๔	๕๖๒ (๘๗.๒๗)	๘๒
๓	**ไฟฟ้า** 	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือ เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด รวมถึงภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตรา ค่าไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น	๖๔๔	๕๒๔ (๘๑.๓๗)	๑๒๐
๔	**ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** 	ประเด็นทรัพย์สิน เป็นการขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกฉ้อโกง ถูกลักทรัพย์ ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านออนไลน์และแก๊งค์คอลเซนเตอร์ เช่น หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงินจองที่พัก เป็นต้น รวมถึงขอให้ตรวจสอบกรณีเงินสูญหายจากบัญชีธนาคารซึ่งมีปริมาณการแจ้งขอความช่วยเหลือเพิ่มสูงขึ้น แม้ว่าหน่วยงานจะได้มีการแจ้งเตือนประชาชน หากแต่กลุ่มมิจฉาชีพได้เปลี่ยนวิธีใหม่ ๆ เพื่อหลอกลวงประชาชนให้หลงเชื่อ	๕๗๖	๓๙๔ (๖๘.๔๐)	๑๘๒
๕	**ถนน** 	ประเด็นเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ รวมถึงขอให้แก้ไขปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัญจรบนท้องถนน เช่น ขอให้ซ่อมแซมไฟจราจร ก่อสร้างจุดกลับรถตีเส้นจราจรให้ชัดเจน เป็นต้น	๔๔๗	๒๗๙ (๖๒.๔๒)	๑๖๘

๖ น้ำประปา...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๖	**ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ** 	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น การใช้ความรุนแรงของนักเรียน/นักศึกษา ความปลอดภัยในชีวิตของครูเฝ้าเวรยามของโรงเรียน เป็นต้น	๔๓๔	๓๓๘ (๗๗.๘๘)	๙๖
๗	**น้ำประปา** 	ประเด็นเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่น และมีตะกอน เป็นต้น	๔๒๖	๓๔๓ (๘๐.๕๒)	๘๓
๘	**ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า** 	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM ๒.๕ ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่งผลต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตของประชาชนมากขึ้น นอกจากนี้ ในช่วงฤดูแล้งมักเกิดไฟไหม้ป่าและการเผาไร่/นาเพื่อเตรียมทำการเกษตร ส่งผลให้ปัญหาฝุ่น/ควันเกิดขึ้นเป็นบริเวณกว้างทั่วประเทศ	๓๘๘	๓๐๓ (๗๘.๐๙)	๘๕
๙	**กลิ่น** 	ประเด็นเรื่องกลิ่น ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง เช่น การเผาขยะ การพ่นสารเคมี เป็นต้น รวมทั้งปัญหากลิ่นจากการประกอบกิจการ เช่น ร้านอาหาร ฟาร์มสุกร ฟาร์มไก่ เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวมีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากจึงควรที่หน่วยงานในพื้นที่จะต้องให้ความสำคัญและเฝ้าระวัง	๓๗๒	๒๘๖ (๗๖.๘๘)	๘๖
๑๐	**ยาเสพติด** 	ประเด็นยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสแหล่งจำหน่ายและการเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ประกอบกับผู้เสพยาเสพติดมีแนวโน้มก่อเหตุรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนเกิดความกังวลซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง	๓๗๒	๒๙๙ (๘๐.๓๘)	๗๓

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน รองลงมาคือ โทรศัพท์ ไฟฟ้า ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถนน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ น้ำประปา ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า กลิ่น และยาเสพติด ตามลำดับ

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

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	**กระทรวง**	**๓,๖๔๔**	**๕๖.๒๓**	**๒,๕๓๑**	**๖๙.๔๖**	**๒,๐๐๓**	**๕๔.๙๗**	**๑,๖๔๑**	**๔๕.๐๓**
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๗๔๑	๒๐.๓๓	๕๙๙	๘๐.๘๔	๔๘๔	๖๕.๓๒	๒๕๗	๓๔.๖๘
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๔๑๔	๑๑.๓๖	๓๑๒	๗๕.๓๖	๒๓๖	๕๗.๐๐	๑๗๘	๔๓.๐๐
๑.๓	กระทรวงสาธารณสุข	๓๗๑	๑๐.๑๘	๒๗๘	๗๔.๙๓	๒๔๙	๖๗.๑๒	๑๒๒	๓๒.๘๘
๑.๔	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๖๙ เรื่อง)	๓๗๐	๑๐.๑๕	๑๙๙	๕๓.๗๘	๑๗๖	๔๗.๕๗	๑๙๔	๕๒.๔๓
๑.๕	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๙๗ เรื่อง)	๒๗๙	๗.๖๖	๒๑๖	๗๗.๔๒	๑๒๙	๔๖.๒๔	๑๕๐	๕๓.๗๖
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๓๑	๖.๓๔	๑๑๑	๔๘.๐๕	๗๔	๓๒.๐๓	๑๕๗	๖๗.๙๗
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๘๗	๕.๑๓	๑๐๘	๕๗.๗๕	๙๖	๕๑.๓๔	๙๑	๔๘.๖๖
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๗๘	๔.๘๘	๑๓๗	๗๖.๙๗	๙๙	๕๕.๖๒	๗๙	๔๔.๓๘
๑.๙	กระทรวงยุติธรรม	๑๗๔	๔.๗๗	๘๘	๕๐.๕๗	๖๘	๓๙.๐๘	๑๐๖	๖๐.๙๒
๑.๑๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๖๘	๔.๖๑	๑๐๔	๖๑.๙๐	๙๒	๕๔.๗๖	๗๖	๔๕.๒๔
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๘	๓.๕๑	๖๐	๔๖.๘๘	๕๐	๓๙.๐๖	๗๘	๖๐.๙๔
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๘๘	๒.๔๑	๘๑	๙๒.๐๕	๖๐	๖๘.๑๘	๒๘	๓๑.๘๒
๑.๑๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๖๙	๑.๘๙	๖๑	๘๘.๔๑	๕๔	๗๘.๒๖	๑๕	๒๑.๗๔
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๖๘	๑.๘๗	๕๖	๘๒.๓๕	๔๘	๗๐.๕๙	๒๐	๒๙.๔๑
๑.๑๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕๓	๑.๔๕	๒๖	๔๙.๐๖	๒๓	๔๓.๔๐	๓๐	๕๖.๖๐
๑.๑๖	กระทรวงกลาโหม	๕๑	๑.๔๐	๔๐	๗๘.๔๓	๒๔	๔๗.๐๖	๒๗	๕๒.๙๔
๑.๑๗	กระทรวงพลังงาน	๒๙	๐.๘๐	๒๓	๗๙.๓๑	๑๙	๖๕.๕๒	๑๐	๓๔.๔๘
๑.๑๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๙	๐.๕๒	๑๗	๘๙.๔๗	๑๔	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖	๐.๔๔	๙	๕๖.๒๕	๒	๑๒.๕๐	๑๔	๘๗.๕๐
๑.๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๐	๐.๒๗	๖	๖๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐

๒ หน่วยงาน...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	**หน่วยงานอื่น**	**๑,๙๐๔**	**๒๙.๓๘**	**๑,๑๑๖**	**๕๘.๖๑**	**๙๓๑**	**๔๘.๙๐**	**๙๗๓**	**๕๑.๑๐**
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๔๘๗	๗๘.๑๐	๘๓๒	๕๕.๙๕	๗๒๙	๔๙.๐๒	๗๕๘	๕๐.๙๘
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๗๘	๔.๑๐	๗๕	๙๖.๑๕	๕๖	๗๑.๗๙	๒๒	๒๘.๒๑
๒.๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๕๙	๓.๑๐	๒๗	๔๕.๗๖	๒๔	๔๐.๖๘	๓๕	๕๙.๓๒
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๕๑	๒.๖๘	๔๒	๘๒.๓๕	๒๙	๕๖.๘๖	๒๒	๔๓.๑๔
๒.๕	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๔๖	๒.๔๒	๔๔	๙๕.๖๕	๑๐	๒๑.๗๔	๓๖	๗๘.๒๖
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๔๓	๒.๒๖	๑๐	๒๓.๒๖	๑๐	๒๓.๒๖	๓๓	๗๖.๗๔
๒.๗	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๒	๐.๖๓	๑๒	๑๐๐.๐๐	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗
๒.๘	สภาทนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๑	๐.๕๘	๓	๒๗.๒๗	๒	๑๘.๑๘	๙	๘๑.๘๒
๒.๙	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๐	๐.๕๓	๙	๙๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๘	๐.๔๒	๖	๗๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๘	๐.๔๒	๘	๑๐๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานอัยการสูงสุด	๘	๐.๔๒	๖	๗๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๘	๐.๔๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๗	๐.๓๗	๔	๕๗.๑๔	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๒.๑๕	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	๗	๐.๓๗	๒	๒๘.๕๗	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๒.๑๖	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๖	๐.๓๒	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๗	กองทุนประกันวินาศภัย	๖	๐.๓๒	๖	๑๐๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๒.๑๘	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย	๕	๐.๒๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๕	๐.๒๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๒.๒๐	สมาคมสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์	๔	๐.๒๑	๒	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐

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	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔	๐.๒๑	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๔	๐.๒๑	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๒๓	แพทยสภา	๓	๐.๑๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๓	๐.๑๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๓	๐.๑๖	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๖	สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๒	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักพระราชวัง	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานศาลปกครอง	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๔	สภากาชาดไทย	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๖	ศาลอาญา	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๘	เนติบัณฑิตยสภา	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**	**๙๓๒**	**๑๔.๓๘**	**๗๓๙**	**๗๙.๒๙**	**๕๑๘**	**๕๕.๕๘**	**๔๑๔**	**๔๔.๔๒**
๓.๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย**	**๓๓๘**	**๓๖.๒๗**	**๒๓๗**	**๗๐.๑๒**	**๑๖๗**	**๔๙.๔๑**	**๑๗๑**	**๕๐.๕๙**
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๖๑	๑๗.๒๗	๗๕	๔๖.๕๘	๗๐	๔๓.๔๘	๙๑	๕๖.๕๒
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๗๕	๘.๐๕	๗๒	๙๖.๐๐	๓๗	๔๙.๓๓	๓๘	๕๐.๖๗
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๖๑	๖.๕๕	๔๙	๘๐.๓๓	๓๕	๕๗.๓๘	๒๖	๔๒.๖๒
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๔๐	๔.๒๙	๔๐	๑๐๐.๐๐	๒๔	๖๐.๐๐	๑๖	๔๐.๐๐
๓.๑.๕	กองอาสารักษาดินแดน	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคมนาคม**	**๒๗๐**	**๒๘.๙๗**	**๒๒๐**	**๘๑.๔๘**	**๑๙๐**	**๗๐.๓๗**	**๘๐**	**๒๙.๖๓**
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๒๕	๑๓.๔๑	๑๑๘	๙๔.๔๐	๑๐๑	๘๐.๘๐	๒๔	๑๙.๒๐
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๗๖	๘.๑๕	๔๕	๕๙.๒๑	๔๓	๕๖.๕๘	๓๓	๔๓.๔๒
๓.๒.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๒๕	๒.๖๘	๒๒	๘๘.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๕	๒๐.๐๐
๓.๒.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๗	๑.๘๒	๑๕	๘๘.๒๔	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๕.๒๙
๓.๒.๕	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๓	๑.๓๙	๑๓	๑๐๐.๐๐	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๓.๒.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๒	๑.๒๙	๕	๔๑.๖๗	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๓.๒.๗	สถาบันการบินพลเรือน	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๘	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง**	**๑๕๐**	**๑๖.๐๙**	**๑๓๓**	**๘๘.๖๗**	**๖๑**	**๔๐.๖๗**	**๘๙**	**๕๙.๓๓**
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๕๕	๕.๙๐	๕๓	๙๖.๓๖	๒๒	๔๐.๐๐	๓๓	๖๐.๐๐
๓.๓.๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๓๙	๔.๑๘	๓๒	๘๒.๐๕	๒๔	๖๑.๕๔	๑๕	๓๘.๔๖
๓.๓.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๓๒	๓.๔๓	๒๘	๘๗.๕๐	๗	๒๑.๘๘	๒๕	๗๘.๑๓
๓.๓.๔	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๗	๐.๗๕	๗	๑๐๐.๐๐	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๓.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๖	๐.๖๔	๔	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๓.๖	กองทุนการออมแห่งชาติ	๔	๐.๔๓	๔	๑๐๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๓.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๔	๐.๔๓	๒	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๒	๐.๒๑	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓.๙	การยาสูบแห่งประเทศไทย	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**	**๗๔**	**๗.๙๔**	**๖๒**	**๘๓.๗๘**	**๔๘**	**๖๔.๘๖**	**๒๖**	**๓๕.๑๔**
๓.๔.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๔๐	๔.๒๙	๓๐	๗๕.๐๐	๑๙	๔๗.๕๐	๒๑	๕๒.๕๐
๓.๔.๒	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๓๔	๓.๖๕	๓๒	๙๔.๑๒	๒๙	๘๕.๒๙	๕	๑๔.๗๑

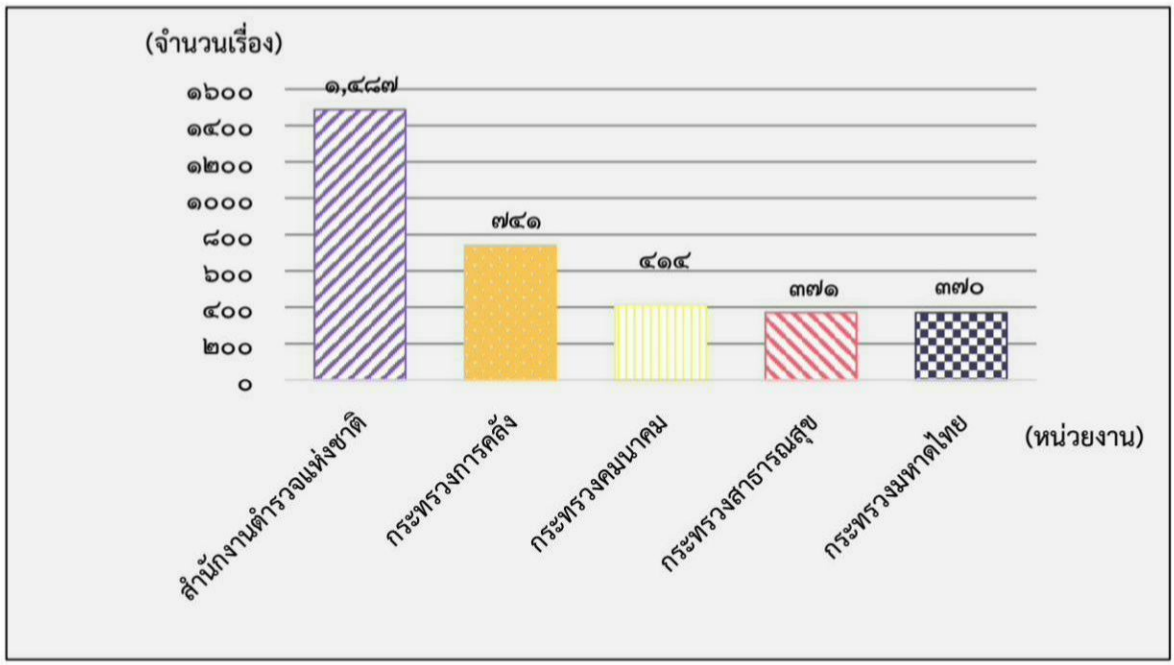
๓.๕ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๕	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข**	**๒๕**	**๒.๖๘**	**๒๐**	**๘๐.๐๐**	**๑๓**	**๕๒.๐๐**	**๑๒**	**๔๘.๐๐**
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒๔	๒.๕๘	๒๐	๘๓.๓๓	๑๓	๕๔.๑๗	๑๑	๔๕.๘๓
๓.๕.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๖	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**	**๑๙**	**๒.๐๔**	**๑๗**	**๘๙.๔๗**	**๑๐**	**๕๒.๖๓**	**๙**	**๔๗.๓๗**
๓.๖.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๘	๑.๙๓	๑๖	๘๘.๘๙	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔
๓.๖.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงยุติธรรม**	**๑๖**	**๑.๗๒**	**๑๓**	**๘๑.๒๕**	**๑๑**	**๖๘.๗๕**	**๕**	**๓๑.๒๕**
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๑๖	๑.๗๒	๑๓	๘๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕
๓.๘	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**	**๑๒**	**๑.๒๙**	**๑๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๖**	**๕๐.๐๐**	**๖**	**๕๐.๐๐**
๓.๘.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๙	๐.๙๗	๙	๑๐๐.๐๐	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๓.๘.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๓	๐.๓๒	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๙	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี**	**๙**	**๐.๙๗**	**๘**	**๘๘.๘๙**	**๕**	**๕๕.๕๖**	**๔**	**๔๔.๔๔**
๓.๙.๑	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๓	๐.๓๒	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๒	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๒	๐.๒๑	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๓	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๒	๐.๒๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๔	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๕	สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

๓.๑๐ รัฐวิสาหกิจ...

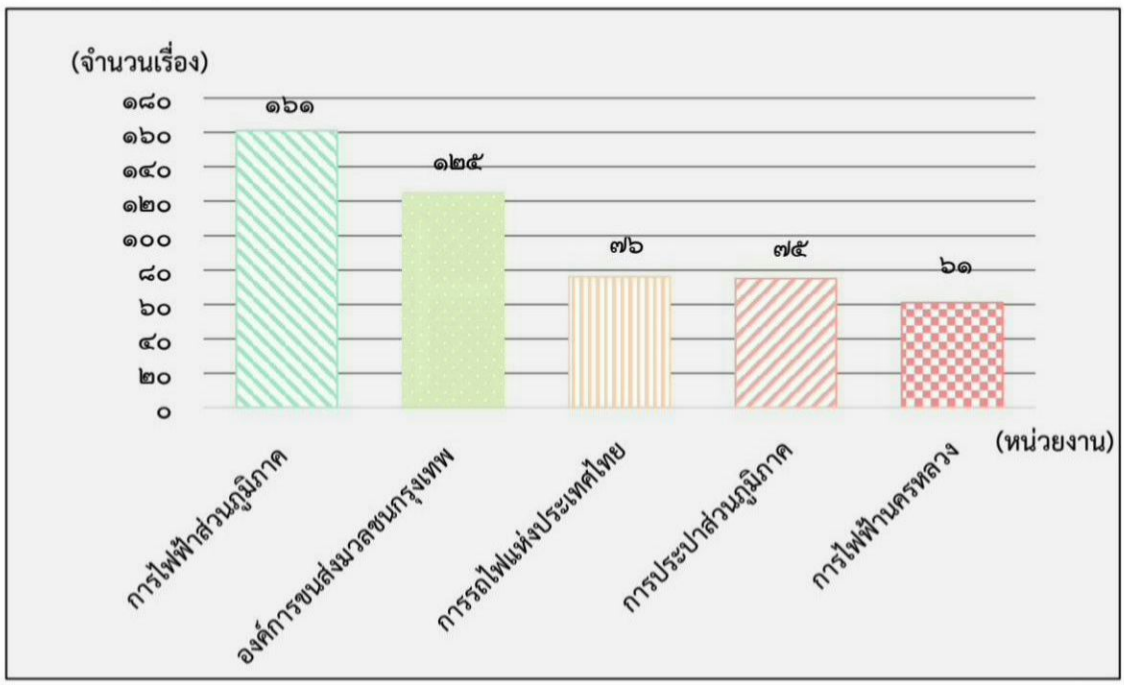
ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๐	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน**	**๙**	**๐.๙๗**	**๘**	**๘๘.๘๙**	**๓**	**๓๓.๓๓**	**๖**	**๖๖.๖๗**
๓.๑๐.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๖	๐.๖๔	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓
๓.๑๐.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๓๒	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม**	**๓**	**๐.๓๒**	**๓**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๓**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๑.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๓	๐.๓๒	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์**	**๒**	**๐.๒๑**	**๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**
๓.๑๒.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๒	๐.๒๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ**	**๒**	**๐.๒๑**	**๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**
๓.๑๓.๑	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓.๒	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**	**๑**	**๐.๑๑**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๔.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพาณิชย์**	**๑**	**๐.๑๑**	**๐**	**๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๕.๑	สถาบันส่งเสริมศิลปหัตถกรรมไทย (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงวัฒนธรรม**	**๑**	**๐.๑๑**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๖.๑	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๑	๐.๑๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		**๖,๔๘๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๔,๓๘๖**	**๖๗.๖๙**	**๓,๔๕๒**	**๕๓.๒๗**	**๓,๐๒๘**	**๔๖.๗๓**

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การรถไฟแห่งประเทศไทย การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้านครหลวง ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่อง...

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	**ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ และขอความช่วยเหลือกรณีถูกฉ้อโกง
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) สถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๙๑ และ ๑๕๙๙ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สายด่วน ๑๑๗๘ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ สายด่วน ๑๔๔๑
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสืบสวนสอบสวน ในกรณีการถูกหมิ่นประมาทและการทำร้ายร่างกาย
		การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้แก่ประชาชน
๒	กระทรวงการคลัง	**ภาษีอากร** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และขอให้ตรวจสอบการชำระภาษีของบริษัทต่าง ๆ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกระทรวงการคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๑
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และขอให้ยกเลิกการสแกนใบหน้าผู้ใช้สิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐผ่านแอปพลิเคชันถุงเงิน
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท เช่น คุณสมบัติของผู้มีสิทธิรับเงิน เงื่อนไขการใช้จ่าย ช่องทางการรับเงิน เป็นต้น
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรเขตและพื้นที่
๓	กระทรวงคมนาคม	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ รถตู้ และรถจักรยานยนต์สาธารณะ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์สาธารณะและรถแท็กซี่
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ - ขอให้ตีเส้นจราจรและปรับปรุงสัญลักษณ์ลูกศรบนช่องทางการเดินรถให้ชัดเจน
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานขนส่งพื้นที่

๔. กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงสาธารณสุข	**การรักษาพยาบาล** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การเข้ารับการรักษาพยาบาลตามสิทธิ์
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ทบทวนหลักเกณฑ์ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า - ปรับปรุงการให้บริการทางการแพทย์ของห้องฉุกเฉิน - ขอให้เพิ่มระยะเวลาในการเยี่ยมผู้ป่วย
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สายด่วน ๑๓๓๐
๕	กระทรวงมหาดไทย	**การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้นำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย
		การจัดสรรงบประมาณ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้หน่วยงานกลางจัดสรรหรือสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้พิจารณาเร่งรัดการออกเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมที่ดิน
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบสิทธิในที่ดินทำกิน

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา และสายด่วน ๑๑๒๙
๒	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สายด่วน ๑๓๔๘
๓	การรถไฟแห่งประเทศไทย	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มจำนวนเที่ยวและตู้โดยสารรถไฟในช่วงเทศกาลต่าง ๆ - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีมีบุคคลทั่วไปขึ้นมาจำหน่ายสินค้ารบกวนผู้โดยสารบนรถไฟ - ขอให้ปรับปรุงห้องสุขาภายในรถไฟ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ/การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานช่องจำหน่ายตั๋ว และพนักงานรักษาความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย

๔. การประปา...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	**น้ำประปา** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอขยายแนวเขตการจำหน่ายน้ำประปา
		ร้องเรียนการให้บริการ/การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาคสาขา
๕	การไฟฟ้านครหลวง	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายด่วน ๑๑๓๐
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงสาขา

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๗)

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		**๘๑๖**	**๑๗.๓๗**	**๖๔๕**	**๗๙.๐๔**	**๔๓๖**	**๕๓.๔๓**	**๓๘๐**	**๔๖.๕๗**
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๑๖	๑๗.๓๗	๖๔๕	๗๙.๐๔	๔๓๖	๕๓.๔๓	๓๘๐	๔๖.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๑		**๖๐๐**	**๑๒.๗๗**	**๔๒๕**	**๗๐.๘๓**	**๒๗๔**	**๔๕.๖๗**	**๓๒๖**	**๕๔.๓๓**
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๒๒	๔.๗๓	๑๔๙	๖๗.๑๒	๑๐๘	๔๘.๖๕	๑๑๔	๕๑.๓๕
๓	จังหวัดปทุมธานี	๑๙๒	๔.๐๙	๑๔๐	๗๒.๙๒	๘๙	๔๖.๓๕	๑๐๓	๕๓.๖๕
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๑๔	๒.๔๓	๘๙	๗๘.๐๗	๔๖	๔๐.๓๕	๖๘	๕๙.๖๕
๕	จังหวัดสระบุรี	๗๒	๑.๕๓	๔๗	๖๕.๒๘	๓๑	๔๓.๐๖	๔๑	๕๖.๙๔
เขตตรวจราชการที่ ๒		**๑๒๓**	**๒.๖๒**	**๗๘**	**๖๓.๔๑**	**๕๑**	**๔๑.๔๖**	**๗๒**	**๕๘.๕๔**
๖	จังหวัดลพบุรี	๕๔	๑.๑๕	๓๕	๖๔.๘๑	๒๓	๔๒.๕๙	๓๑	๕๗.๔๑
๗	จังหวัดอ่างทอง	๒๙	๐.๖๒	๑๔	๔๘.๒๘	๑๑	๓๗.๙๓	๑๘	๖๒.๐๗
๘	จังหวัดชัยนาท	๒๔	๐.๕๑	๑๘	๗๕.๐๐	๑๐	๔๑.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๖	๐.๓๔	๑๑	๖๘.๗๕	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		**๓๐๔**	**๖.๔๗**	**๒๕๙**	**๘๕.๒๐**	**๑๓๘**	**๔๕.๓๙**	**๑๖๖**	**๕๔.๖๑**
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑๗๗	๓.๗๗	๑๗๔	๙๘.๓๑	๙๑	๕๑.๔๑	๘๖	๔๘.๕๙
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๐	๑.๒๘	๔๔	๗๓.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๓๕	๕๘.๓๓
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๐	๐.๖๔	๒๒	๗๓.๓๓	๑๐	๓๓.๓๓	๒๐	๖๖.๖๗
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๒๓	๐.๔๙	๑๑	๔๗.๘๓	๘	๓๔.๗๘	๑๕	๖๕.๒๒
๑๔	จังหวัดนครนายก	๑๔	๐.๓๐	๘	๕๗.๑๔	๔	๒๘.๕๗	๑๐	๗๑.๔๓
เขตตรวจราชการที่ ๔		**๓๐๓**	**๖.๔๕**	**๑๙๔**	**๖๔.๐๓**	**๑๒๓**	**๔๐.๕๙**	**๑๘๐**	**๕๙.๔๑**
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๒๐	๒.๕๕	๗๔	๖๑.๖๗	๕๗	๔๗.๕๐	๖๓	๕๒.๕๐
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๗๖	๑.๖๒	๔๙	๖๔.๔๗	๓๐	๓๙.๔๗	๔๖	๖๐.๕๓
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๕๗	๑.๒๑	๔๗	๘๒.๔๖	๒๒	๓๘.๖๐	๓๕	๖๑.๔๐
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๐	๑.๐๖	๒๔	๔๘.๐๐	๑๔	๒๘.๐๐	๓๖	๗๒.๐๐

เขตตรวจราชการ...

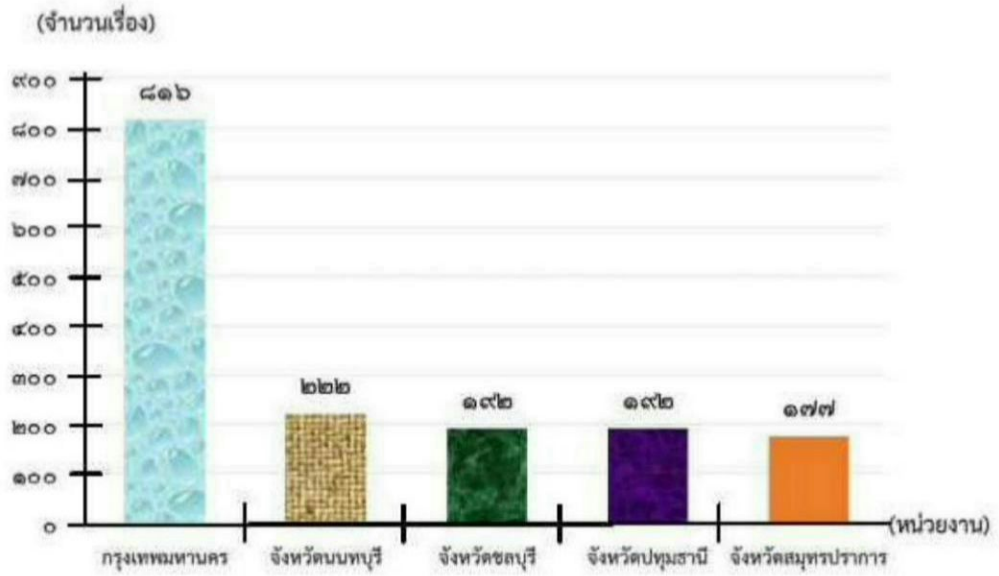
ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการที่ ๕		**๒๐๕**	**๔.๓๖**	**๑๒๗**	**๖๑.๙๕**	**๘๘**	**๔๒.๙๓**	**๑๑๗**	**๕๗.๐๗**
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๐๑	๒.๑๕	๕๘	๕๗.๔๓	๔๗	๔๖.๕๓	๕๔	๕๓.๔๗
๒๐	จังหวัดเพชรบุรี	๔๐	๐.๘๕	๓๔	๘๕.๐๐	๒๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐
๒๑	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๔	๐.๗๒	๒๐	๕๘.๘๒	๑๔	๔๑.๑๘	๒๐	๕๘.๘๒
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๓๐	๐.๖๔	๑๕	๕๐.๐๐	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๖		**๒๖๖**	**๕.๖๖**	**๑๘๙**	**๗๑.๐๕**	**๑๑๐**	**๔๑.๓๕**	**๑๕๖**	**๕๘.๖๕**
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๐๗	๒.๒๘	๖๕	๖๐.๗๕	๔๕	๔๒.๐๖	๖๒	๕๗.๙๔
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๙๒	๑.๙๖	๗๕	๘๑.๕๒	๓๗	๔๐.๒๒	๕๕	๕๙.๗๘
๒๕	จังหวัดชุมพร	๔๐	๐.๘๕	๒๘	๗๐.๐๐	๒๐	๕๐.๐๐	๒๐	๕๐.๐๐
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๒๗	๐.๕๗	๒๑	๗๗.๗๘	๘	๒๙.๖๓	๑๙	๗๐.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๗		**๒๑๒**	**๔.๕๑**	**๑๔๔**	**๖๗.๙๒**	**๙๕**	**๔๔.๘๑**	**๑๑๗**	**๕๕.๑๙**
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๙๔	๒.๐๐	๖๓	๖๗.๐๒	๔๕	๔๗.๘๗	๔๙	๕๒.๑๓
๒๘	จังหวัดกระบี่	๕๒	๑.๑๑	๓๕	๖๗.๓๑	๒๕	๔๘.๐๘	๒๗	๕๑.๙๒
๒๙	จังหวัดตรัง	๒๖	๐.๕๕	๑๗	๖๕.๓๘	๑๑	๔๒.๓๑	๑๕	๕๗.๖๙
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๓	๐.๔๙	๑๙	๘๒.๖๑	๑๐	๔๓.๔๘	๑๓	๕๖.๕๒
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๗	๐.๓๖	๑๐	๕๘.๘๒	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
เขตตรวจราชการที่ ๘		**๒๐๔**	**๔.๓๔**	**๑๔๔**	**๗๐.๕๙**	**๙๖**	**๔๗.๐๖**	**๑๐๘**	**๕๒.๙๔**
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๑๒	๒.๓๘	๘๔	๗๕.๐๐	๖๐	๕๓.๕๗	๕๒	๔๖.๔๓
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๓๕	๐.๗๔	๒๔	๖๘.๕๗	๑๖	๔๕.๗๑	๑๙	๕๔.๒๙
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๓๐	๐.๖๔	๑๕	๕๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐
๓๕	จังหวัดสตูล	๑๔	๐.๓๐	๑๔	๑๐๐.๐๐	๔	๒๘.๕๗	๑๐	๗๑.๔๓
๓๖	จังหวัดยะลา	๑๓	๐.๒๘	๗	๕๓.๘๕	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๙		**๓๓๒**	**๗.๐๗**	**๒๐๑**	**๖๐.๕๔**	**๑๔๔**	**๔๓.๓๗**	**๑๘๘**	**๕๖.๖๓**
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๙๒	๔.๐๙	๑๑๓	๕๘.๘๕	๘๒	๔๒.๗๑	๑๑๐	๕๗.๒๙
๓๘	จังหวัดระยอง	๗๔	๑.๕๘	๕๐	๖๗.๕๗	๓๖	๔๘.๖๕	๓๘	๕๑.๓๕
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๕๔	๑.๑๕	๓๐	๕๕.๕๖	๒๓	๔๒.๕๙	๓๑	๕๗.๔๑
๔๐	จังหวัดตราด	๑๒	๐.๒๖	๘	๖๖.๖๗	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		**๙๙**	**๒.๑๑**	**๔๖**	**๔๖.๔๖**	**๒๙**	**๒๙.๒๙**	**๗๐**	**๗๐.๗๑**
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๔๕	๐.๙๖	๒๓	๕๑.๑๑	๑๔	๓๑.๑๑	๓๑	๖๘.๘๙
๔๒	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๘	๐.๓๘	๔	๒๒.๒๒	๔	๒๒.๒๒	๑๔	๗๗.๗๘
๔๓	จังหวัดเลย	๒๑	๐.๔๕	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐	๑๓	๖๑.๙๐
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๘	๐.๑๗	๔	๕๐.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๗	๐.๑๕	๒	๒๘.๕๗	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		**๗๒**	**๑.๕๓**	**๓๒**	**๔๔.๔๔**	**๒๓**	**๓๑.๙๔**	**๔๙**	**๖๘.๐๖**
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๔๘	๑.๐๒	๒๑	๔๓.๗๕	๑๔	๒๙.๑๗	๓๔	๗๐.๘๓
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๑๘	๐.๓๘	๘	๔๔.๔๔	๗	๓๘.๘๙	๑๑	๖๑.๑๑
๔๘	จังหวัดนครพนม	๖	๐.๑๓	๓	๕๐.๐๐	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗

เขตตรวจราชการ...

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		**๒๓๗**	**๕.๐๔**	**๑๔๔**	**๖๐.๗๖**	**๑๐๕**	**๔๔.๓๐**	**๑๓๒**	**๕๕.๗๐**
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๙๔	๒.๐๐	๓๗	๓๙.๓๖	๓๒	๓๔.๐๔	๖๒	๖๕.๙๖
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๖๗	๑.๔๓	๖๔	๙๕.๕๒	๔๐	๕๙.๗๐	๒๗	๔๐.๓๐
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๓๙	๐.๘๓	๒๔	๖๑.๕๔	๑๕	๓๘.๔๖	๒๔	๖๑.๕๔
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๗	๐.๗๙	๑๙	๕๑.๓๕	๑๘	๔๘.๖๕	๑๙	๕๑.๓๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		**๑๕๙**	**๓.๓๘**	**๖๐**	**๓๗.๗๔**	**๔๗**	**๒๙.๕๖**	**๑๑๒**	**๗๐.๔๔**
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๗๖	๑.๖๒	๒๒	๒๘.๙๕	๒๑	๒๗.๖๓	๕๕	๗๒.๓๗
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๕๔	๑.๑๕	๒๔	๔๔.๔๔	๑๖	๒๙.๖๓	๓๘	๗๐.๓๗
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๖	๐.๓๔	๙	๕๖.๒๕	๕	๓๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๓	๐.๒๘	๕	๓๘.๔๖	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		**๓๐๒**	**๖.๔๓**	**๑๒๕**	**๔๑.๓๙**	**๘๑**	**๒๖.๘๒**	**๒๒๑**	**๗๓.๑๘**
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๖๑	๓.๔๓	๖๓	๓๙.๑๓	๔๐	๒๔.๘๔	๑๒๑	๗๕.๑๖
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๑	๑.๐๙	๒๐	๓๙.๒๒	๑๔	๒๗.๔๕	๓๗	๗๒.๕๕
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๕๐	๑.๐๖	๓๒	๖๔.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐	๓๒	๖๔.๐๐
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๐	๐.๘๕	๑๐	๒๕.๐๐	๙	๒๒.๕๐	๓๑	๗๗.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		**๑๔๖**	**๓.๑๑**	**๗๕**	**๕๑.๓๗**	**๕๓**	**๓๖.๓๐**	**๙๓**	**๖๓.๗๐**
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๘๒	๑.๗๕	๔๔	๕๓.๖๖	๓๕	๔๒.๖๘	๔๗	๕๗.๓๒
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๙	๐.๖๒	๑๘	๖๒.๐๗	๑๐	๓๔.๔๘	๑๙	๖๕.๕๒
๖๓	จังหวัดลำพูน	๒๐	๐.๔๓	๘	๔๐.๐๐	๕	๒๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๕	๐.๓๒	๕	๓๓.๓๓	๓	๒๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		**๗๒**	**๑.๕๓**	**๕๘**	**๘๐.๕๖**	**๒๗**	**๓๗.๕๐**	**๔๕**	**๖๒.๕๐**
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๔๑	๐.๘๗	๓๖	๘๗.๘๐	๑๘	๔๓.๙๐	๒๓	๕๖.๑๐
๖๖	จังหวัดพะเยา	๑๔	๐.๓๐	๑๒	๘๕.๗๑	๗	๕๐.๐๐	๗	๕๐.๐๐
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๑	๐.๒๓	๖	๕๔.๕๕	๑	๙.๐๙	๑๐	๙๐.๙๑
๖๘	จังหวัดน่าน	๖	๐.๑๓	๔	๖๖.๖๗	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		**๑๐๙**	**๒.๓๒**	**๗๒**	**๖๖.๐๖**	**๔๙**	**๔๔.๙๕**	**๖๐**	**๕๕.๐๕**
๖๙	จังหวัดสุโขทัย	๒๐	๐.๔๓	๑๔	๗๐.๐๐	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๔๐	๐.๘๕	๒๙	๗๒.๕๐	๑๘	๔๕.๐๐	๒๒	๕๕.๐๐
๗๑	จังหวัดพิษณุโลก	๒๗	๐.๕๗	๑๖	๕๙.๒๖	๑๒	๔๔.๔๔	๑๕	๕๕.๕๖
๗๒	จังหวัดตาก	๑๑	๐.๒๓	๔	๓๖.๓๖	๒	๑๘.๑๘	๙	๘๑.๘๒
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๑	๐.๒๓	๙	๘๑.๘๒	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		**๑๓๗**	**๒.๙๒**	**๗๖**	**๕๕.๔๗**	**๕๗**	**๔๑.๖๑**	**๘๐**	**๕๘.๓๙**
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๖๙	๑.๔๗	๓๐	๔๓.๔๘	๒๘	๔๐.๕๘	๔๑	๕๙.๔๒
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๑	๐.๖๖	๒๕	๘๐.๖๕	๑๔	๔๕.๑๖	๑๗	๕๔.๘๔
๗๖	จังหวัดอุทัยธานี	๒๑	๐.๔๕	๑๔	๖๖.๖๗	๙	๔๒.๘๖	๑๒	๕๗.๑๔
๗๗	จังหวัดพิจิตร	๑๖	๐.๓๔	๗	๔๓.๗๕	๖	๓๗.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐
รวมทั้งสิ้น		**๔,๖๙๘**	**๑๐๐.๐๐**	**๓,๐๙๔**	**๖๕.๘๖**	**๒,๐๒๖**	**๔๓.๑๒**	**๒,๖๗๒**	**๕๖.๘๘**

แผนภาพแสดง...

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๖,๔๙๘ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการเลี้ยงสัตว์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ลูกระนาด ท่อระบายน้ำ และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ การติดตั้งป้ายโฆษณากีดขวางการจราจร
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษ การสูบบุหรี่ และการเผาขยะ
๒	จังหวัดนนทบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ และการรวมกลุ่มดื่มสุรา
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษ การเผาขยะ และการเลี้ยงสัตว์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟฟ้าจราจร

๓ จังหวัด...

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๓	จังหวัดชลบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากร้านอาหาร/สถานบันเทิง บ้านเรือน และการรวมกลุ่มดื่มสุรา
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร
๔	จังหวัดปทุมธานี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของสถานบันเทิง/ร้านอาหาร ก่อสร้างอาคาร และการรวมกลุ่มดื่มสุรา
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาดทางม้าลาย สัญญาณไฟจราจร ละการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการเผาถ่าน/ขยะ
๕	จังหวัดสมุทรปราการ	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง บ้านเรือน และการสัญจรของรถบรรทุก
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๓,๖๙๓

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

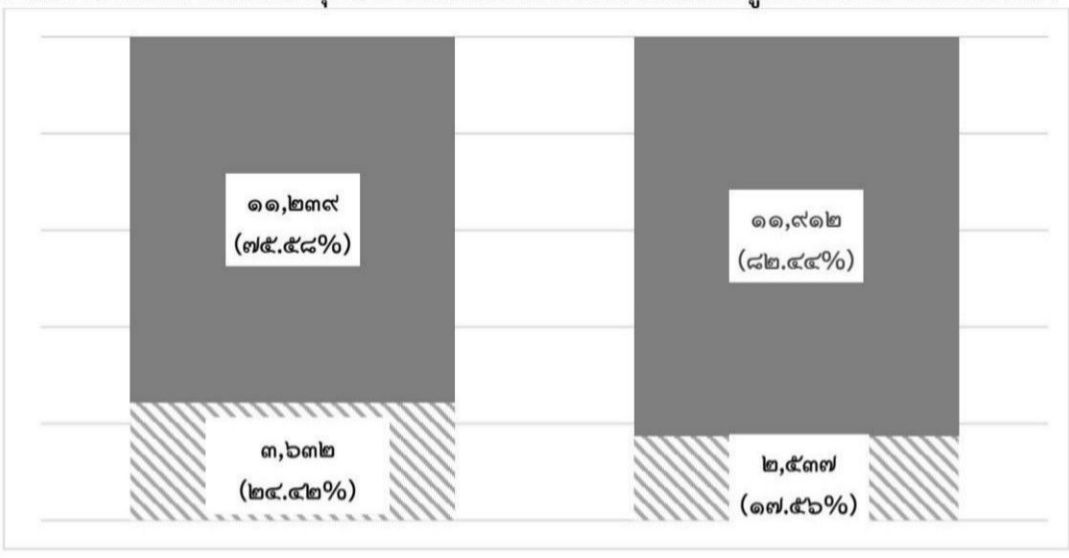
๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วนเพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๗	ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๖	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๔,๘๓๔	๒๗,๘๘๕	- ๑๐.๙๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๗๗๒	๑,๓๖๘	๒๙.๕๓
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๗๖๓	๑,๐๕๓	๖๗.๔๓
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๙๙๒	๒๑๖	๓๕๙.๒๖
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๙๓๐	๘๖๒	๗.๘๙
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๔๒	๕๒๖	๓.๐๔
รวมทั้งสิ้น		**๓๐,๘๓๓ ครั้ง**	**๓๑,๙๑๐ ครั้ง**	**- ๓.๓๘**
		๑๔,๘๗๑ เรื่อง	**๑๔,๔๔๙ เรื่อง**	**๒.๙๒**

สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๗ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๔,๘๗๑ เรื่อง ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๒ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม แม้ช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ยังเป็นช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด แต่มีจำนวนการใช้บริการลดลง ร้อยละ ๑๐.๙๔ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ในขณะที่ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ โมบายแอปพลิเคชัน และแอปพลิเคชันไลน์ มีสถิติการใช้บริการเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความนิยมใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



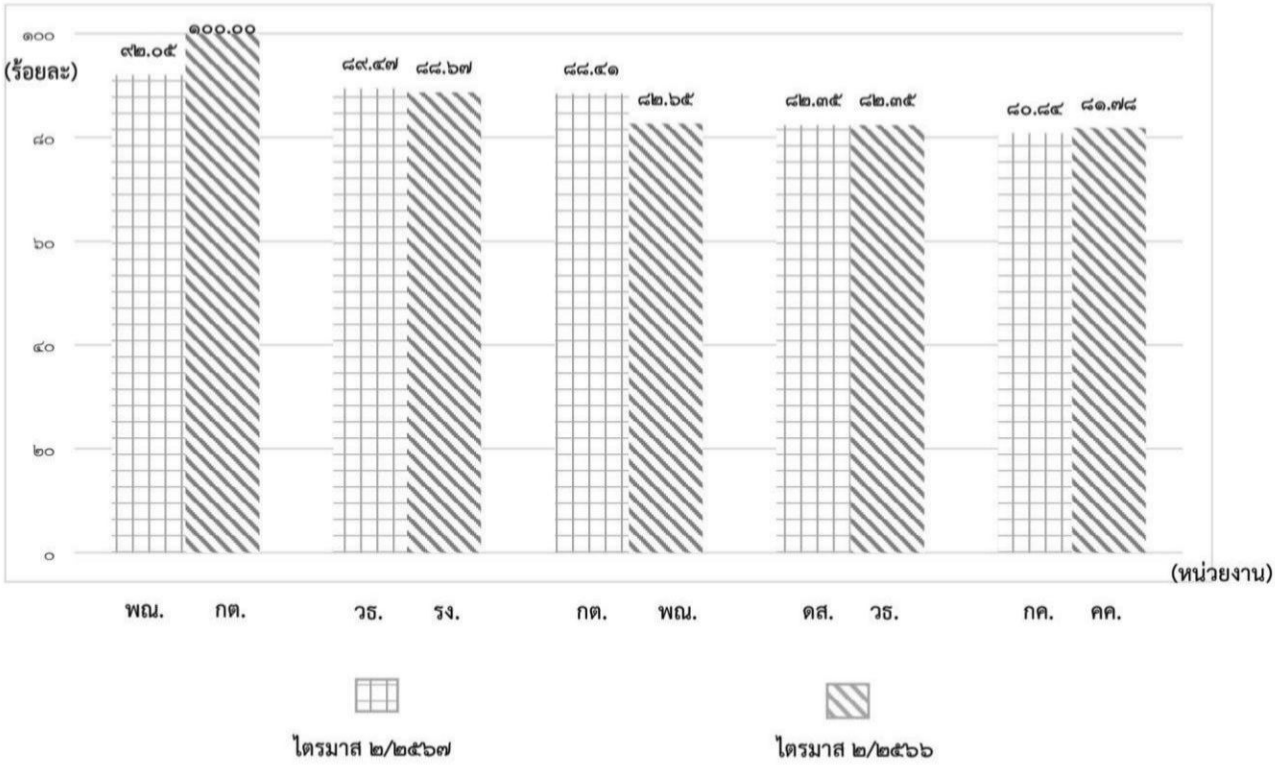
จากแผนภาพ...

จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๘๗๑ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๖๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๒ และสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๘ จำแนกเป็นประเภทของการยุติได้ ดังนี้

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา	เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่ได้ประสานหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา (เรื่องที่หน่วยงานมีนโยบายดำเนินการอยู่แล้วหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ)	๓,๘๓๐
รอการรับทราบ	เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่ได้ประสานหน่วยงานเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทางระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับงานในระบบ	๒,๐๙๕
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๓๐๐
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องบางส่วน)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วน หรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง	๑,๐๐๒
ยุติเรื่อง (ไม่ได้ตามคำร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ เช่น กรณีการขอเงินเผื่อได้ การขอเรื่องส่วนตัว ซึ่งพ้นวิสัยที่จะดำเนินการ เป็นต้น	๓๙
ยุติเรื่อง (รอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม	๕๕
ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้	๙๑

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ยุติเรื่อง (ผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์)	เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์	๕๕
ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นเดียวกัน แต่ผู้ร้องติดต่อเข้ามาหลายครั้ง	๒๕
ยุติเรื่อง (ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง	๔๐
จำหน่ายเรื่องร้องทุกข์	เรื่องร้องทุกข์ที่มีการวินิจฉัยให้จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์	๑๔
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่ทางราชการจะดำเนินการได้	๓,๖๙๓

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก



กระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๗ ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงวัฒนธรรม ยังคงรักษาสถานะเป็น ๑ ใน ๕ ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ทั้ง ๒ ช่วงเวลา

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๗ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ รวม ๕๔๒ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	**๔๘๕ ราย**	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	**๕๗ กลุ่ม**	เช่น เครือข่ายเกษตรกรรักสันติและวิสาหกิจชุมชนผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย สหกรณ์บริการผู้ค้าตลาดนัดจตุจักร กลุ่มมูลนิธิเอ็มพาวเวอร์และตัวแทนพนักงานบริการทางเพศ (Sex Worker) กลุ่มผู้ค้าหาบเร่ - แผงลอย (ตลาดโบ๊เบ๊) กลุ่มเครือข่ายนักศึกษาประชาชนปฏิรูปประเทศไทย กลุ่มสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เครือข่ายแรงงานเพื่อสิทธิประชาชน เป็นต้น
รวม	**๕๔๒**	

๕. ประเด็นเรื่อง...

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	▽ - ๐.๓๐	๑,๖๕๓	๑,๕๐๖ (๙๑.๑๑)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับการเปิดเพลงเสียงดังและการแสดงดนตรีสดของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีเสียงดังรบกวนที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดงานประจำปี/งานวัด การจัดคอนเสิร์ต และการก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างถนน การก่อสร้างอาคาร เป็นต้น แม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขหรือมีการระงับเหตุจนได้ข้อยุติในอัตราที่สูงแต่ก็ยังเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด
๒	โทรศัพท์ 	△ ๖.๘๐	๖๔๔	๕๖๒ (๘๗.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น ซึ่งมีอัตราการร้องเรียนที่เพิ่มสูงขึ้นและส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ
๓	ไฟฟ้า 	△ ๐.๓๙	๖๔๔	๕๒๔ (๘๑.๓๗)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือ เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด รวมถึงภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตรา ค่าไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	△ ๑๑.๔๑	๕๗๖	๓๙๔ (๖๘.๔๐)	ประเด็นทรัพย์สิน เป็นการขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกฉ้อโกง ถูกลักทรัพย์ ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านออนไลน์และแก๊งค์คอลเซนเตอร์ เช่น หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงินจองที่พัก เป็นต้น รวมถึงขอให้ตรวจสอบกรณีเงินสูญหายจากบัญชีธนาคารซึ่งมีปริมาณการแจ้งขอความช่วยเหลือเพิ่มสูงขึ้น แม้ว่าหน่วยงานจะได้มีการแจ้งเตือนประชาชน หากแต่กลุ่มมิจฉาชีพได้เปลี่ยนวิธีใหม่ ๆ เพื่อหลอกลวงประชาชนให้หลงเชื่อ

๕. ประเด็น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลดร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๕	ถนน 	△ ๔.๖๘	๔๔๗	๒๗๙ (๖๒.๔๒)	ประเด็นเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ รวมถึงขอให้แก้ไขปัญหาเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัญจรบนท้องถนน เช่น ขอให้ซ่อมแซมไฟจราจร ก่อสร้างจุดกลับรถ ตีเส้นจราจรให้ชัดเจน เป็นต้น
๖	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	△ ๑๗.๙๓	๔๓๔	๓๓๘ (๗๗.๘๘)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น การใช้ความรุนแรงของนักเรียน/นักศึกษา ความปลอดภัยในชีวิตของครูเฝ้าเวรยามของโรงเรียน เป็นต้น
๗	น้ำประปา 	▽ - ๓.๔๐	๔๒๖	๓๔๓ (๘๐.๕๒)	ประเด็นเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่น และมีตะกอน เป็นต้น
๘	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า 	△ ๑๐.๕๔	๓๘๘	๓๐๓ (๗๘.๐๙)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่งผลต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตของประชาชนมากขึ้น นอกจากนี้ ในช่วงฤดูแล้งมักเกิดไฟไหม้ป่าและการเผาไร่/นา เพื่อเตรียมทำการเกษตร ส่งผลให้ปัญหาฝุ่น/ควันเกิดขึ้นเป็นบริเวณกว้างทั่วประเทศ
๙	กลิ่น 	△ ๔๘.๘๐	๓๗๒	๒๘๖ (๗๖.๘๘)	ประเด็นเรื่องกลิ่น ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง เช่น การเผาขยะ การพ่นสารเคมี เป็นต้น รวมทั้งปัญหากลิ่นจากการประกอบกิจการ เช่น ร้านอาหาร ฟาร์มสุกร ฟาร์มไก่ เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวมีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากจึงควรที่หน่วยงานในพื้นที่จะต้องให้ความสำคัญและเฝ้าระวัง

๑๐ ยาเสพติด...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑๐	ยาเสพติด 	△ ๒๔.๐๐	๓๗๒	๒๙๙ (๘๐.๓๘)	ประเด็นยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสแหล่งจำหน่ายและการเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ประกอบกับผู้เสพยาเสพติดมีแนวโน้มก่อเหตุรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนเกิดความกังวลซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๗ พบว่าปัญหาความเดือดร้อนและประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุเสียงดังรบกวน รองลงมา ได้แก่ ปัญหาจากการให้บริการและคุณภาพสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน และการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานรัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของประชาชนเกี่ยวข้องกับการให้บริการและการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ยังมีประเด็นเรื่องที่ส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยในชีวิตของประชาชนเพิ่มมากขึ้นด้วย เช่น ควันไฟจากการเผาไหม้ ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 และปัญหายาเสพติด เป็นต้น

๖. ปัญหาความต้องการของประชาชน/หน่วยรับการประสานเรื่องร้องทุกข์

จากการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๖.๑ เรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์มากจะเป็นปัญหาด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน และคุณภาพการให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นปัญหาที่แก้ไขได้โดยง่ายในพื้นที่ หากหน่วยงานผู้รับผิดชอบจะได้ทำการสำรวจและประเมินความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่อย่างละเอียดและครอบคลุม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและแผนการพัฒนาสาธารณูปโภคทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดการร้องทุกข์มายังส่วนกลาง

๖.๒ ปัญหาด้านมลพิษทางอากาศที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น ควันไฟ ฝุ่นละออง เขม่า และกลิ่น ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมหรือวิถีชีวิตในการทำการเกษตร เช่น การเผาไร่/นา เผาขยะ พ่นสารเคมี เป็นต้น

๖.๓ ปัญหายาเสพติดเป็นประเด็นที่ประชาชนมีความกังวลมากขึ้น เนื่องจากผู้เสพยาเสพติดมีแนวโน้มสร้างความรุนแรงทั้งต่อครอบครัว ตนเอง และผู้ร่วมสังคมอื่น ๆ

๖.๔ ประชาชนยังคงประสบปัญหาถูกหลอกลวงจากกลุ่มมิจฉาชีพ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและขยายกลุ่มเป้าหมายในการหลอกลวง เช่น ใช้ข้อมูลส่วนตัวที่ระบุผ่านแอปพลิเคชันเพื่อโอนเงินออกจากบัญชี หลอกลวงให้โอนเงินจองที่พักผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น หน่วยงานควรเน้นย้ำให้ประชาชนระมัดระวังการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจถึงรูปแบบการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๗. ข้อเสนอแนะ...

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๗.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณูปโภค โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสำรวจความต้องการและสภาพปัญหาของประชาชนในพื้นที่ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการ เพื่อเป็นการลดข้อร้องเรียน และควรพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้ประชาชนได้รับงานบริการที่มีคุณภาพด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

๗.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความรู้ให้ประชาชนได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สภาพดิน และการลดลงของความหลากหลายทางชีวภาพ ทั้งนี้ควรสร้างทางเลือกให้กับประชาชนในการกำจัด/แปรสภาพวัสดุที่เหลือจากการเกษตร การทำไร่/นา นอกจากนี้ปัญหาจากการประกอบกิจการ เช่น กลิ่นจากร้านอาหาร ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น และหน่วยงานที่รับผิดชอบควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานการประกอบกิจการและสร้างการตระหนักรู้ให้ผู้ประกอบการให้ทราบถึงสภาพปัญหาและผลกระทบในวงกว้าง ทั้งนี้หากเป็นกรณีที่ต้องมีการบังคับใช้กฎหมาย ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างเข้มงวด

๗.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางในการควบคุมและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการนำผู้เสพยาเสพติดไปบำบัดรักษาเพื่อฟื้นฟูให้กลับมาเป็นปกติ

๗.๔ หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาหรือฤดูกาล เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการดำเนินการได้อย่างเป็นปัจจุบัน และใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

.....

ด่วนมาก
ที่ กห ๐๑๐๐/ ๑๐๗๕



กระทรวงกลาโหม
ถนนสนามไชย เขตพระนคร
กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามที่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงกลาโหม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ความละเอียดตามอ้างถึง นั้น

กระทรวงกลาโหม พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้ประชาชนได้รับงานบริการด้านสาธารณูปโภคที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย สร้างทางเลือกให้กับประชาชนในการกำจัดและแปรสภาพวัสดุที่เหลือจากการเกษตร สร้างการตระหนักรู้ให้ผู้ประกอบการทราบถึงสภาพปัญหาและผลกระทบทางการเกษตรในวงกว้าง มีแนวทางในการควบคุมและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง รวมทั้งนำผู้เสพยาเสพติดไปบำบัดรักษาเพื่อฟื้นฟูให้กลับมาเป็นปกติ ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงเห็นชอบและรับทราบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และดำเนินการตามข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(สุทิน คลังแสง)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

สำเนาถูกต้อง
ปัญฑารีย์
(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 มิ.ย. 2567

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม
โทร. ๐๙ ๕๔๕๔ ๗๘๙๖

ด่วนที่สุด
ที่ กค ๐๒๐๓.๔/ ป๗๙๗



กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ขอให้กระทรวงการคลังพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งเสนอโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานโดยการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถเชื่อมโยงการดำเนินการได้อย่างเป็นปัจจุบัน จะทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงเห็นด้วยกับแนวทางตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชัย ชุณหวชิร)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

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

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

ด่วนที่สุด

ที่ กต ๐๓๐๑/๗๘๒๘

กระทรวงการต่างประเทศ
ถนนศรีอยุธยา กทม. ๑๐๔๐๐

๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการต่างประเทศเสนอความเห็นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการต่างประเทศพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า กระทรวงการต่างประเทศสนับสนุนข้อเสนอดังกล่าว โดยในส่วนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กรมการกงสุลได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำนวน ๕๙ เรื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงการต่างประเทศ (https://complaint.consular.go.th) และระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ กระทรวงการต่างประเทศดำเนินการเพื่อชี้แจงและอธิบายให้ประชาชนทราบแล้ว จำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการดำเนินการได้อย่างเป็นปัจจุบันและใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมบทบาทของภาครัฐในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีประสิทธิภาพและเกิดผลเป็นรูปธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายมาริษ เสงี่ยมพงษ์)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

กรมการกงสุล
สำนักงานเลขานุการกรม
โทร. ๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๓๐๑๐ (สุรดา ฯ โทร. ๐๘๙-๖๖๕-๘๙๓๐)
โทรสาร ๐ ๒๕๗๕ ๑๐๓๘

ด่วนที่สุด

ที่ กก ๐๒๐๓/ ๒๐๘๗



กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๔ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง การเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจากการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อมูลความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามีกลุ่มตรวจราชการ และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งตรวจสอบ ติดตามและแจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

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

ด่วนที่สุด
ที่ พม ๐๒๐๙/๗๗๘๔๘



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม. ๑๐๑๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งขอให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เสนอความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบและเห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม พร้อมทั้งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม นับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจรัฐ จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวราวุธ ศิลปอาชา)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำเนาถูกต้อง
ปัญฑารีย์
(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ต.ค. 2567

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๔๙๔
โทรสาร ๐ ๒๖๕๙ ๖๔๙๘

ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี
ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ต่อ
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบและเห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม พร้อมทั้งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม นับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจรัฐ จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) ควรให้มีระบบการแสดงผลความคืบหน้าการร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม พร้อมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป และหากประเด็นใดอยู่ในความสนใจสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วย เพราะเป็นช่องทางที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึง และติดตามเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมในปัจจุบัน และการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

(๒) ควรให้มีการนำระบบ AI มาช่วยในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ประชาชนที่ร้องเรียนผ่านช่องต่าง ๆ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม เพื่อเป็นการจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

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

(๔) ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการรับเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน โดยกำหนดให้หน่วยงานระดับกระทรวงและระดับกรมเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกประเด็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงเพื่อลดความทับซ้อนของระบบฐานข้อมูลในการสรุปผลรายงานเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถสะท้อนภาพปัญหาโดยรวมของทั้งประเทศได้

(๕) ควรใช้กลไกของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องสำคัญและมีผลกระทบกับสังคมในวงกว้าง

นอกจากนี้...

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 จัดการ ติดตามการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพประชาชน ผู้ประสบปัญหาทางสังคม และกลุ่มเป้าหมาย โดยดำเนินการตามหลักสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองประชาชนอย่างรวดเร็ว เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการสื่อสารองค์กรเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจต่อปัญหาและสถานการณ์ทางสังคมแก่ประชาชน รวมถึงสร้างค่านิยมไม่นิ่งเฉย ไม่ละเลย และมีภูมิคุ้มกันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๗/๑๗๕๑๖



กระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศุภมาส อิศรภักดี)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๗๐๐ ต่อ ๕๐๑๑
โทรสาร ๐ ๒๓๓๓ ๓๙๓๘

ด่วนที่สุด
ที่ กษ ๐๒๒๐/ว๔๒๖๐



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๒๐๐

๗๘ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล)๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนำเสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ต่อคณะรัฐมนตรี และมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ในประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในส่วนของประเด็นควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า และกลิ่นรบกวนความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พิจารณาแล้วเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ในประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในส่วนของประเด็นควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า และกลิ่นรบกวน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอให้มีการสร้างความรู้ให้ประชาชนได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สภาพดิน และการลดลงของความหลากหลายทางชีวภาพ ทั้งนี้ควรสร้างทางเลือกให้กับประชาชน ในการกำจัด/แปรสภาพวัสดุที่เหลือจากการเกษตร การทำไร่/นา รวมทั้งปัญหากลิ่นจากการประกอบกิจการฟาร์มเลี้ยงสัตว์ โดยเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. เห็นควรสรรหาเครื่องมือหรือวิธีการตรวจสอบ หรือกำกับแหล่งกำเนิดกลิ่นมลพิษต่าง ๆ จากฟาร์มสุกร และฟาร์มไก่ ให้เพียงพออย่างเหมาะสม

๒. เห็นควรจัดทำทางเลือกให้กับประชาชนในการกำจัด/แปรสภาพวัสดุที่เหลือใช้ทางการเกษตร การทำไร่/นา ภายใต้โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มจากวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยเอก

(ธรรมนัส พรหมเผ่า)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

ด่วนที่สุด

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๑๔๙



กระทรวงคมนาคม
ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้กระทรวงคมนาคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้วขอเรียนว่า กระทรวงคมนาคมเห็นด้วยในหลักการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้ให้ความสำคัญกับการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ โดยได้พัฒนาระบบบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ภายใต้โครงการขับเคลื่อนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสามารถรับ – ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคมไปยังระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน (Big Data) ช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะและรับทราบผลการดำเนินการได้ในที่เดียว ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน ลดการดำเนินการและรายงานที่ซ้ำซ้อนได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ

(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

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

ด่วนที่สุด
ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๑๔๐



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ .๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพิจารณาแล้ว ไม่มีข้อขัดข้องในหลักการต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ .๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องดังกล่าว และสนับสนุนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ทั้งนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยินดีให้การสนับสนุนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองกลาง
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๗๔๘
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๐๔๖

ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/ ๑ ๙ ๙ ๑



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาส ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ มีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อเรื่องร้องทุกข์ ประเด็นเรื่องเสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ดังนี้

๑. มาตรฐานที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินการรบกวนจากเสียงที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมใด ๆ จำนวน ๒ ฉบับ ได้แก่ ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒๙ (พ.ศ. ๒๕๕๐) เรื่อง ค่าระดับเสียงรบกวน ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๐ กำหนดค่าระดับเสียงรบกวน (ค่ามาตรฐาน) และประกาศคณะกรรมการควบคุมมลพิษ เรื่อง วิธีการตรวจวัดระดับเสียงพื้นฐาน ระดับเสียงขณะไม่มีการรบกวน การตรวจวัดและคำนวณระดับเสียงขณะมีการรบกวน การคำนวณค่าระดับการรบกวน และแบบบันทึกการตรวจวัดเสียงรบกวน พ.ศ. ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยมีหลักการคือ ดำเนินการตรวจวัดระดับเสียงบริเวณที่อยู่อาศัยของผู้ร้องเรียน และนำผลการตรวจวัดระดับเสียงขณะเกิดเสียงของแหล่งกำเนิดเปรียบเทียบกับระดับเสียงพื้นฐานได้

๒. หน่วยงานกำกับดูแลควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถรองรับการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ โดยการจัดหาเครื่องมือตรวจวัดระดับเสียง และพัฒนาบุคลากรในการตรวจวัดระดับเสียง เพื่อให้สามารถรองรับจำนวนเรื่องร้องทุกข์ได้

๓. สถานบันเทิง ร้านอาหาร ที่มีการเปิดเพลงเสียงดัง การแสดงดนตรีสด ควรให้ผู้ประกอบการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ปิดและต้องมีวัสดุที่ป้องกันเสียงตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขออนุญาตและการดำเนินกิจการสถานบริการ โดยผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการใช้และการติดตั้งวัสดุที่ป้องกันเสียงที่สามารถลดเสียงออกสู่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานกำกับดูแลต้องเข้มงวดในการตรวจสอบและกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนกรณีที่มีการจัดแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นใดในพื้นที่เปิดโล่ง หน่วยงานกำกับดูแลควรให้คำแนะนำการเลือกบริเวณที่จัดแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นใดให้ห่างจากชุมชน

๔. การจัดกิจกรรม...

๔. การจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาลที่มีการใช้เครื่องขยายเสียง หน่วยงานที่อนุญาตการใช้พื้นที่จัดงานและการใช้เครื่องขยายเสียง ควรพิจารณาสถานที่ที่ห่างจากที่อยู่อาศัยและพื้นที่อ่อนไหวต่อเสียง และช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสมในการอนุญาตใช้เสียง ควรกำหนดเวลากิจกรรมในช่วงที่จะไม่ทำความเดือดร้อนรำคาญแก่ชุมชน และควรรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากชุมชนโดยรอบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการอนุญาต และมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนกับผู้จัดงานเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขหรือลดระดับเสียงโดยเร็วที่สุด

๕. หน่วยงานอนุญาตการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) จะต้องกำกับดูแลให้เจ้าของโครงการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และติดตามตรวจสอบกรณีมีเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างรวดเร็ว ส่วนการก่อสร้างที่ไม่ต้องจัดทำ EIA เสนอให้พิจารณาการอนุญาตก่อสร้างโดยกำหนดเงื่อนไขที่จำเป็นเพื่อป้องกันผลกระทบต่อประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง เช่น การไม่อนุญาตก่อสร้างในเวลากลางคืน เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก

(พัชรวาท วงษ์สุวรรณ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๒๗๕



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๙๕๒๓ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่าตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้เสนอความเห็นต่อเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี และต่อมาได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งรัฐมนตรี ประกาศ ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗ จึงขอให้พิจารณาเรื่องดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งว่ามีความเห็นเพิ่มเติมประการใด หรือไม่ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ขอยืนยันความเห็นเดิมตามหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๑๙๙๑ ลงวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗ และมีความเห็นเพิ่มเติมต่อข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาปรับปรุงให้บริการ/การปฏิบัติงานว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเป็นภารกิจหน้าที่ร่วมกันของหลาย ๆ หน่วยงาน ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ส่วนภูมิภาค และส่วนกลาง โดยอาจมีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันหรือแตกต่างกันตามบทบาทอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน จึงต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติโดยเร็ว ผ่านการเชื่อมโยงโมเดลการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ เช่น แพลตฟอร์ม ทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) มาใช้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนกับสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน และขยายผลการใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว ไปยังหน่วยงานในภูมิภาคและท้องถิ่น เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเฉลิมชัย ศรีอ่อน)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

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

ด่วนที่สุด
ที่ พน ๐๒๐๗/๑๖๓



กระทรวงพลังงาน
ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี
ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงพลังงานเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพลังงานพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าไม่มีข้อขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ 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

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
กองตรวจราชการ
โทร. ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๒
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ watcharikh@energy.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ พณ ๐๒๐๑/๓๖๖๖



กระทรวงพาณิชย์
๕๖๓ ถนนนนทบุรี อำเภอเมือง
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การเสนอความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงพาณิชย์พิจารณาให้ความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพาณิชย์พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เนื่องจากปัญหาความเดือดร้อนในประเด็นต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน หน่วยงานราชการต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อเป็นการลดข้อร้องเรียน และควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้ประชาชนได้รับงานบริการที่มีคุณภาพด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายภูมิธรรม เวชยชัย)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
กองกลาง
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๗ ๖๓๕๑
โทรสาร ๐ ๒๕๔๗ ๕๒๑๐

ศูนย์ดำรงธรรม มท.

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๑๕๔๑๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงมหาดไทยเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปัจจุบันของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันโลก ทันสมัย ทันท่วงทีต่อไป จึงรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น และเห็นชอบมอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

Change For Good

ด่วนที่สุด
ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๖๙๗๓



กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงแรงงานพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงแรงงานพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจากผลการดำเนินการฯ ดังกล่าว สะท้อนถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งรัฐบาลสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางนโยบายการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระทรวงแรงงานมีการดำเนินการโดยเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมบริการและรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

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

สำเนาถูกต้อง
ปัญฑารีย์
(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

ด่วนที่สุด

ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/๒๗๖๔



กระทรวงวัฒนธรรม
๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร
เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงวัฒนธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน นั้น

กระทรวงวัฒนธรรมพิจารณาแล้ว รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเห็นชอบในหลักการของข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงการดำเนินการได้อย่างเป็นปัจจุบัน และใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ โดยนำเสนอเรื่องราว ข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย แผนงานโครงการ และแนวทางการดำเนินการเพื่อให้ตรงความต้องการของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำความเห็นเสนอประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุดาวรรณ

(นางสาวสุดาวรรณ หวังศุภกิจโกศล)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม

สำเนาถูกต้อง

ปัญ

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ต.ค. 2567

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

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๓๙๗๗



กระทรวงศึกษาธิการ
กทม. ๑๐๓๐๐

๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงศึกษาธิการ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเห็นชอบด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ในการนี้ กระทรวงศึกษาธิการได้พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อเชื่อมโยงระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นปัจจุบัน และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการตรวจสอบและเปิดใช้งานการเชื่อมโยงระบบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก

(เพิ่มพูน ชิดชอบ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

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

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

"เรียนดี มีความสุข"

ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๒๕๔๐

กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ และได้บูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ เทพสุทิน)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม
โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๖
โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๑๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารีย์

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

ด่วนที่สุด

ที่ กท ๐๔๐๓/๒๓๕๕



กรุงเทพมหานคร
๑๗๓ ถนนดินสอ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยขอให้กรุงเทพมหานครพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาแล้วตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ข้อ ๓.๔.๑ เห็นว่ามีความเหมาะสมเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีตามที่สำนักงาน-ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอแนะแนวทางฯ ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์)
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
โทร. ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕ หรือโทร. ๑๔๐๐, ๑๕๕๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@bangkok.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

ด่วนที่สุด

ที่ กห ๐๑๐๐/ ๙๕๐



กระทรวงกลาโหม
ถนนสนามไชย เขตพระนคร
กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๑๕๑๐ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/๑๙๕๒๐ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงกลาโหม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ความละเอียดตามอ้างถึง ๑ และ ๒ นั้น

กระทรวงกลาโหม พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้ประชาชนได้รับงานบริการด้านสาธารณูปโภคที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย สร้างทางเลือกให้กับประชาชนในการกำจัดและแปรสภาพวัสดุที่เหลือจากการเกษตร สร้างการตระหนักรู้ให้ผู้ประกอบการทราบถึงสภาพปัญหาและผลกระทบทางการเกษตรในวงกว้าง มีแนวทางในการควบคุมและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง รวมทั้งนำผู้เสพยาเสพติดไปบำบัดรักษาเพื่อฟื้นฟูให้กลับมาเป็นปกติ ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงเห็นชอบและรับทราบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และดำเนินการตามข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายภูมิธรรม เวชยชัย)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

สำเนาถูกต้อง
ปัญฑารีย์
(นางสาวปัญฑารีย์ ดีประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
8 ตค. 2567

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม
โทร. ๐๙ ๕๔๕๔ ๗๘๙๖

รายการ QR Code



https://tinyurl.com/w9bscpv8

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- ไฟล์ Word หนังสือเรียนเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗