สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๓๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๗ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๓๙๓ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล) ๑๕๓๒ (วัลภา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ dcab@soc.go.th (พิกุล/วัลภา)

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

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๓๙๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/๑๙๗๑๖ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๕๓๐๖ ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผน หรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๓. สำนักงาน...

๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญ เสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

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

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อทราบแนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๓.๒ นำเทคโนโลยี...

๒.๓.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผนหรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลง ของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๒.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวดรวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๓๖,๑๖๐ ครั้ง รวมจำนวน ๒๑,๓๘๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การเมืองการปกครอง และน้ำประปา ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

(๓) องค์กรปกครอง...

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ โดยสาเหตุของการเพิ่มขึ้นอย่างหนึ่งเกิดจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโคนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่งผลให้ประชาชนใช้บริการช่องทาง ๑๑๑๑ ในการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น และช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๙.๓๖ เมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ในช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และต้องการให้มีการสื่อสารในลักษณะสองทาง (Two - way Communication) จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการทางโทรศัพท์ในทุกด้าน ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการในการตอบคำถามและการสร้าง Service Mind ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าวซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้พิจารณาระงับการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเทศกาลวันปีใหม่ และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๗๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๖)

(๒) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๗๓๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๖๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕)

(๓) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๙๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔)

(๔) การเมืองการปกครอง เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการซื้อสิทธิขายเสียง และขอให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีกรณีมีการชุมนุมทางการเมือง (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๐๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๔)

(๕) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๗๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐)

(๖) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๑๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗)

(๗) ถนน ยังคงเป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแท่งแบริเออร์ กับขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๓๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๘)

(๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ กับขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๒)

(๙) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล๊อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓)

(๑๐) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑)

๓.๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๕๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๖๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ จำแนกเป็น

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๒๘,๖๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น แนวทางการเดินทางออกนอกพื้นที่ควบคุมระดับต่างๆ การเปิด/ปิดสถานที่/กิจกรรมบางประเภท รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ขอเสนอให้ขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง การลงทะเบียนเพื่อทบทวนสิทธิ ม. ๓๓ และสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๑๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด ร้องเรียนร้องทุกข์มาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด – 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม – ๗ มีนาคม ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำผิดไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใดก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือทุกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียนซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๐๒ เรื่อง จำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลการพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๔๔	๓๒	๑๒
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๒๖	๒๘๖	๔๐
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๓๒	๑๔๐	๙๒
	รวม	**๖๐๒**	**๔๕๘**	**๑๔๔**

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๓.๓.๑ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มีการทุจริตผ่านโครงการ/มาตรการการกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น โครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง หรือโครงการเราเที่ยวด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายสูง และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของรัฐบาล จึงควรที่จะมีการจับกุมดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดและตัดสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อมิให้เกิดการทำเป็นกระบวนการ

๓.๓.๒ การให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญ ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เสมือนเป็นด่านหน้าที่ต้องตอบข้อซักถามรับฟังปัญหาในทุกมิติจากประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) หากแต่ไม่สามารถประสานงานด้านข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๔. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๔.๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผนหรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔.๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๔.๓ สำนักงาน...

๔.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญ เสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th
เว็บลิงค์วีดิทัศน์ https://1th.me/tKDUY

สำเนาถูกต้อง

(นางสาววัลภา สุขผล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๒๒ / มิ.ย. / ๖๔

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๕๓๐๖ **วันที่** ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผน หรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงานโครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องทุกข์...

เรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

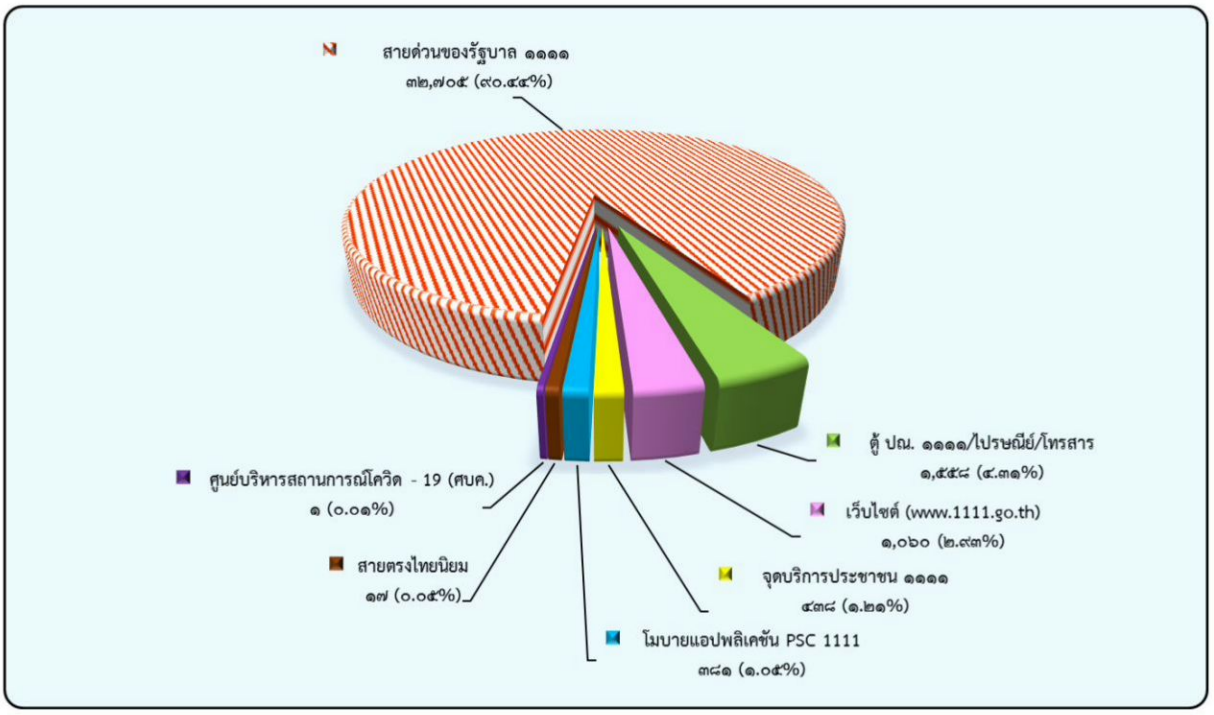
(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

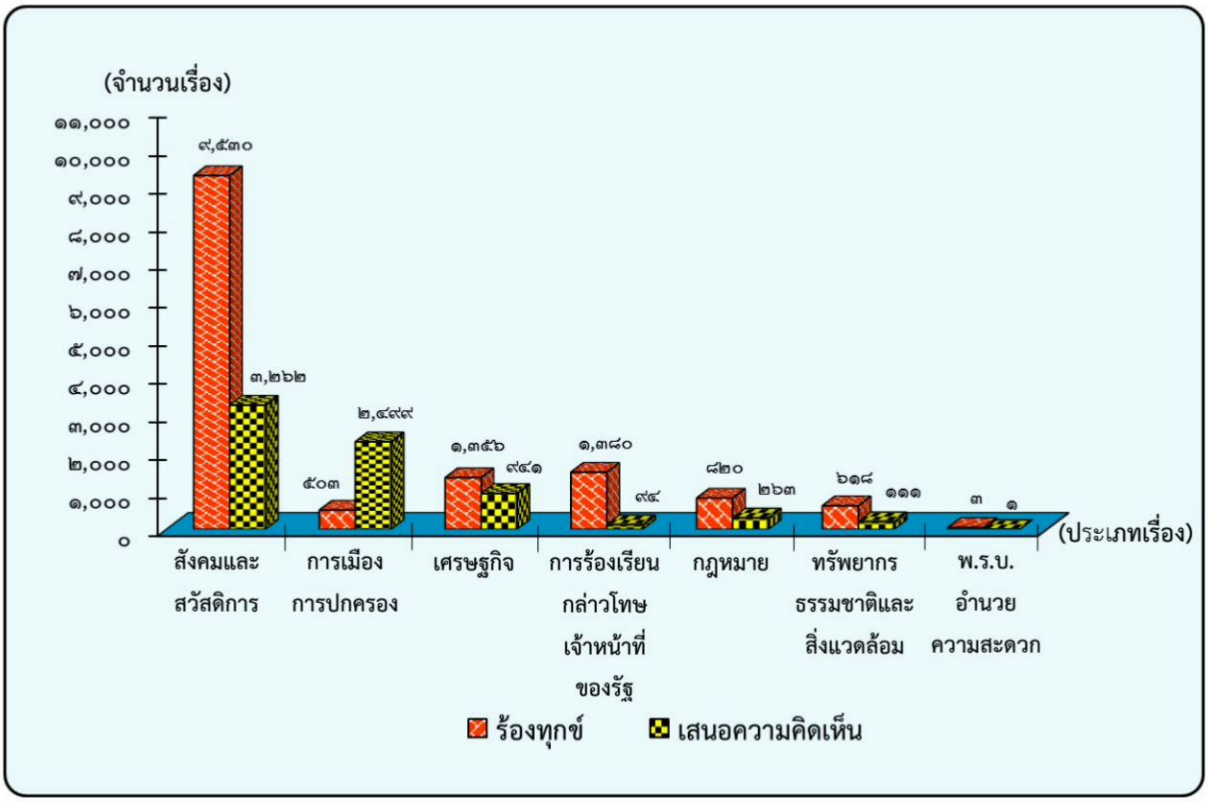


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๒,๗๐๕	๙๐.๔๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๕๘	๔.๓๑
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๐๖๐	๒.๙๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๓๘	๑.๒๑
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๘๑	๑.๐๕
๖	สายตรงไทยนิยม	๑๗	๐.๐๕
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๑	๐.๐๑
รวมทั้งสิ้น		**๓๖,๑๖๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๖,๑๖๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 สายตรงไทยนิยม และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) ตามลำดับ

๒. สถิติ...

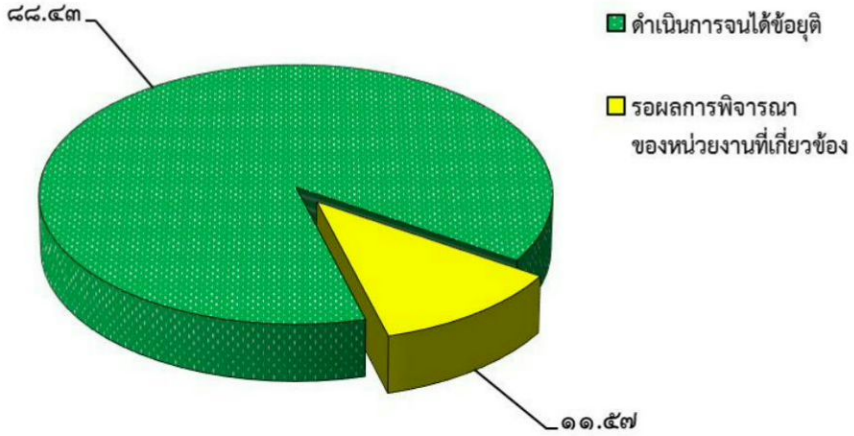
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	**๑๒,๗๙๒**	๙,๕๓๐	๓,๒๖๒
๒	การเมือง-การปกครอง	**๓,๐๐๒**	๕๐๓	๒,๔๙๙
๓	เศรษฐกิจ	**๒,๒๙๗**	๑,๓๕๖	๙๔๑
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	**๑,๔๗๔**	๑,๓๘๐	๙๔
๕	กฎหมาย	**๑,๐๘๓**	๘๒๐	๒๖๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	**๗๒๙**	๖๑๘	๑๑๑
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	**๔**	๓	๑
รวมทั้งสิ้น		**๒๑,๓๘๑**	**๑๔,๒๑๐**	**๗,๑๗๑**
ร้อยละ		**๑๐๐**	**๖๖.๔๖**	**๓๓.๕๔**

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๓๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การรักษาพยาบาล	- แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้พิจารณาระงับการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเทศกาลวันปีใหม่ และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๑,๗๔๓	๑,๕๐๗	๒๓๖
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวนและสุนัขจรจัด	๑,๗๓๓	๑,๖๙๔	๓๙

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๓	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะ ๒ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑,๒๙๐	๑,๑๘๖	๑๐๔
๔	การเมืองการปกครอง	- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการซื้อสิทธิขายเสียง - ขอให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีกรณีมีการชุมนุมทางการเมือง	๑,๒๐๒	๑,๑๗๐	๓๒
๕	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น	๗๗๕	๗๕๑	๒๔
๖	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๗๑๐	๖๗๐	๔๐
๗	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแท่งแบริเออร์ - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลส์หรือถนนคอนกรีต	๖๓๕	๕๗๒	๖๓
๘	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖	๕๙๙	๕๖๘	๓๑

- ขอชมเชย...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
		- ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐			
๙	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล๊อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๕๐๕	๔๙๐	๑๕
๑๐	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๔๐๘	๓๙๕	๑๓

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การเมือง และน้ำประปา ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น และผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔)

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	**กระทรวง**	**๔,๔๖๒**	**๕๗.๗๗**	**๓,๔๑๖**	**๗๖.๕๖**	**๓,๐๒๑**	**๖๗.๗๑**	**๑,๔๔๑**	**๓๒.๒๙**
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๑,๔๒๙	๑๘.๕๐	๑,๑๐๑	๗๗.๐๕	๙๖๐	๖๗.๑๘	๔๖๙	๓๒.๘๒
๑.๒	กระทรวงสาธารณสุข	๔๙๖	๖.๔๒	๔๓๔	๘๗.๕๐	๔๒๖	๘๕.๘๙	๗๐	๑๔.๑๑
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วนของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๑๘๓ เรื่อง)	๔๓๐	๕.๕๗	๓๕๔	๘๒.๓๓	๒๗๘	๖๔.๖๕	๑๕๒	๓๕.๓๕
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๔๐๗	๕.๒๗	๓๖๒	๘๘.๙๔	๓๕๓	๘๖.๗๓	๕๔	๑๓.๒๗
๑.๕	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๘๕	๓.๖๙	๒๐๖	๗๒.๒๘	๑๘๔	๖๔.๕๖	๑๐๑	๓๕.๔๔
๑.๖	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๔๑ เรื่อง)	๒๓๘	๓.๐๘	๑๓๙	๕๘.๔๐	๑๒๒	๕๑.๒๖	๑๑๖	๔๘.๗๔
๑.๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๒๑	๒.๘๖	๑๓๕	๖๑.๐๙	๙๓	๔๒.๐๘	๑๒๘	๕๗.๙๒
๑.๘	กระทรวงพาณิชย์	๑๗๙	๒.๓๒	๑๖๔	๙๑.๖๒	๑๔๔	๘๐.๔๕	๓๕	๑๙.๕๕

๑.๙ กระทรวง...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖๕	๒.๑๓๖	๑๒๐	๗๒.๗๓	๑๑๑	๖๗.๒๗	๕๔	๓๒.๗๓
๑.๑๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๔๕	๑.๘๘	๙๓	๖๔.๑๔	๗๔	๕๑.๐๓	๗๑	๔๘.๙๗
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๑๖	๑.๕๐	๗๒	๖๒.๐๗	๕๙	๕๐.๘๖	๕๗	๔๙.๑๔
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๗	๑.๐๐	๓๘	๔๙.๓๕	๓๔	๔๔.๑๖	๔๓	๕๕.๘๔
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๕๘	๐.๗๕	๔๕	๗๗.๕๙	๓๗	๖๓.๗๙	๒๑	๓๖.๒๑
๑.๑๔	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๕๔	๐.๗๐	๓๕	๖๔.๘๑	๓๒	๕๙.๒๖	๒๒	๔๐.๗๔
๑.๑๕	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๕๑	๐.๖๖	๔๑	๘๐.๓๙	๔๑	๘๐.๓๙	๑๐	๑๙.๖๑
๑.๑๖	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๘	๐.๖๒	๔๑	๘๕.๔๒	๔๑	๘๕.๔๒	๗	๑๔.๕๘
๑.๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๑	๐.๒๗	๗	๓๓.๓๓	๖	๒๘.๕๗	๑๕	๗๑.๔๓
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๙	๐.๒๔๖	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓
๑.๑๙	กระทรวงพลังงาน	๑๓	๐.๑๖๘	๙	๖๙.๒๓	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐	๐.๑๓	๑๐	๑๐๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐
๒	**หน่วยงานอื่น**	**๑,๖๕๕**	**๒๑.๔๓**	**๑,๓๗๘**	**๘๓.๒๖**	**๑,๓๒๗**	**๘๐.๑๘**	**๓๒๘**	**๑๙.๘๒**
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๕๘	๑๖.๒๙	๑,๐๕๒	๘๓.๖๒	๑,๐๔๕	๘๓.๐๗	๒๑๓	๑๖.๙๓
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๑๔๑	๑.๘๓	๑๒๘	๙๐.๗๘	๑๑๔	๘๐.๘๕	๒๗	๑๙.๑๕
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๘๘	๑.๑๔	๘๒	๙๓.๑๘	๖๗	๗๖.๑๔	๒๑	๒๓.๘๖
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓๔	๐.๔๔	๒๒	๖๔.๗๑	๑๖	๔๗.๐๖	๑๘	๕๒.๙๔
๒.๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๘	๐.๒๓	๑๗	๙๔.๔๔	๑๗	๙๔.๔๔	๑	๕.๕๖
๒.๖	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๗	๐.๒๒	๓	๑๗.๖๕	๓	๑๗.๖๕	๑๔	๘๒.๓๕
๒.๗	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๕	๐.๑๙๔	๑๔	๙๓.๓๓	๑๔	๙๓.๓๓	๑	๖.๖๗
๒.๘	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๔	๐.๑๘	๗	๕๐.๐๐	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑๔	๐.๑๘	๑๔	๑๐๐.๐๐	๑๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๐	สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๒	๐.๑๕๕	๘	๖๖.๖๗	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๙	๐.๑๒	๖	๖๖.๖๗	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๒.๑๒	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๘	๐.๑๐	๖	๗๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐

๒.๑๓ สำนักงาน...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๔	๐.๐๕๒	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔	๐.๐๕๒	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๕	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	๓	๐.๐๓๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๖	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๐๒๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	สภากาชาดไทย	๒	๐.๐๒๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๒	๐.๐๒๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑	๐.๐๑๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๐	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑	๐.๐๑๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๑	๐.๐๑๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ	๑	๐.๐๑๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๖	ศาลอาญา	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง**	**๑,๖๐๖**	**๒๐.๘๐**	**๑,๔๕๓**	**๙๐.๔๗**	**๑,๑๘๗**	**๗๓.๙๑**	**๔๑๙**	**๒๖.๐๙**
๓.๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง**	**๕๐๓**	**๖.๕๑๓**	**๔๔๘**	**๘๙.๐๗**	**๓๑๐**	**๖๑.๖๓**	**๑๙๓**	**๓๘.๓๗**
๓.๑.๑	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๓๙	๑.๘๐	๑๒๙	๙๒.๘๑	๙๓	๖๖.๙๑	๔๖	๓๓.๐๙
๓.๑.๒	ธนาคารออมสิน	๑๓๐	๑.๖๘๓	๑๑๕	๘๘.๔๖	๖๘	๕๒.๓๑	๖๒	๔๗.๖๙
๓.๑.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๑๘	๑.๕๓๐	๑๑๓	๙๕.๗๖	๑๐๑	๘๕.๕๙	๑๗	๑๔.๔๑
๓.๑.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๖๓	๐.๘๑๖	๔๔	๖๙.๘๔	๑๘	๒๘.๕๗	๔๕	๗๑.๔๓
๓.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒๗	๐.๓๔๙	๒๓	๘๕.๑๙	๑๕	๕๕.๕๖	๑๒	๔๔.๔๔

๓.๑.๖ ธนาคาร...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๒๑	๐.๒๗๐	๑๙	๙๐.๔๘	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๘	บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๐	บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๑	การยาสูบแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย**	**๓๘๓**	**๔.๙๖**	**๓๕๙**	**๙๓.๗๓**	**๒๗๘**	**๗๒.๕๘**	**๑๐๕**	**๒๗.๔๒**
๓.๒.๑	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๓	๑.๓๓	๑๐๐	๙๗.๐๙	๗๙	๗๖.๗๐	๒๔	๒๓.๓๐
๓.๒.๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๐๒	๑.๓๒	๘๗	๘๕.๒๙	๗๑	๖๙.๖๑	๓๑	๓๐.๓๙
๓.๒.๓	การประปานครหลวง	๑๐๐	๑.๓๐	๙๘	๙๘.๐๐	๖๒	๖๒.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐
๓.๒.๔	การไฟฟ้านครหลวง	๗๘	๑.๐๑	๗๔	๙๔.๘๗	๖๖	๘๔.๖๒	๑๒	๑๕.๓๘
๓.๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคมนาคม**	**๒๓๒**	**๓.๐๐๕**	**๒๑๓**	**๙๑.๘๑**	**๒๐๕**	**๘๘.๓๖**	**๒๗**	**๑๑.๖๔**
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๑๖	๑.๕๐	๑๑๕	๙๙.๑๔	๑๑๒	๙๖.๕๕	๔	๓.๔๕
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๖๗	๐.๘๖๗	๕๗	๘๕.๐๗	๕๗	๘๕.๐๗	๑๐	๑๔.๙๓
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๒๒	๐.๒๘๕	๒๑	๙๕.๔๕	๑๙	๘๖.๓๖	๓	๑๓.๖๔
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๑๕๕	๑๐	๘๓.๓๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๓.๓.๕	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๙	๐.๑๒	๙	๑๐๐.๐๐	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๕๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๒๖	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงยุติธรรม**	**๑๖๐**	**๒.๐๗๒**	**๑๖๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๑๖๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	**๑๖๐**	**๒.๐๗๒**	**๑๖๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๑๖๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**
๓.๕	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**	**๑๔๓**	**๑.๘๕๓**	**๑๑๕**	**๘๐.๔๒**	**๑๑๑**	**๗๗.๖๒**	**๓๒**	**๒๒.๓๘**
๓.๕.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑๔๓	๑.๘๕๓	๑๑๕	๘๐.๔๒	๑๑๑	๗๗.๖๒	๓๒	๒๒.๓๘

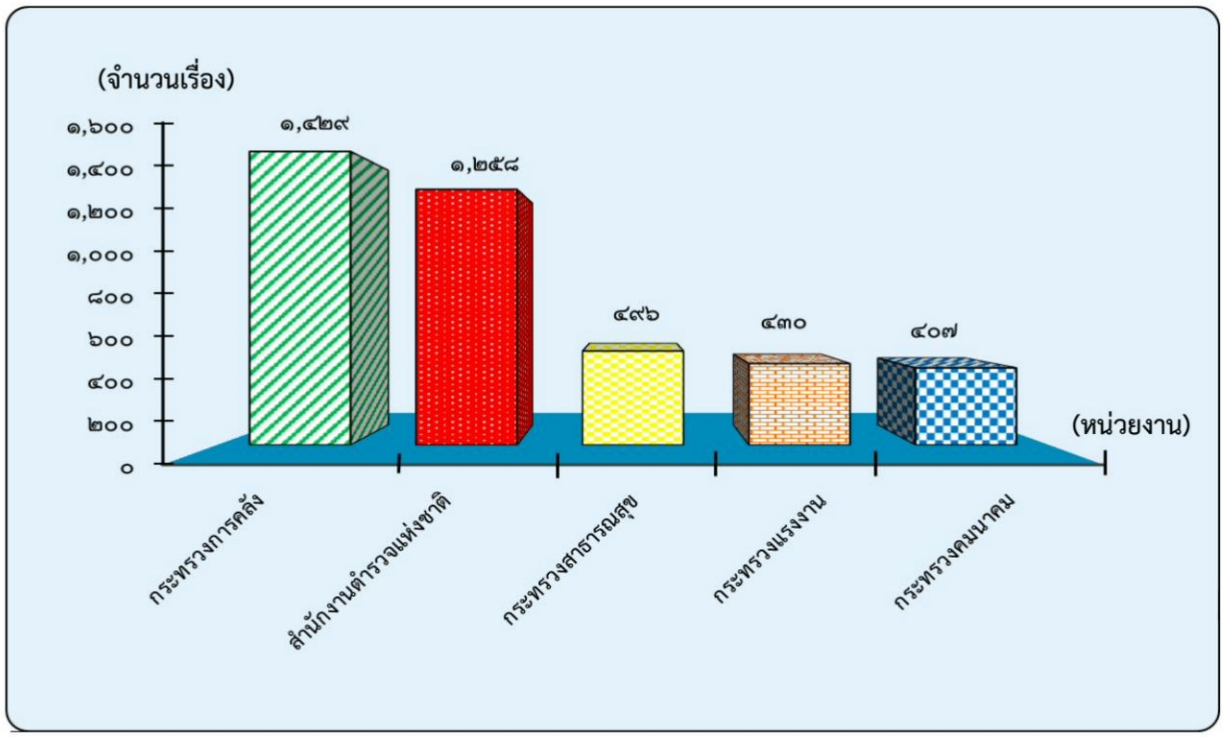
๓.๖ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**	**๑๑๖**	**๑.๕๐๒**	**๑๐๘**	**๙๓.๑๐**	**๙๑**	**๗๘.๔๕**	**๒๕**	**๒๑.๕๕**
๓.๖.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๘๕	๑.๑๐๑	๘๔	๙๘.๘๒	๖๘	๘๐.๐๐	๑๗	๒๐.๐๐
๓.๖.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๐	๐.๓๘๘	๒๓	๗๖.๖๗	๒๒	๗๓.๓๓	๘	๒๖.๖๗
๓.๖.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข**	**๒๗**	**๐.๓๕**	**๒๑**	**๗๗.๗๘**	**๑๐**	**๓๗.๐๔**	**๑๗**	**๖๒.๙๖**
๓.๗.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒๕	๐.๓๒๔	๑๙	๗๖.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐
๓.๗.๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๒	๐.๐๒๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**	**๒๔**	**๐.๓๑๑**	**๑๘**	**๗๕.๐๐**	**๑๕**	**๖๒.๕๐**	**๙**	**๓๗.๕๐**
๓.๘.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๓	๐.๒๙๘	๑๗	๗๓.๙๑	๑๔	๖๐.๘๗	๙	๓๙.๑๓
๓.๘.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม**	**๕**	**๐.๐๖๕**	**๓**	**๖๐.๐๐**	**๒**	**๔๐.๐๐**	**๓**	**๖๐.๐๐**
๓.๙.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๕	๐.๐๖๕	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑๐	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี**	**๕**	**๐.๐๖๕**	**๓**	**๖๐.๐๐**	**๑**	**๒๐.๐๐**	**๔**	**๘๐.๐๐**
๓.๑๐.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๒	๐.๐๒๖	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๒	สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๒๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๓	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์**	**๓**	**๐.๐๓๙**	**๒**	**๖๖.๖๗**	**๒**	**๖๖.๖๗**	**๑**	**๓๓.๓๓**
๓.๑๑.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๓๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน**	**๓**	**๐.๐๓๙**	**๒**	**๖๖.๖๗**	**๑**	**๓๓.๓๓**	**๒**	**๖๖.๖๗**
๓.๑๒.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๓๙	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

๓.๑๓ รัฐวิสาหกิจ...

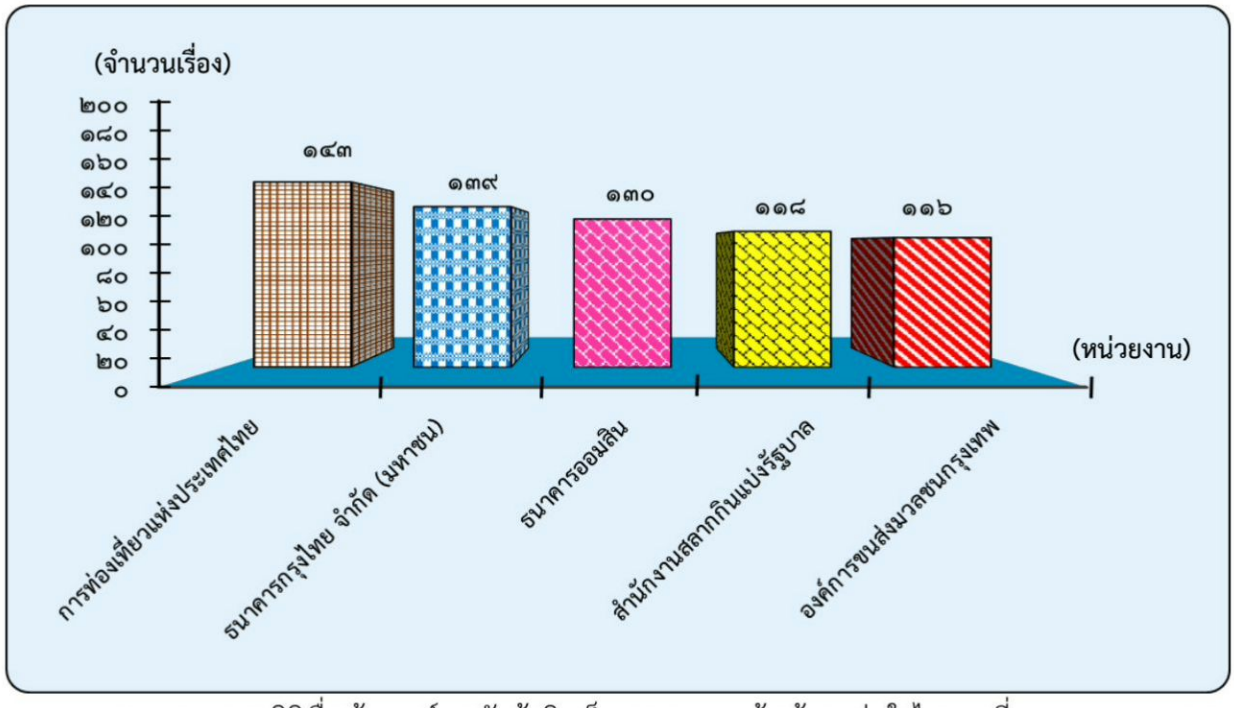
ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**	**๑**	**๐.๐๑๓**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**
๓.๑๓.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑	๐.๐๑๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ**	**๑**	**๐.๐๑๓**	**๐**	**๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๑๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		**๗,๗๒๓**	**๑๐๐**	**๖,๒๔๗**	**๘๐.๘๙**	**๕,๕๓๕**	**๗๑.๖๗**	**๒,๑๘๘**	**๒๘.๓๓**

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๗,๗๒๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	**การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับค่าครองชีพ** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง เนื่องจากจำหน่ายสินค้าราคาสูงเกินกว่าราคาที่กำหนด - ขอความช่วยเหลือกรณีไม่สามารถลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ของบริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ขัดข้องไม่ได้รับรหัส OTP ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน และขอให้เปิดลงทะเบียนโครงการดังกล่าวอีกครั้ง - ขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ - ขอให้มีมาตรการพักชำระหนี้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาจ่ายเงินเยียวยาผู้มีรายได้น้อยที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ขยายระยะเวลาโครงการเพิ่มวงเงินซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวนเงิน ๕๐๐ บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อคนต่อเดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ ต่อไป เพื่อช่วยบรรเทาภาระและค่าใช้จ่ายของประชาชนต่อไป

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	**บ่อนการพนัน** เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี
		ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ใบกระท่อม และเฮโรอีน
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
๓	กระทรวงสาธารณสุข	**การรักษาพยาบาล** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีมาตรการคุมเข้มให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่าง เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อฉีดพ่นแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคให้กับประชาชน - ขอให้จัดสรรค่ารักษาพยาบาลในกรณีเป็นผู้ติดเชื้อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาล
		โทรศัพท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐ และหมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกรมสุขภาพจิต
๔	กระทรวงแรงงาน	**แรงงานต่างด้าว** โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศโดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย **ประโยชน์ทดแทน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ และกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคม - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัยของสำนักงานประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานให้แก่คนพิการ และผู้สูงอายุ
๕	กระทรวงคมนาคม	**ถนน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร
		การจัดระเบียบรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบกสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถสามล้อเครื่องสาธารณะรับจ้าง และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	**การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยว** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวภายในประเทศ "โครงการเราเที่ยวด้วยกัน" เช่น การขอคืนค่าจองโรงแรมที่พัก การเลื่อนวันเข้าพักโรงแรม การยกเลิกเที่ยวบินเดินทาง หรือขอคืนเงินการจองตั๋วโดยสารเครื่องบิน เป็นต้น

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	**การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับอินเตอร์เน็ต** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" เนื่องจากเกิดการขัดข้อง ทำให้ไม่ได้รับสิทธิส่วนลดค่าอาหารและค่าเข้าสถานที่ - ขอให้ปรับปรุงแอปพลิเคชัน "ถุงเงิน" สำหรับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่งให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น - ขอให้เร่งจ่ายคืนเงินค่าจองโรงแรมที่พักและค่าจองตั๋วโดยสารเครื่องบิน - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลร้านค้าที่สมัครเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง
๓	ธนาคารออมสิน	**การขออนุมัติสินเชื่อ** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามโครงการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก รายละไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท (ไม่เกินห้าหมื่นบาท) ของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของธนาคารออมสิน
		หนี้สินในระบบ และหนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พักการชำระและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน
๔	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	**สลากกินแบ่งรัฐบาล** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสูงเกินกว่าราคาที่กฎหมายกำหนด - ขอให้มีมาตรการหรือแนวทางการช่วยเหลือผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาล ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่คนพิการและผู้สูงอายุ
๕	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		**๑,๒๙๔**	**๒๑.๖๙**	**๑,๑๘๐**	**๙๑.๑๙**	**๑,๐๗๓**	**๘๒.๙๒**	**๒๒๑**	**๑๗.๐๘**
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๒๙๔	๒๑.๖๙	๑,๑๘๐	๙๑.๑๙	๑,๐๗๓	๘๒.๙๒	๒๒๑	๑๗.๐๘
เขตตรวจราชการที่ ๑		**๘๒๔**	**๑๓.๘๒**	**๗๓๖**	**๘๙.๓๒**	**๖๗๙**	**๘๒.๔๐**	**๑๔๕**	**๑๗.๖๐**
๒	จังหวัดนนทบุรี	๓๓๒	๕.๕๗	๒๘๕	๘๕.๘๔	๒๘๕	๘๕.๘๔	๔๗	๑๔.๑๖
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๗๒	๔.๕๖	๒๕๖	๙๔.๑๒	๒๒๔	๘๒.๓๕	๔๘	๑๗.๖๕
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๕๑	๒.๕๓	๑๓๘	๙๑.๓๙	๑๑๖	๗๖.๘๒	๓๕	๒๓.๑๘
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๙	๑.๑๖	๕๗	๘๒.๖๑	๕๔	๗๘.๒๖	๑๕	๒๑.๗๔

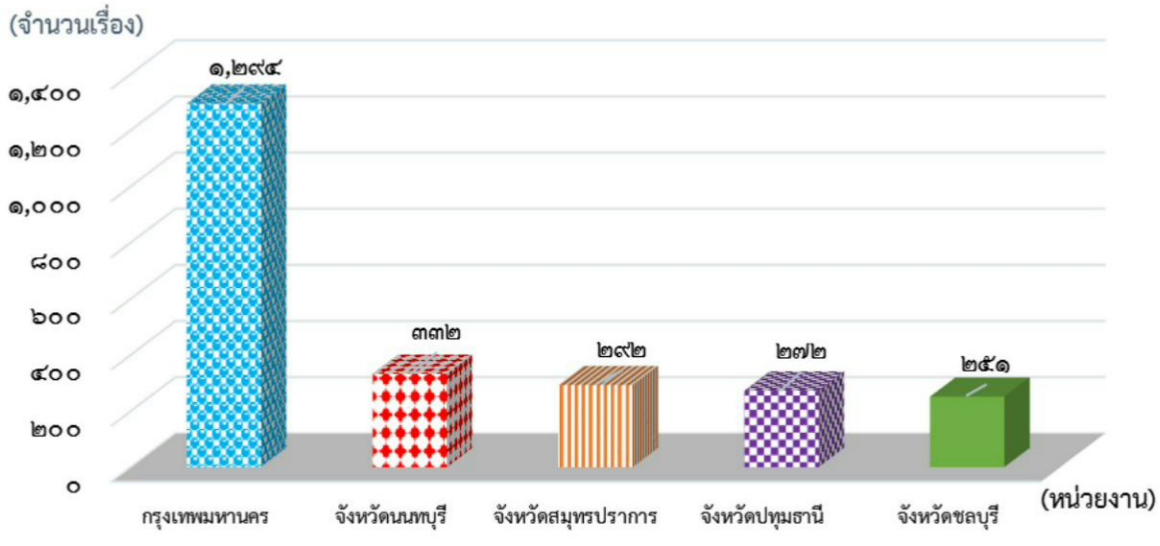
เขตตรวจ...

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๒		**๑๑๘**	**๑.๙๘**	**๘๗**	**๗๓.๗๓**	**๗๙**	**๖๖.๙๕**	**๓๙**	**๓๓.๐๕**
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๖	๐.๗๗	๓๕	๗๖.๐๙	๓๑	๖๗.๓๙	๑๕	๓๒.๖๑
๗	จังหวัดชัยนาท	๓๗	๐.๖๒	๒๔	๖๔.๘๖	๒๒	๕๙.๔๖	๑๕	๔๐.๕๔
๘	จังหวัดอ่างทอง	๑๙	๐.๓๒	๑๕	๗๘.๙๕	๑๔	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๖	๐.๒๗	๑๓	๘๑.๒๕	๑๒	๗๕	๔	๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		**๔๕๕**	**๗.๖๓**	**๓๙๗**	**๘๗.๒๕**	**๓๘๘**	**๘๕.๒๗**	**๖๗**	**๑๔.๗๓**
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๙๒	๔.๙๐	๒๖๓	๙๐.๐๗	๒๖๐	๘๙.๐๔	๓๒	๑๐.๙๖
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๕	๐.๙๒	๔๘	๘๗.๒๗	๔๗	๘๕.๔๕	๘	๑๔.๕๕
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๖	๐.๗๗	๔๐	๘๖.๙๖	๓๕	๗๖.๐๙	๑๑	๒๓.๙๑
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๓๕	๐.๕๙	๒๖	๗๔.๒๙	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑
๑๔	จังหวัดนครนายก	๒๗	๐.๔๕	๒๐	๗๔.๐๗	๒๐	๗๔.๐๗	๗	๒๕.๙๓
เขตตรวจราชการที่ ๔		**๓๘๘**	**๖.๕๐**	**๓๒๗**	**๘๔.๒๘**	**๒๙๑**	**๗๕.๐๐**	**๙๗**	**๒๕.๐๐**
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๔๑	๒.๓๖	๑๒๕	๘๘.๖๕	๑๑๗	๘๒.๙๘	๒๔	๑๗.๐๒
๑๖	จังหวัดสุพรรณบุรี	๘๙	๑.๔๙	๗๐	๗๘.๖๕	๖๓	๗๐.๗๙	๒๖	๒๙.๒๑
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๘๐	๑.๓๔	๗๒	๙๐	๕๙	๗๓.๗๕	๒๑	๒๖.๒๕
๑๘	จังหวัดกาญจนบุรี	๗๘	๑.๓๑	๖๐	๗๖.๙๒	๕๒	๖๖.๖๗	๒๖	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๕		**๒๗๘**	**๔.๖๕๕**	**๒๔๔**	**๘๗.๗๗**	**๒๒๗**	**๘๑.๖๕**	**๕๑**	**๑๘.๓๕**
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๔๙	๒.๕๐	๑๔๔	๙๖.๖๔	๑๓๔	๘๙.๙๓	๑๕	๑๐.๐๗
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๖๗	๑.๑๒	๔๘	๗๑.๖๔	๔๗	๗๐.๑๕	๒๐	๒๙.๘๕
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๔๕	๐.๗๕	๓๗	๘๒.๒๒	๓๓	๗๓.๓๓	๑๒	๒๖.๖๗
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๗	๐.๒๘๕	๑๕	๘๘.๒๔	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
เขตตรวจราชการที่ ๖		**๓๐๐**	**๕.๐๓**	**๒๒๖**	**๗๕.๓๓**	**๒๑๐**	**๗๐.๐๐**	**๙๐**	**๓๐.๐๐**
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๐๙	๑.๘๓	๗๑	๖๕.๑๔	๗๑	๖๕.๑๔	๓๘	๓๔.๘๖
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๐๗	๑.๗๙	๘๕	๗๙.๔๔	๗๔	๖๙.๑๖	๓๓	๓๐.๘๔
๒๕	จังหวัดชุมพร	๔๙	๐.๘๒	๔๒	๘๕.๗๑	๔๐	๘๑.๖๓	๙	๑๘.๓๗
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๓๕	๐.๕๙	๒๘	๘๐	๒๕	๗๑.๔๓	๑๐	๒๘.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๗		**๑๘๖**	**๓.๑๑**	**๑๓๕**	**๗๒.๕๘**	**๑๒๙**	**๖๙.๓๕**	**๕๗**	**๓๐.๖๕**
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๗๐	๑.๑๗	๓๘	๕๔.๒๙	๓๖	๕๑.๔๓	๓๔	๔๘.๕๗
๒๘	จังหวัดตรัง	๓๙	๐.๖๕	๓๓	๘๔.๖๒	๓๓	๘๔.๖๒	๖	๑๕.๓๘
๒๙	จังหวัดกระบี่	๓๗	๐.๖๒	๓๑	๘๓.๗๘	๒๙	๗๘.๓๘	๘	๒๑.๖๒
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๒	๐.๓๗	๑๘	๘๑.๘๒	๑๖	๗๒.๗๓	๖	๒๗.๒๗
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๘	๐.๓๐	๑๕	๘๓.๓๓	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๘		**๒๐๐**	**๓.๓๖**	**๑๒๘**	**๖๔.๐๐**	**๑๑๑**	**๕๕.๕๐**	**๘๙**	**๔๔.๕๐**
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๒๔	๒.๐๘	๗๙	๖๓.๗๑	๗๔	๕๙.๖๘	๕๐	๔๐.๓๒
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๒๒	๐.๓๗	๑๖	๗๒.๗๓	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๑๙	๐.๓๒	๑๕	๗๘.๙๕	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗
๓๕	จังหวัดยะลา	๑๙	๐.๓๒	๗	๓๖.๘๔	๗	๓๖.๘๔	๑๒	๖๓.๑๖
๓๖	จังหวัดสตูล	๑๖	๐.๒๗	๑๑	๖๘.๗๕	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๙		**๔๑๘**	**๗.๐๐**	**๓๗๒**	**๘๙.๐๐**	**๓๒๓**	**๗๗.๒๗**	**๙๕**	**๒๒.๗๓**
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๕๑	๔.๒๑	๒๒๙	๙๑.๒๔	๒๐๗	๘๒.๔๗	๔๔	๑๗.๕๓
๓๘	จังหวัดระยอง	๑๐๔	๑.๗๔	๙๓	๘๙.๔๒	๗๔	๗๑.๑๕	๓๐	๒๘.๘๕
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๔๙	๐.๘๒	๓๙	๗๙.๕๙	๓๔	๖๙.๓๙	๑๕	๓๐.๖๑
๔๐	จังหวัดตราด	๑๔	๐.๒๓	๑๑	๗๘.๕๗	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		**๑๔๖**	**๒.๔๕**	**๑๐๓**	**๗๐.๕๕**	**๙๐**	**๖๑.๖๔**	**๕๖**	**๓๘.๓๖**
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๘๓	๑.๓๙	๕๗	๖๘.๖๗	๔๙	๕๙.๐๔	๓๔	๔๐.๙๖
๔๒	จังหวัดเลย	๒๓	๐.๓๙	๑๘	๗๘.๒๖	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙
๔๓	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๔	๐.๒๓	๙	๖๔.๒๙	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๑๓	๐.๒๒	๑๒	๙๒.๓๑	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๘
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๑๓	๐.๒๒	๗	๕๓.๘๕	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		**๖๙**	**๑.๑๕**	**๕๗**	**๘๒.๖๑**	**๔๕**	**๖๕.๒๒**	**๒๔**	**๓๔.๗๘**
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๓	๐.๕๕	๒๒	๖๖.๖๗	๒๐	๖๐.๖๑	๑๓	๓๙.๓๙
๔๗	จังหวัดนครพนม	๒๔	๐.๔๐	๒๔	๑๐๐	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๒	๐.๒๐	๑๑	๙๑.๖๗	๙	๗๕	๓	๒๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		**๒๓๒**	**๓.๘๙**	**๑๗๘**	**๗๖.๗๒**	**๑๖๓**	**๗๐.๒๖**	**๖๙**	**๒๙.๗๔**
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๙๒	๑.๕๔	๗๐	๗๖.๐๙	๖๓	๖๘.๔๘	๒๙	๓๑.๕๒
๕๐	จังหวัดมหาสารคาม	๕๐	๐.๘๔	๔๑	๘๒	๓๙	๗๘	๑๑	๒๒
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๖	๐.๗๗	๓๖	๗๘.๒๖	๓๑	๖๗.๓๙	๑๕	๓๒.๖๑
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๔	๐.๗๔	๓๑	๗๐.๔๕	๓๐	๖๘.๑๘	๑๔	๓๑.๘๒
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		**๑๗๓**	**๒.๙๑**	**๑๔๐**	**๘๐.๙๒**	**๑๒๓**	**๗๑.๑๐**	**๕๐**	**๒๘.๙๐**
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๘๖	๑.๔๔	๖๙	๘๐.๒๓	๖๕	๗๕.๕๘	๒๑	๒๔.๔๒
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๕๗	๐.๙๖	๔๘	๘๔.๒๑	๓๙	๖๘.๔๒	๑๘	๓๑.๕๘
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๒๐	๐.๓๔	๑๖	๘๐	๑๓	๖๕	๗	๓๕
๕๖	จังหวัดยโสธร	๑๐	๐.๑๗	๗	๗๐	๖	๖๐	๔	๔๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		**๒๙๘**	**๕.๐๐**	**๒๐๓**	**๖๘.๑๒**	**๑๘๙**	**๖๓.๔๒**	**๑๐๙**	**๓๖.๕๘**
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๕๒	๒.๕๕	๑๐๙	๗๑.๗๑	๑๐๗	๗๐.๓๙	๔๕	๒๙.๖๑
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๓	๐.๘๙	๓๘	๗๑.๗	๓๗	๖๙.๘๑	๑๖	๓๐.๑๙
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๔๙	๐.๘๒	๓๒	๖๕.๓๑	๒๓	๔๖.๙๔	๒๖	๕๓.๐๖
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๔	๐.๗๔	๒๔	๕๔.๕๕	๒๒	๕๐	๒๒	๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		**๑๕๑**	**๒.๕๓**	**๑๒๒**	**๘๐.๗๙**	**๑๑๕**	**๗๖.๑๖**	**๓๖**	**๒๓.๘๔**
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๐๓	๑.๗๓	๘๒	๗๙.๖๑	๗๙	๗๖.๗	๒๔	๒๓.๓
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๘	๐.๔๗	๒๓	๘๒.๑๔	๑๙	๖๗.๘๖	๙	๓๒.๑๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๔	๐.๒๓	๑๑	๗๘.๕๗	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๒๑.๔๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๖	๐.๑๐	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐	๐	๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		**๑๐๖**	**๑.๗๗**	**๘๖**	**๘๑.๑๓**	**๗๕**	**๗๐.๗๕**	**๓๑**	**๒๙.๒๕**
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๕๑	๐.๘๕	๔๒	๘๒.๓๕	๓๙	๗๖.๔๗	๑๒	๒๓.๕๓
๖๖	จังหวัดแพร่	๒๒	๐.๓๗	๑๕	๖๘.๑๘	๑๔	๖๓.๖๔	๘	๓๖.๓๖
๖๗	จังหวัดพะเยา	๑๘	๐.๓๐	๑๔	๗๗.๗๘	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๘
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๕	๐.๒๕	๑๕	๑๐๐	๙	๖๐	๖	๔๐

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		**๑๖๓**	**๒.๗๓๕**	**๑๒๖**	**๗๗.๓๐**	**๑๐๑**	**๖๑.๙๖**	**๖๒**	**๓๘.๐๔**
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๖๓	๑.๐๖	๔๙	๗๗.๗๘	๓๙	๖๑.๙๐	๒๔	๓๘.๑๐
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๓๕	๐.๕๙	๓๒	๙๑.๔๓	๒๕	๗๑.๔๓	๑๐	๒๘.๕๗
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๒๗	๐.๔๕	๑๙	๗๐.๓๗	๑๗	๖๒.๙๖	๑๐	๓๗.๐๔
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๒๑	๐.๓๕	๑๗	๘๐.๙๕	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๗๓	จังหวัดตาก	๑๗	๐.๒๘๕	๙	๕๒.๙๔	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๕๘.๘๒
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		**๑๖๖**	**๒.๗๙**	**๑๒๐**	**๗๒.๒๙**	**๑๐๖**	**๖๓.๘๖**	**๖๐**	**๓๖.๑๔**
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๖๙	๑.๑๖	๔๐	๕๗.๙๗	๓๘	๕๕.๐๗	๓๑	๔๔.๙๓
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๓๘	๐.๖๔	๓๒	๘๔.๒๑	๒๕	๖๕.๗๙	๑๓	๓๔.๒๑
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๐	๐.๕๐	๒๖	๘๖.๖๗	๒๔	๘๐.๐๐	๖	๒๐.๐๐
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๒๙	๐.๔๙	๒๒	๗๕.๘๖	๑๙	๖๕.๕๒	๑๐	๓๔.๔๘
รวมทั้งสิ้น		**๕,๙๖๕**	**๑๐๐.๐๐**	**๔,๙๖๗**	**๘๓.๒๗**	**๔,๕๑๗**	**๗๕.๗๓**	**๑๔๔๘**	**๒๔.๒๗**

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๙๖๕ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	**การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้** - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เพื่อคัดกรองและตรวจหาเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากกลุ่มแรงงานต่างด้าว กลุ่มบุคคลที่มาจากพื้นที่เสี่ยง และบุคคลที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - ขอให้มีมาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของศูนย์บริการสาธารณสุข - ขอให้ตรวจสอบการเปิดสถาบันกวดวิชา และสถานบันเทิงที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร/บ้าน บ้านเรือน สถานบันเทิง ร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา และการขุดเจาะซ่อมแซมถนน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาดชะลอความเร็ว สะพานลอยคนข้าม การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร สัญญาณไฟจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
๒	จังหวัดนนทบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้าน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และเลี้ยงสุนัข
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เพื่อคัดกรองและตรวจหาเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากกลุ่มแรงงานต่างด้าว กลุ่มบุคคลที่มาจากพื้นที่เสี่ยง และบุคคลที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร สัญญาณไฟจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร/บ้าน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการสัญจรของรถบรรทุก
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการในสถานที่กักตัวเฝ้าดูอาการของกลุ่มเสี่ยงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เพื่อคัดกรองและตรวจหาเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากกลุ่มแรงงานต่างด้าว กลุ่มบุคคลที่มาจากพื้นที่เสี่ยง และบุคคลที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานกลับรถ การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหารถบรรทุกน้ำหนักเกิน และดินร่วงหล่นบนถนน
๔	จังหวัดปทุมธานี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา การขับขี่รถจักรยานยนต์ และการทุบรื้อถอนอาคาร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาดชะลอความเร็ว การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการสัญจรของรถบรรทุก และดินร่วงหล่นบนถนน
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เพื่อคัดกรองและตรวจหาเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากกลุ่มแรงงานต่างด้าว กลุ่มบุคคลที่มาจากพื้นที่เสี่ยง และบุคคลที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย
๕	จังหวัดชลบุรี	**การรักษาพยาบาล** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการในสถานที่กักตัวเฝ้าดูอาการของกลุ่มเสี่ยงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เพื่อคัดกรองและตรวจหาเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากกลุ่มแรงงานต่างด้าว กลุ่มบุคคลที่มาจากพื้นที่เสี่ยง และบุคคลที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาดชะลอความเร็ว การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการแข่งขันรถจักรยานยนต์
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และตู้สล็อต

.....

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วนเพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๔๐๐	๓๒,๗๐๕	๑๙.๓๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๕๖	๑,๕๕๘	๐.๑๓
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๑๐๘	๑,๐๖๐	- ๔.๓๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๖๔๑	๔๓๘	- ๓๑.๖๗
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒๖๓	๓๘๑	๔๔.๘๗
๖	สายตรงไทยนิยม	๕๐	๑๗	- ๖๖
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๐	๑	n/a
๘	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๐	๐	-
๙	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ	๐	๐	-
รวมทั้งสิ้น		**๓๑,๐๑๘**	**๓๖,๑๖๐**	**๑๖.๕๘**

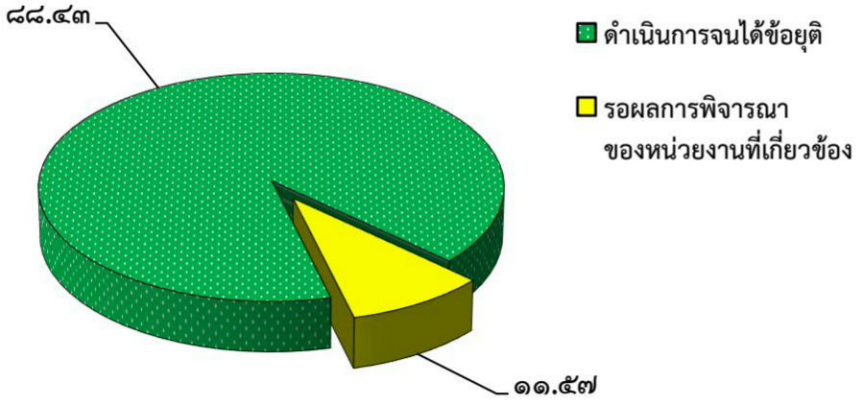
หมายเหตุ : ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (มีนาคม - ปัจจุบัน (ณ วันที่ ๓๑ ธ.ค. ๖๓)) ช่องทางสายด่วน ๑๑๑๑ ได้รับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ จำนวนทั้งสิ้น ๕๔๘,๐๗๕ เรื่อง (เป็นการร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) รับ จำนวน ๑๑๘ เรื่อง)

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๖,๑๖๐ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ โดยสาเหตุของการเพิ่มขึ้นอย่างหนึ่งเกิดจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่งผลให้ประชาชนใช้บริการช่องทาง ๑๑๑๑ ในการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น และช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๙.๓๖ เมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ในช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และต้องการให้มีการสื่อสารในลักษณะสองทาง (Two - way Communication) จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการทางโทรศัพท์ในทุกด้าน ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบคำถามและการสร้าง Service Mind ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

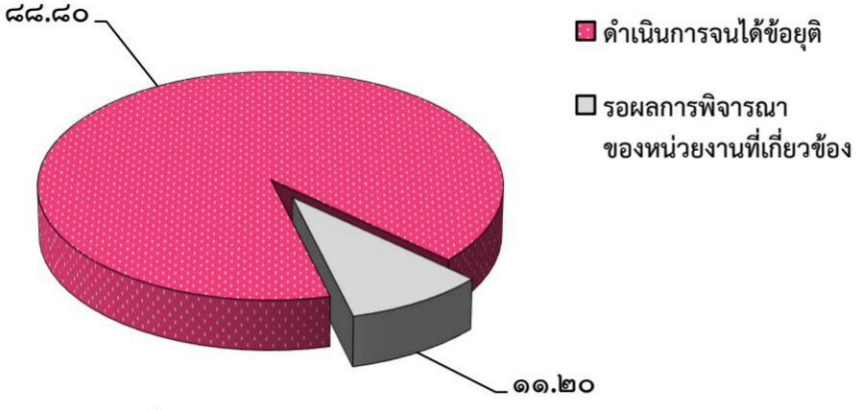
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๓๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

ไตรมาสที่ ๑ ...



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๗,๑๗๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐

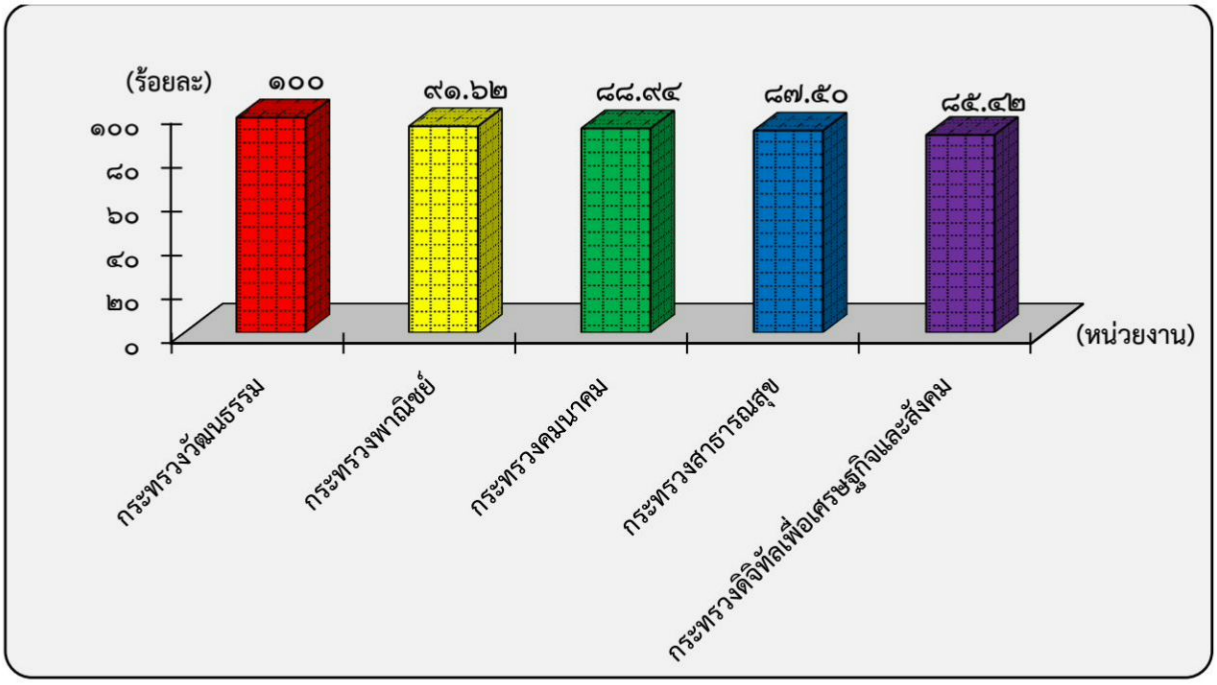


ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

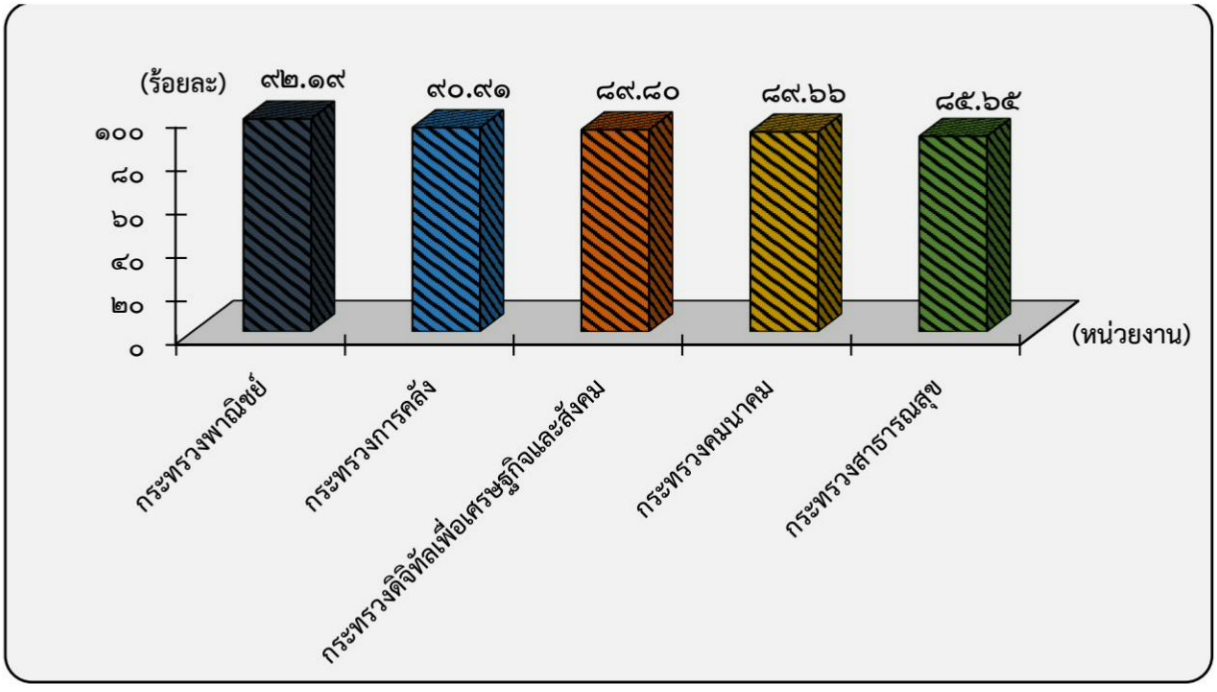
จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ จะพบว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ ๘๘.๘๐ และ ร้อยละ ๘๘.๔๓ หากแต่ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ยังคงมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ทำให้มีเรื่องร้องทุกข์ที่รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึง จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ (การรักษาพยาบาล เสียงดังรบกวน) การเมือง - การปกครอง (นโยบายของรัฐ) และเศรษฐกิจ ตามลำดับ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแม้ว่ารัฐบาลจะได้มีนโยบายการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบแล้ว แต่บางกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาหรืออยู่ในกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ ได้ร้องเรียนขอความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่งประเด็นปัญหาในลักษณะเชิงนโยบาย เช่น การให้ความช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ หรือกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น หากหน่วยงานผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจนก็จะทำให้เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการลดลงเป็นจำนวนมากในภาพรวม

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



<u>ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔</u>

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ



<u>ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓</u>

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๔. สถิติ...

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	**๕๓ กลุ่ม**	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	**๒๑,๓๒๘ ราย** **๑๓,๖๘๘ เรื่อง** **๗,๖๙๓ เรื่อง**	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากในช่วงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔ อยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางการร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ

๕. ประเด็น...

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้พิจารณาระงับการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเทศกาลวันปีใหม่ และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๓๗	๑๐๑	๘๒ (๘๑.๑๙)	๑	๑,๗๔๓	๑,๕๐๗ (๘๖.๔๖)
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑	๑,๓๗๓	๑,๓๔๓ (๙๗.๘๒)	๒	๑,๗๓๓	๑,๖๙๔ (๙๗.๗๕)
๓	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๒	๑,๒๗๓	๑,๑๙๖ (๙๓.๙๕)	๓	๑,๒๙๐	๑,๑๘๖ (๙๑.๙๔)

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๔	การเมืองการปกครอง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการซื้อสิทธิขายเสียง - ขอให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีกรณีมีการชุมนุมทางการเมือง	๑๑	๓๙๗	๓๙๕ (๙๙.๕๐)	๔	๑,๒๐๒	๑,๑๗๐ (๙๗.๓๔)
๕	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๕	๔๓๙	๔๑๙ (๙๕.๔๔)	๕	๗๗๕	๗๕๑ (๙๖.๙๐)
๖	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๗๒๕	๖๘๙ (๙๕.๐๓)	๖	๗๑๐	๖๗๐ (๙๔.๓๗)
๗	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแท่งแบริเออร์ - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๑๐	๔๑๒	๓๗๓ (๙๐.๕๓)	๗	๖๓๕	๕๗๒ (๙๐.๐๘)

๘ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๘	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๗	๔๓๑	๔๐๗ (๙๔.๔๓)	๘	๕๙๙	๕๖๘ (๙๔.๘๒)
๙	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล๊อต บาคาร่า ถั่วไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔	๕๔๗	๕๓๘ (๙๘.๓๕)	๙	๕๐๕	๔๙๐ (๙๗.๐๓)
๑๐	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๖	๔๓๔	๔๒๗ (๙๘.๓๙)	๑๐	๔๐๘	๓๙๕ (๙๖.๘๑)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า การรักษาพยาบาลเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว การขอให้ระงับการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเทศกาลวันปีใหม่ และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมากเนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) รวมทั้งแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน เป็นต้น และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ซึ่งเป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ การลงทะเบียนร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน และการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วง...

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากพบการระบาดระลอกใหม่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร และกำลังแพร่กระจายไปในหลายพื้นที่ของประเทศ โดยสาเหตุหลักของการแพร่ระบาดฯ เกิดจากการลักลอบเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย และไม่ปฏิบัติตามประกาศของภาครัฐ ส่งผลให้นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมกับยกระดับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดฯ เข้มงวดสูงสุด ในการยับยั้งการแพร่ระบาดฯ ให้ได้โดยเร็ว

นอกจากนี้ ยังพบว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศ ประกอบกับมีการชุมนุมเรียกร้องทางการเมืองของกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่หลายจังหวัดของประเทศ รวมถึงกรุงเทพมหานครซึ่งถูกใช้เป็นพื้นที่จัดการชุมนุมใหญ่อย่างต่อเนื่องเพื่อยื่นข้อเรียกร้องต่อรัฐบาล โดยจากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ต้องใช้กำลังเจ้าหน้าที่เข้าควบคุมสถานการณ์ และสกัดกั้นกลุ่มผู้ชุมนุม ซึ่งการชุมนุมและการเข้าควบคุม/สลายการชุมนุมของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการซื้อสิทธิขายเสียงการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงมีผลให้มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในประเด็นการเมืองเพิ่มสูงขึ้น

๖. การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๕๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๖๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ จำแนกเป็น

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๒๘,๖๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น แนวทางการเดินทางออกนอกพื้นที่ควบคุมระดับต่าง ๆ การเปิด/ปิดสถานที่/กิจกรรมบางประเภท รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ขอเสนอให้ขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง การลงทะเบียนเพื่อทบทวนสิทธิ ม. ๓๓ และสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๑๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยาและให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด ร้องเรียนร้องทุกข์มาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแส...

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำผิด ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใดก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือทุกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๐๒ เรื่อง จำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลการพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๔๔	๓๒	๑๒
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๒๖	๒๘๖	๔๐
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๓๒	๑๔๐	๙๒
รวม		**๖๐๒**	**๔๕๘**	**๑๔๔**

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๑) ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มีการทุจริตผ่านโครงการ/มาตรการการกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น โครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง หรือโครงการเราเที่ยวด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายสูง และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของรัฐบาล จึงควรที่จะมีการจับกุมดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดและตัดสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อมิให้เกิดการทำเป็นกระบวนการ

๒) การให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญ ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เสมือนเป็นด่านหน้าที่ต้องตอบข้อซักถาม รับฟังปัญหาในทุกมิติจากประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) หากแต่ไม่สามารถประสานงานด้านข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๓) ปัจจุบัน...

๓) ปัจจุบันปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มมวลชนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของกลุ่มมวลชน ทั้งยังมีการตั้งคณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน เพิ่มเติมขึ้นหลายคณะ ทำให้ต้องมีการจัดการประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อเร่ง/ติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ได้ข้อยุติอย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้อัตรากำลังที่มีอยู่เดิมไม่สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและขยายขอบเขตการให้บริการอย่างกว้างขวาง ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ หรือ e-Service ซึ่งจะตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของมนุษย์ในโลกยุคใหม่ ประกอบกับหลายประเทศทั่วโลกมีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ทั้งยังให้ความสนใจกับการศึกษาค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผลการดำเนินการและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑) นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผนหรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี พร้อมทั้งยกระดับเว็บไซต์ www.1111.go.th : ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒) วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐและกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

๓) ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูล และดำเนินการทางกฎหมายกับผู้กระทำความผิดที่ทุจริตในโครงการ/มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างจริงจัง

๔) บูรณาการจัดทำฐานข้อมูลของประชาชนที่ได้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องเปิดลงทะเบียนซ้ำหลายครั้ง เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว สำหรับการเข้าร่วมโครงการ/มาตรการต่าง ๆ ที่รัฐจะจัดให้ในอนาคต

๕) ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

.....

เอกสารประกอบวาระเพื่อทราบ

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ฯ