

ด่วนที่สุด

สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๙๙

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๙๙ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๔๑๕
ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๓๒๒ (อุษายาท), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

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



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๕๑๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๗๖๙๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔
 ๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะกรรมการ รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อทราบแนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผล เป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๓.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่ง เป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และ รับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางาร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง รวมจำนวน ๒๗,๒๘๔ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การเสนอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล ค่าครองชีพ เสียรบกวน/ สิ้นสละหนี้ และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

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

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

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

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๑ โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่ง เกิดจากประชาชน มีข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการตามมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งช่องทางที่ประชาชน นิยมใช้มากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๕๖.๔๐ รองลงมา ได้แก่ ช่องทาง เว็บไซต์ (www.1111.go.th) กับโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามวิถีชีวิตแบบ New Normal ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากในลำดับต้น ๆ ได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์ของหน่วยงาน ที่ไม่มีผู้รับสาย มีระยะเวลารอคอยยาวนาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย เป็นต้น จึงจำเป็นที่หน่วยงาน ของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ได้อย่างทันทั่วถึง

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการราชนະ ขอให้ตรวจสอบ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการราชนະ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิด วัตถุประสงค์ของโครงการ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๓๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๑๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๑)

(๒) การรักษาพยาบาล เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงาน ต่างด้าว ซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๒๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖)

(๓) ค่าครองชีพ...

(๓) ค่าครองชีพ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้ภาครัฐ ออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๙๐๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๔)

(๔) เสี่ยงรบกวน/สิ้นสะท้อน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องสุรรมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๗)

(๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู๋ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๖๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๑)

(๖) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอขยายเขต การให้บริการน้ำประปา และปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม (จากจำนวนเรื่อง ทั้งหมด ๘๓๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๖)

(๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๓)

(๘) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗)

(๙) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘)

(๑๐) ราคาสินค้า และบริการ เป็นการขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้า ราคาแพงของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุมราคาอาหาร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘)

๓.๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผล การรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๕๐,๐๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการ จนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๔๙,๗๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ จำแนกเป็น

(๑) สอบถาม...

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๔๗,๗๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้แก้ไขปัญหาการรับแลกเงินสดในโครงการต่าง ๆ ของรัฐ การช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการฉีดวัคซีน เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ การดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิด การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูล และเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนาม ในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำ ความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การกระทำ ความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจน ให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใด ก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือถูกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๙ ซึ่งปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันและเล่นการพนันเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเบาะแส มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การแจ้งเบาะแสกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนด การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	รอผล การพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๔๕	๓๖	๙
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๗๐	๒๘๖	๘๔
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๔๐	๑๔๑	๙๙
รวม		๖๕๕	๔๖๓	๑๙๒

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ซึ่งกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับมีคลัสเตอร์กลุ่มใหม่เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่พบการติดเชื้อจากคนในครอบครัว สถานประกอบการ ตลาด ชุมชนแออัด เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน อาทิ ภาคธุรกิจ การลงทุน การท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนแนวทางการฉีดวัคซีนสร้างความสับสนให้กับประชาชน เช่น การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก การลงทะเบียนซ้ำซ้อนหลายครั้ง การกระจายวัคซีนที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดในพื้นที่ต่าง ๆ ข้อจำกัดในเรื่องของการนำเข้าวัคซีนทางเลือก รวมทั้งการบริหารจัดการเตียงและการนำผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการรักษาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนไม่สามารถประสานงานหรือติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเข้าสู่โรงพยาบาลหรือสถานที่กักตัวได้ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา และมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที่วงที่ และขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปรูปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๔.๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๔.๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://bit.ly/3zLqcEH>



รับรองสำเนาถูกต้อง
[Signature]
คุณหญิงกัญญา อภินันท์
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๘ ก.ค. ๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๗๖๓๗

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวมในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

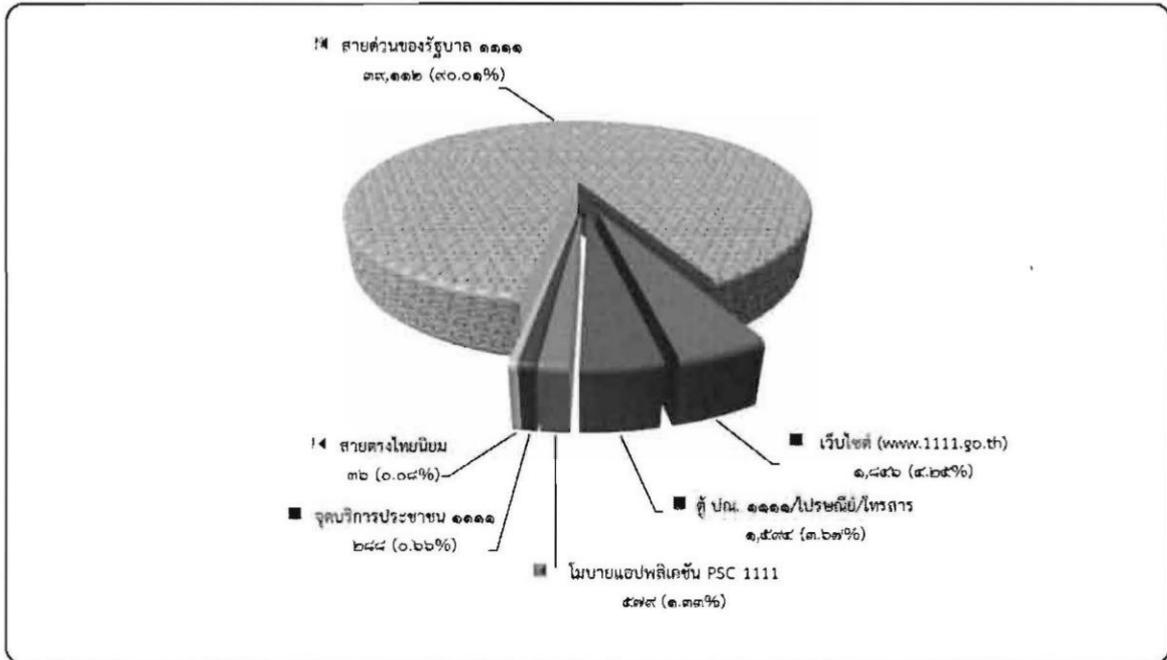


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสถี ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็น สำคัญได้ ดังนี้

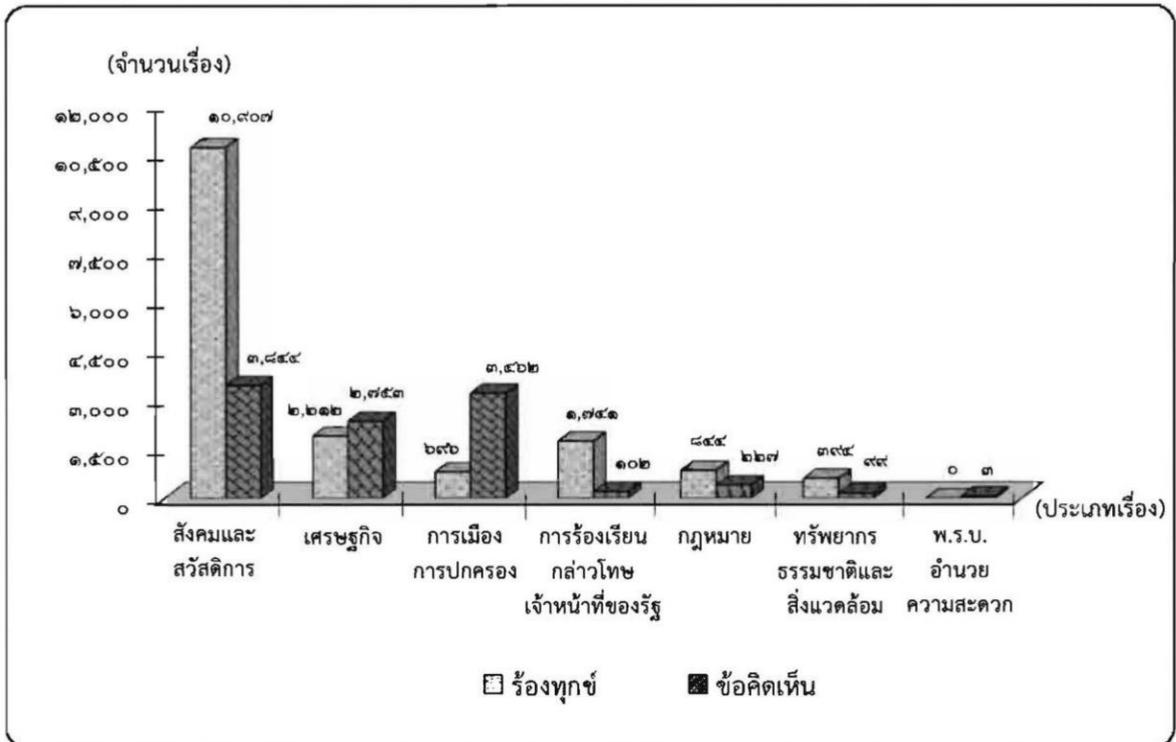
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๙,๑๑๒	๙๐.๐๑
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๘๔๖	๔.๒๕
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๙๔	๓.๖๗
๔	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๕๗๙	๑.๓๓
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๘๘	๐.๖๖
๖	สายตรงไทยนิยม	๓๖	๐.๐๘
รวมทั้งสิ้น		๔๓,๔๕๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางนโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และสายตรงไทยนิยม ตามลำดับ

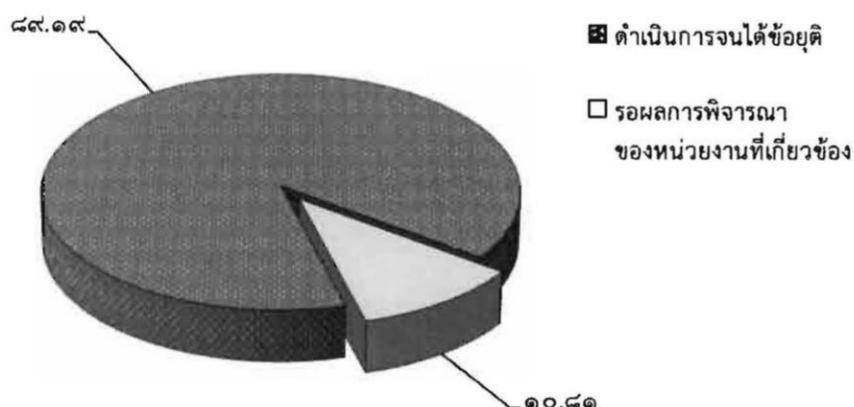
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	ข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๔,๗๕๑	๑๐,๙๐๗	๓,๘๔๔
๒	เศรษฐกิจ	๔,๙๖๕	๒,๒๑๒	๒,๗๕๓
๓	การเมือง-การปกครอง	๔,๑๕๘	๖๙๖	๓,๔๖๒
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๘๔๓	๑,๗๔๑	๑๐๒
๕	กฎหมาย	๑,๐๗๑	๘๔๔	๒๒๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๙๓	๓๔๔	๔๙
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๓	๐	๓
รวมทั้งสิ้น		๒๗,๒๘๔	๑๖,๗๙๔	๑๐,๔๙๐
ร้อยละ		๑๐๐	๖๑.๕๕	๓๘.๔๕

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๗,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ของโครงการ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) 	๓,๓๙๘	๓,๑๙๗	๒๐๑
๒	การรักษาพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าวซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข 	๒,๓๒๘	๒,๑๗๘	๑๕๐

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	ค่าครองชีพ	- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑,๙๐๗	๑,๕๙๗	๓๑๐
๔	เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼອນ	ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓	๔๗
๕	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่วไก่ชน โต้ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๙๖๒	๙๑๕	๔๗
๖	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม	๘๓๔	๗๙๒	๔๒
๗	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกค ๐	๘๐๑	๗๕๔	๔๗
๘	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖๙๘	๖๖๕	๓๓

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๙	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๕๘๘	๕๗๒	๑๖
๑๐	ราคาสินค้า และบริการ	- ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าราคาแพงของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุมราคาอาหาร	๔๙๙	๔๖๐	๓๙

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล ค่าครองชีพ เสี่ยงรบกวน/สิ้นสละเทือน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๔)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๗,๘๙๔	๖๓.๙๙	๖,๖๐๓	๘๓.๖๕	๖,๑๐๓	๗๗.๓๑	๑,๗๙๑	๒๒.๖๙
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๔,๓๑๖	๓๔.๙๘	๓,๖๘๔	๘๕.๓๖	๓,๕๐๔	๘๑.๑๙	๘๑๒	๑๘.๘๑
๑.๒	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๔๕๓ เรื่อง)	๖๙๔	๕.๖๓	๖๓๕	๙๑.๕๐	๕๖๓	๘๑.๑๒	๑๓๑	๑๘.๘๘
๑.๓	กระทรวงสาธารณสุข	๕๔๓	๔.๔๐	๔๘๒	๘๘.๗๗	๔๖๕	๘๕.๖๔	๗๘	๑๔.๓๖
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๓๖๐	๒.๙๒	๓๒๑	๘๙.๑๗	๓๐๖	๘๕.๐๐	๕๔	๑๕.๐๐
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๗ เรื่อง)	๓๔๔	๒.๗๙	๒๔๑	๗๐.๐๖	๒๓๑	๖๗.๑๕	๑๑๓	๓๒.๘๕
๑.๖	กระทรวงพาณิชย์	๒๗๖	๒.๒๔	๒๖๐	๙๔.๒๐	๒๒๙	๘๒.๙๗	๔๗	๑๗.๐๓
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๒๑	๑.๘๐	๑๗๓	๗๘.๒๘	๑๖๘	๗๖.๐๒	๕๓	๒๓.๙๘
๑.๘	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๒๑๖	๑.๗๕	๑๕๗	๗๒.๖๙	๘๑	๓๗.๕๐	๑๓๕	๖๒.๕๐
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๑๔	๑.๗๓	๑๖๓	๗๖.๑๗	๑๓๒	๖๑.๖๘	๘๒	๓๘.๓๒
๑.๑๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๖๑	๑.๓๑	๑๑๒	๖๙.๕๗	๘๘	๕๔.๖๖	๗๓	๔๕.๓๔
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๓๒	๑.๐๗	๗๙	๕๙.๘๕	๖๘	๕๑.๕๒	๖๔	๔๘.๔๘

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๒	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๑๒๓	๑.๐๐	๘๗	๗๐.๗๓	๘๕	๖๙.๑๑	๓๘	๓๐.๘๙
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๒	๐.๕๘	๓๗	๕๑.๓๙	๓๓	๔๕.๘๓	๓๙	๕๔.๑๗
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๗	๐.๔๖	๔๕	๗๘.๙๕	๔๔	๗๗.๑๙	๑๓	๒๒.๘๑
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๕๖	๐.๔๕	๔๗	๘๓.๙๓	๓๙	๖๙.๖๔	๑๗	๓๐.๓๖
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๔๖	๐.๓๗	๓๗	๘๐.๔๓	๓๔	๗๓.๙๑	๑๒	๒๖.๐๙
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๓๐	๐.๒๔	๒๓	๗๖.๖๗	๒๒	๗๓.๓๓	๘	๒๖.๖๗
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖	๐.๑๓	๗	๔๓.๗๕	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑	๐.๐๙	๘	๗๒.๗๓	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๑.๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๖	๐.๐๕	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓
๒	หน่วยงานอื่น	๒,๖๗๒	๒๑.๖๖	๒,๓๑๙	๘๖.๗๙	๒,๑๖๑	๘๐.๘๘	๕๑๑	๑๙.๑๒
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๗๐๒	๑๓.๗๙	๑,๔๒๗	๘๓.๘๔	๑,๓๙๒	๘๑.๗๙	๓๑๐	๑๘.๒๑
๒.๒	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๖๑	๒.๙๒	๓๓๘	๙๓.๖๓	๒๘๒	๗๘.๑๒	๗๙	๒๑.๘๘
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๙๕	๒.๓๙	๒๙๓	๙๙.๓๒	๒๕๕	๘๖.๔๔	๔๐	๑๓.๕๖
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๙๙	๐.๘๐	๙๔	๙๔.๙๕	๗๙	๗๙.๘๐	๒๐	๒๐.๒๐
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๕๕	๐.๔๔	๔๒	๗๖.๓๖	๓๗	๖๗.๒๗	๑๘	๓๒.๗๓
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๕	๐.๒๐	๑๙	๗๖.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๘	๓๒.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๒๑	๐.๑๗	๑๐	๔๗.๖๒	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘
๒.๘	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๒๐	๐.๑๖	๑๕	๗๕.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๓๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๘	๐.๑๔๐	๑๘	๑๐๐.๐๐	๑๗	๙๔.๔๔	๑	๕.๕๖
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๒	๐.๐๙๗	๑๐	๘๓.๓๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๑๒	๐.๐๙๗	๑๒	๑๐๐.๐๐	๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๖	๐.๐๕	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖	๐.๐๕	๕	๘๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๔	สำนักงานศาลยุติธรรม	๕	๐.๐๔	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐

๒.๑๕ สำนักงาน...

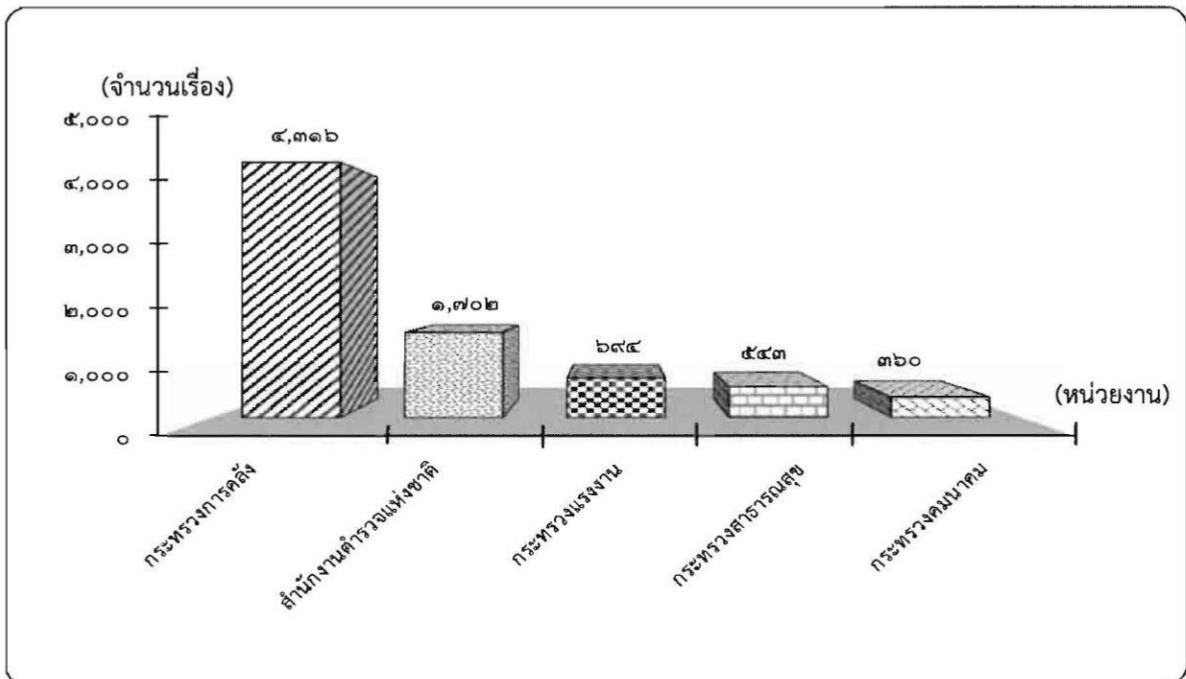
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๕	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๔	๐.๐๓๒	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๔	๐.๐๓๒	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๘	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๐	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๑	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๒	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๓	สภาอากาศไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานสภาเกษตรกร แห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	สภาสตรีแห่งชาติ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐		๐.๐๐
๒.๓๑	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๒	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๗๗๑	๑๔.๓๕	๑,๖๒๙	๙๑.๙๘	๑,๓๕๕	๗๖.๕๑	๔๑๖	๒๓.๔๙
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๔๗๖	๓.๘๖	๔๕๕	๙๕.๕๙	๓๑๖	๖๖.๓๙	๑๖๐	๓๓.๖๑
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๑๖๔	๑.๓๓	๑๖๒	๙๘.๗๘	๙๗	๕๙.๑๕	๖๗	๔๐.๘๕
๓.๑.๒	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๑๓๕	๑.๐๙	๑๓๕	๑๐๐.๐๐	๑๒๓	๙๑.๑๑	๑๒	๘.๘๙
๓.๑.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๙๑	๐.๗๔	๗๙	๘๖.๘๑	๒๘	๓๐.๗๗	๖๓	๖๙.๒๓

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ยอด		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๕๘	๐.๔๗	๕๓	๙๑.๓๘	๔๙	๘๔.๔๘	๙	๑๕.๕๒
๓.๑.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๕	๐.๑๒	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓
๓.๑.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๖	๐.๐๕	๕	๘๓.๓๓	-	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๗	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๕	๐.๐๔	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๑.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับ กระทรวงมหาดไทย	๔๖๖	๓.๗๗	๔๓๙	๙๔.๒๑	๓๕๖	๗๖.๓๙	๑๑๐	๒๓.๖๑
๓.๒.๑	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๔๓	๑.๑๖	๑๓๘	๙๖.๕๐	๑๑๘	๘๒.๕๒	๒๕	๑๗.๔๘
๓.๒.๒	การประปานครหลวง	๑๒๖	๑.๐๒	๑๒๐	๙๕.๒๔	๑๐๙	๘๖.๕๑	๑๗	๑๓.๔๙
๓.๒.๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๐๐	๐.๘๐	๘๖	๘๖.๐๐	๕๕	๕๕.๐๐	๔๕	๔๕.๐๐
๓.๒.๔	การไฟฟ้านครหลวง	๙๗	๐.๗๙	๙๕	๙๗.๙๔	๗๔	๗๖.๒๙	๒๓	๒๓.๗๑
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๒๘	๑.๘๕	๒๑๙	๙๖.๐๕	๒๐๘	๙๑.๒๓	๒๐	๘.๗๗
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๑๖	๐.๙๔	๑๑๕	๙๙.๑๔	๑๑๓	๙๗.๔๑	๓	๒.๕๙
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๖๘	๐.๕๕	๖๔	๙๔.๑๒	๖๑	๘๙.๗๑	๗	๑๐.๒๙
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๑๙	๐.๑๕๔	๑๖	๘๔.๒๑	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๑.๕๘
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๗	๐.๐๕๗	๗	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๕	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๕๗	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๓.๓.๖	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๐๔	๕	๑๐๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๓.๓.๗	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๓๒	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๓.๘	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๒๐๘	๑.๖๙	๒๐๘	๑๐๐.๐๐	๒๐๒	๙๗.๑๒	๖	๒.๘๘
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๒๐๘	๑.๖๙	๒๐๘	๑๐๐.๐๐	๒๐๒	๙๗.๑๒	๖	๒.๘๘
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๖๖	๑.๓๕	๑๕๓	๙๒.๑๗	๑๔๒	๘๕.๕๔	๒๔	๑๔.๔๖
๓.๕.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๑๓๗	๑.๑๑	๑๓๗	๑๐๐.๐๐	๑๒๗	๙๒.๗๐	๑๐	๗.๓๐
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒๗	๐.๒๒	๑๔	๕๑.๘๕	๑๓	๔๘.๑๕	๑๔	๕๑.๘๕
๓.๕.๓	สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๑๕๐	๑.๒๐	๑๐๓	๖๘.๖๗	๙๘	๖๕.๓๓	๕๒	๓๔.๖๗
๓.๖.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๑๕๐	๑.๒๐	๑๐๓	๖๘.๖๗	๙๘	๖๕.๓๓	๕๒	๓๔.๖๗
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๔	๐.๒๐	๑๔	๕๘.๓๓	๑๒	๕๐.๐๐	๑๒	๕๐.๐๐
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๓	๐.๑๙	๑๔	๖๐.๘๗	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓
๓.๗.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๒๔	๐.๑๙	๑๗	๗๐.๘๓	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๒๔	๐.๑๙	๑๗	๗๐.๘๓	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๑๑	๐.๐๙	๗	๖๓.๖๔	๓	๒๗.๒๗	๘	๗๒.๗๓
๓.๙.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๙	๐.๐๗	๕	๕๕.๕๖	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๓.๙.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๙	๐.๐๗	๙	๑๐๐.๐๐	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๓.๑๐.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์	๙	๐.๐๗	๙	๑๐๐.๐๐	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๖	๐.๐๕	๔	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๕	๐.๐๔	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑๑.๒	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๒.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๒	สถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

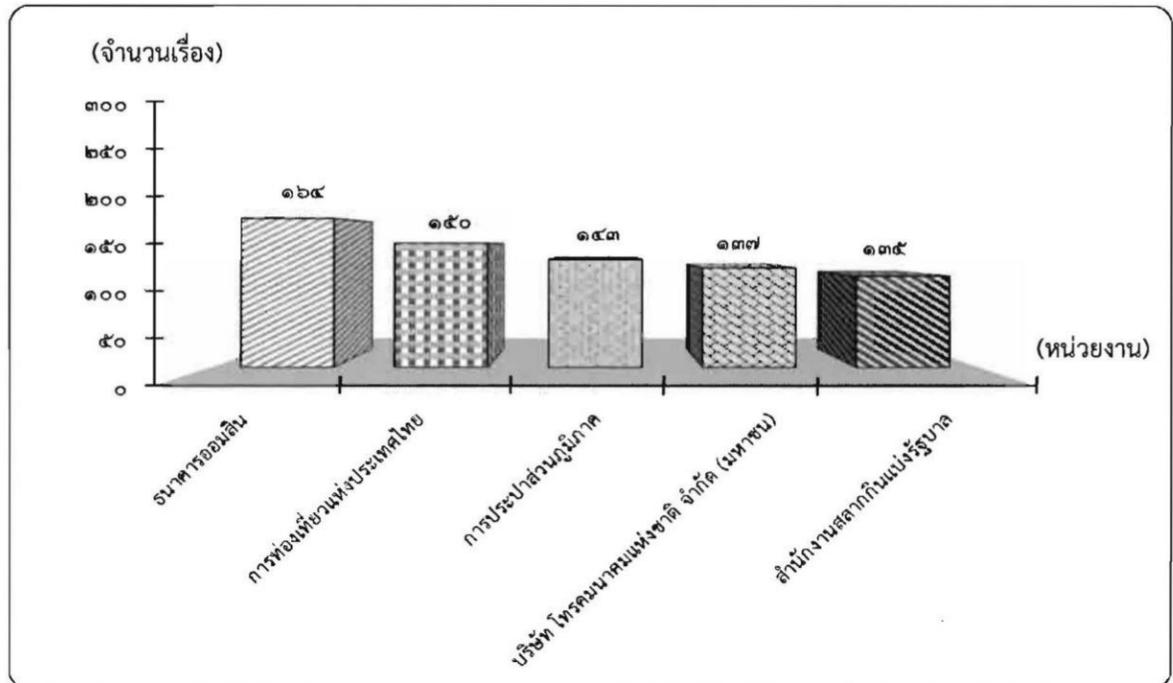
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๓๓๗	๑๐๐.๐๐	๑๐,๕๕๑	๘๕.๕๒	๙,๖๑๙	๗๗.๙๗	๒,๗๑๘	๒๒.๐๓

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๑๒,๓๓๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
	กระทรวงการคลัง	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีมาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระยะที่ ๒ - ขอให้ทบทวนสิทธิและคุณสมบัติของผู้ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการเราชนะ และโครงการ ม.33 เรารักกัน - ขอให้มีมาตรการพักชำระหนี้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะและโครงการ ม.33 เรารักกัน กรณีที่มีการรับแลกยอดเงินในแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" เป็นเงินสด <p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ก.ง.ด. ๔๐/๔๑ ของปีภาษี ๒๕๖๓ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการและแบบฟอร์มการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.rd.go.th - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากรประจำพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๑ ของกรมสรรพากร - ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีของสถานประกอบการ และร้านค้า

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต โกงชน โตะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี</p> <p>ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ยาเค โบกระท่อม และเฮโรอีน</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๙๕ ของกองปราบปราม กองบังคับการตำรวจปราบปราม
๓	กระทรวงแรงงาน	<p>ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ ม.33 เรารักกัน กรณีเป็นผู้มีบัญชีเงินฝากรวมทุกบัญชีเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓) และกรณีว่างงาน - ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการ ม.33 เรารักกัน เพื่อรับเงินช่วยเหลือเยียวยาแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศ โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ และกรณีสงเคราะห์บุตรของสำนักงานประกันสังคม - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม - ขอให้ขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการ ม.33 เรารักกัน และขอให้ขยายระยะเวลาการปรับลดการส่งเงินสมทบประกันสังคม เหลือร้อยละ ๓
๔	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สำหรับประชาชนที่มีความเสี่ยงสูงหรือสัมผัสกับผู้ป่วยยืนยันติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการลงทะเบียนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการคุมเข้มไม่ให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่าง เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อฉีดพ่นแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคให้กับประชาชน <p>ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาล</p> <p>อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอางโดยไม่มีเอกสารการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) - ขอให้ตรวจสอบร้านจำหน่ายยาเปิดทำการโดยไม่มีผู้ประกอบการวิชาชีพทางด้านสาธารณสุข
๕	กระทรวงคมนาคม	<p>การจัดระเบียบรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบกสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถสามล้อเครื่องสาธารณะรับจ้าง และรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินทาง ขยายเส้นทางเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตุ๊กโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปพฤกษ์ ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร</p>

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	ธนาคารออมสิน	<p>หนี้สินในระบบ และหนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้พักการชำระและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระยะที่ 2 - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน <p>การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามโครงการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก รายละเอียดไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามโครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของธนาคารออมสิน
๒	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การท่องเที่ยวและบริการ และมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวภายในประเทศ "โครงการเราเที่ยวด้วยกัน" เช่น การขอคืนค่าจองโรงแรมที่พัก การเลื่อนวันเข้าพักโรงแรม การยกเลิกเที่ยวบินเดินทาง หรือขอคืนเงินการจองตั๋วโดยสารเครื่องบิน เป็นต้น เนื่องจากไม่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวและเข้าพักโรงแรมได้ตามกำหนดเพราะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)</p>
๓	การประปาส่วนภูมิภาค	<p>น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมท่อน้ำประปา
๔	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	<p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับเปลี่ยนนโยบายการให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๓ เนื่องจากตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ โดยให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตนเอง ซึ่งประชาชนเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก และเห็นควรให้ทางบริษัทฯ เปิดให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านทางหมายเลขสายด่วน ๑๑๓๓ ได้เช่นเดิมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนต่อไป - ขอขมเขยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒
๕	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	<p>สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสูงเกินกว่าราคาที่กฎหมายกำหนด - ขอให้มีการตรวจหรือแนวทางการช่วยเหลือผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาล ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่คนพิการและผู้สูงอายุ

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๔)

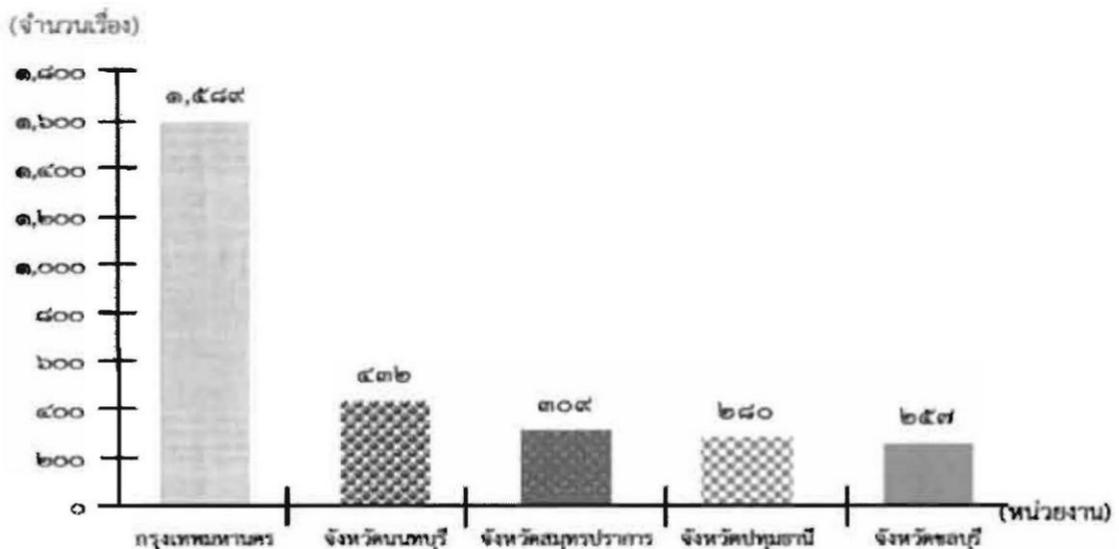
ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๑,๕๘๙	๒๒.๕๒	๑,๕๑๐	๙๕.๐๓	๑,๒๔๑	๗๘.๑๐	๓๔๘	๒๑.๙๐
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๕๘๙	๒๒.๕๒	๑,๕๑๐	๙๕.๐๓	๑,๒๔๑	๗๘.๑๐	๓๔๘	๒๑.๙๐
เขตตรวจราชการที่ ๑									
๒	จังหวัดนนทบุรี	๔๓๒	๖.๑๒	๓๗๑	๘๕.๘๘	๓๖๙	๘๕.๔๒	๖๓	๑๔.๕๘
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๘๐	๓.๙๗	๒๕๓	๙๐.๓๖	๒๒๗	๘๑.๐๗	๕๓	๑๘.๙๓
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๕๒	๒.๑๕	๑๓๗	๙๐.๑๓	๑๑๘	๗๗.๖๓	๓๔	๒๒.๓๗
๕	จังหวัดสระบุรี	๗๕	๑.๐๖	๖๘	๙๐.๖๗	๖๐	๘๐.๐๐	๑๕	๒๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๗๒	๒.๔๔	๑๒๖	๗๓.๒๖	๑๑๐	๖๓.๙๕	๖๒	๓๖.๐๕
๖	จังหวัดลพบุรี	๘๗	๑.๒๓	๖๔	๗๓.๕๖	๕๔	๖๒.๐๗	๓๓	๓๗.๙๓
๗	จังหวัดอ่างทอง	๓๙	๐.๕๕	๒๕	๖๔.๑๐	๒๓	๕๘.๙๗	๑๖	๔๑.๐๓
๘	จังหวัดชัยนาท	๒๙	๐.๔๑	๒๓	๗๙.๓๑	๑๙	๖๕.๕๒	๑๐	๓๔.๔๘
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๗	๐.๒๔	๑๔	๘๒.๓๕	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		๕๑๐	๗.๒๓	๔๒๑	๘๒.๕๕	๔๐๑	๗๘.๖๓	๑๐๙	๒๑.๓๗
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๓๐๙	๔.๓๘	๒๗๑	๘๗.๗๐	๒๖๑	๘๔.๔๗	๔๘	๑๕.๕๓
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๘๙	๑.๒๖	๖๗	๗๕.๒๘	๖๖	๗๔.๑๖	๒๓	๒๕.๘๔
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๕	๐.๖๔	๓๘	๘๔.๔๔	๓๑	๖๘.๘๙	๑๔	๓๑.๑๑
๑๓	จังหวัดนครนายก	๓๕	๐.๕๐	๒๖	๗๔.๒๙	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๓๒	๐.๔๔	๑๙	๕๙.๓๘	๑๗	๕๓.๑๓	๑๕	๔๖.๘๘
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๙๒	๕.๕๕	๓๔๕	๘๘.๐๑	๓๐๒	๗๗.๐๔	๙๐	๒๒.๙๖
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๔๙	๒.๑๑	๑๔๐	๙๓.๙๖	๑๒๗	๘๕.๒๓	๒๒	๑๔.๗๗
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๑๐๑	๑.๔๓	๘๖	๘๕.๑๕	๗๒	๗๑.๒๙	๒๙	๒๘.๗๑
๑๗	จังหวัดสุพรรณบุรี	๗๔	๑.๐๕	๕๖	๗๕.๖๘	๕๓	๗๑.๖๒	๒๑	๒๘.๓๘
๑๘	จังหวัดราชบุรี	๖๘	๐.๙๖	๖๓	๙๒.๖๕	๕๐	๗๓.๕๓	๑๘	๒๖.๔๗
เขตตรวจราชการที่ ๕		๓๐๘	๔.๓๖	๒๖๖	๘๖.๓๖	๒๔๕	๗๙.๕๕	๖๓	๒๐.๔๕
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๘๔	๒.๖๑	๑๖๔	๘๙.๑๓	๑๕๐	๘๑.๕๒	๓๔	๑๘.๔๘
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๕๙	๐.๘๔	๔๒	๗๑.๑๙	๔๑	๖๙.๔๙	๑๘	๓๐.๕๑
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๓๙	๐.๕๕	๓๖	๙๒.๓๑	๓๒	๘๒.๐๕	๗	๑๗.๙๕
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๖	๐.๓๗	๒๔	๙๒.๓๑	๒๒	๘๔.๖๒	๔	๑๕.๓๘
เขตตรวจราชการที่ ๖		๓๕๔	๕.๐๒	๒๗๓	๗๗.๑๒	๒๕๗	๗๒.๖๐	๙๗	๒๗.๔๐
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๓๕	๑.๙๑	๙๗	๗๑.๘๕	๙๓	๖๘.๘๙	๔๒	๓๑.๑๑
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๓๐	๑.๘๔	๑๐๗	๘๒.๓๑	๙๙	๗๖.๑๕	๓๑	๒๓.๘๕
๒๕	จังหวัดชุมพร	๕๓	๐.๗๕	๔๒	๗๙.๒๕	๓๙	๗๓.๕๘	๑๔	๒๖.๔๒
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๓๖	๐.๕๑	๒๗	๗๕.๐๐	๒๖	๗๒.๒๒	๑๐	๒๗.๗๘
เขตตรวจราชการที่ ๗		๒๓๓	๓.๓๐	๑๘๔	๗๘.๙๗	๑๖๑	๖๙.๑๐	๗๒	๓๐.๙๐
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๖๕	๐.๙๒	๔๘	๗๓.๘๕	๔๐	๖๑.๕๔	๒๕	๓๘.๔๖
๒๘	จังหวัดตรัง	๕๙	๐.๘๔	๔๙	๘๓.๐๕	๔๘	๘๑.๓๖	๑๑	๑๘.๖๔

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๙	จังหวัดกระบี่	๔๓	๐.๖๑	๓๕	๘๑.๔๐	๒๗	๖๒.๗๙	๑๖	๓๗.๒๑
๓๐	จังหวัดระนอง	๓๖	๐.๕๑	๒๕	๖๙.๔๔	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑
๓๑	จังหวัดพังงา	๓๐	๐.๔๓	๒๗	๙๐.๐๐	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๓๐	๓.๒๖	๑๗๘	๗๗.๓๙	๑๖๓	๗๐.๘๗	๖๗	๒๙.๑๓
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๔๙	๒.๑๑	๑๑๖	๗๗.๘๕	๑๑๐	๗๓.๘๓	๓๙	๒๖.๑๗
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๓๐	๐.๔๓	๒๕	๘๓.๓๓	๒๑	๗๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐
๓๔	จังหวัดยะลา	๒๓	๐.๓๓	๑๕	๖๕.๒๒	๑๑	๔๗.๘๓	๑๒	๕๒.๑๗
๓๕	จังหวัดปัตตานี	๒๐	๐.๒๘	๑๕	๗๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๓๖	จังหวัดสตูล	๘	๐.๑๑	๗	๘๗.๕๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๙		๔๒๒	๕.๙๘	๓๗๑	๘๗.๙๑	๓๒๖	๗๗.๒๕	๙๖	๒๒.๗๕
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๕๗	๓.๖๔	๒๓๐	๘๙.๕๙	๒๐๖	๘๐.๑๖	๕๑	๑๙.๘๔
๓๘	จังหวัดระยอง	๘๔	๑.๑๙	๗๘	๙๒.๘๖	๖๓	๗๕.๐๐	๒๑	๒๕.๐๐
๓๙	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๑	๐.๘๖	๕๖	๙๑.๘๑	๔๒	๖๘.๘๕	๑๙	๓๑.๑๕
๔๐	จังหวัดตราด	๒๐	๐.๒๘	๑๗	๘๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๒๑๑	๒.๙๙	๑๖๕	๗๘.๒๐	๑๔๓	๖๗.๗๗	๖๘	๓๒.๒๓
๔๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๐๖	๑.๕๐	๘๒	๗๗.๓๖	๗๐	๖๖.๐๔	๓๖	๓๓.๙๖
๔๒	จังหวัดเลย	๓๔	๐.๔๘	๒๖	๗๖.๔๗	๒๖	๗๖.๔๗	๘	๒๓.๕๓
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๒๔	๐.๓๔	๒๓	๙๕.๘๓	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๒๔	๐.๓๔	๑๖	๖๖.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๒๓	๐.๓๓	๑๘	๗๘.๒๖	๑๖	๖๙.๕๗	๗	๓๐.๔๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๗๙	๑.๑๒	๖๕	๘๒.๒๘	๕๐	๖๓.๒๙	๒๙	๓๖.๗๑
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๔๖	๐.๖๕	๓๔	๗๓.๙๑	๒๖	๕๖.๕๒	๒๐	๔๓.๔๘
๔๗	จังหวัดนครพนม	๒๑	๐.๓๐	๒๑	๑๐๐.๐๐	๑๕	๗๑.๔๓	๖	๒๘.๕๗
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๒	๐.๑๗	๑๐	๘๓.๓๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๘๗	๔.๐๗	๒๒๗	๗๙.๐๙	๑๙๒	๖๖.๙๐	๙๕	๓๓.๑๐
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๑๓๔	๑.๙๐	๑๐๔	๗๗.๖๑	๘๖	๖๔.๑๘	๔๘	๓๕.๘๒
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๕๗	๐.๘๑	๔๓	๗๕.๔๔	๓๗	๖๔.๙๑	๒๐	๓๕.๐๙
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๕๔	๐.๗๗	๔๔	๘๑.๔๘	๔๑	๗๕.๙๓	๑๓	๒๔.๐๗
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๒	๐.๖๐	๓๖	๘๕.๗๑	๒๘	๖๖.๖๗	๑๔	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๘๓	๒.๕๙	๑๓๓	๗๒.๖๘	๑๑๓	๖๑.๗๕	๗๐	๓๘.๒๕
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๘๙	๑.๒๖	๖๑	๖๘.๕๔	๕๕	๖๑.๘๐	๓๔	๓๘.๒๐
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๖๐	๐.๘๕	๔๔	๗๓.๓๓	๓๖	๖๐.๐๐	๒๔	๔๐.๐๐
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๙	๐.๒๗	๑๕	๗๘.๙๕	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๕	๐.๒๑	๑๓	๘๖.๖๗	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๓๘๕	๕.๕๖	๒๘๘	๖๙.๕๒	๒๑๖	๕๖.๑๐	๑๖๙	๔๓.๙๐
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๖๒	๒.๓๐	๑๑๒	๖๙.๑๔	๑๐๗	๖๖.๐๕	๕๕	๓๓.๙๕
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๙๑	๑.๒๙	๕๑	๕๖.๐๔	๔๖	๕๐.๕๕	๔๕	๔๙.๔๕
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๗๕	๑.๐๖	๕๖	๗๔.๖๗	๓๕	๔๖.๖๗	๔๐	๕๓.๓๓
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๕๗	๐.๘๑	๒๙	๕๐.๘๘	๒๘	๔๙.๑๒	๒๙	๕๐.๘๘

เขตตรวจจ...

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๒๐๐	๒.๘๓	๑๖๐	๘๐.๐๐	๑๔๒	๗๑.๐๐	๕๘	๒๙.๐๐
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๒๘	๑.๘๓	๑๐๒	๗๙.๖๙	๙๕	๗๔.๒๒	๓๓	๒๕.๗๘
๖๒	จังหวัดลำปาง	๓๗	๐.๕๒	๓๐	๘๑.๐๘	๒๔	๖๔.๘๖	๑๓	๓๕.๑๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๓๑	๐.๔๔	๒๕	๘๐.๖๕	๒๐	๖๔.๕๒	๑๑	๓๕.๔๘
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔	๐.๐๖	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๒๘	๑.๘๑	๑๐๓	๘๐.๕๗	๘๘	๖๘.๗๕	๕๐	๓๙.๒๕
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๕๐	๐.๗๑	๓๙	๗๘.๐๐	๓๑	๖๒.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐
๖๖	จังหวัดพะเยา	๓๔	๐.๔๘	๒๖	๗๖.๔๗	๒๓	๖๗.๖๕	๑๑	๓๒.๓๕
๖๗	จังหวัดแพร่	๓๐	๐.๔๓	๒๗	๙๐.๐๐	๒๕	๘๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๔	๐.๒๐	๑๑	๗๘.๕๗	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๒๓๑	๓.๒๗	๑๘๖	๘๐.๕๒	๑๓๖	๕๘.๘๗	๙๕	๔๑.๑๓
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๖๔	๐.๙๑	๕๓	๘๒.๘๑	๓๗	๕๗.๘๑	๒๗	๔๒.๑๙
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๕๗	๐.๘๑	๔๗	๘๒.๔๖	๓๓	๕๗.๘๙	๒๔	๔๒.๑๑
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๔๒	๐.๖๐	๓๘	๙๐.๔๘	๓๐	๗๑.๔๓	๑๒	๒๘.๕๗
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๓๗	๐.๕๒	๒๓	๖๒.๑๖	๑๗	๔๕.๙๕	๒๐	๕๔.๐๕
๗๓	จังหวัดตาก	๓๑	๐.๔๔	๒๕	๘๐.๖๕	๑๙	๖๑.๒๙	๑๒	๓๘.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๒๐๔	๒.๘๙	๑๕๑	๗๔.๐๒	๑๒๘	๖๒.๗๕	๗๖	๓๗.๒๕
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๙๗	๑.๓๗	๖๖	๖๘.๐๔	๕๖	๕๗.๗๓	๔๑	๔๒.๒๗
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๓๗	๐.๕๒	๒๘	๗๕.๖๘	๒๔	๖๔.๘๖	๑๓	๓๕.๑๔
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๕	๐.๕๐	๒๗	๗๗.๑๔	๒๓	๖๕.๗๑	๑๒	๓๔.๒๙
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๓๕	๐.๕๐	๓๐	๘๕.๗๑	๒๕	๗๑.๔๓	๑๐	๒๘.๕๗
รวมทั้งสิ้น		๗,๐๕๗	๑๐๐.๐๐	๕,๙๔๑	๘๔.๑๙	๕,๑๘๘	๗๓.๕๒	๑,๘๖๙	๒๖.๔๘

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตาราง...

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๗,๐๕๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีการมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตรา/พ่นยาฆ่าเชื้อ และจัดระเบียบบริเวณที่มีกลุ่มแรงงานต่างด้าวพักอาศัยอย่างเข้มงวด - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหารสถานบันเทิง) การมีผู้สูบบุหรี่ และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ติดตาม/เฝ้าระวังอาการของผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และบุคคลสัมผัสใกล้ชิด - ขอให้ตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการสถานที่กักตัวของรัฐ <p>เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร การซ่อมแซมถนน/บาทวิถี บ้านเรือน ร้านอาหาร และการมีผู้สูบบุหรี่</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระพรวนชะลอความเร็ว สะพานลอยข้ามคลอง และทางม้าลาย</p>
๒	จังหวัดนนทบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว (ร้านอาหาร สถานบันเทิง) และการมีผู้สูบบุหรี่ - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการย้ายสิทธิสถานพยาบาลของสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) <p>เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้าน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การเล่นเกม การมีผู้สูบบุหรี่ และเสียงสุนัข</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการรถบรรทุกทุกประเภทบรรทุกสิ่งของน้ำหนักเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	<p>เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างขุดเจาะถนน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมีผู้สูบบุหรี่ และการสัญจรของรถบรรทุก</p> <p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และพนันชนไก่</p>

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
		<p>เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการแข่งขันรถจักรยานยนต์</p> <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และตู้สล็อต</p>
๔	จังหวัดปทุมธานี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ผ่อนปรนการเปิดสถานที่และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอความช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปพบแพทย์ให้แก่ผู้พิการ <p>เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการมั่วสุมดื่มสุรา</p> <p>กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน การปล่อยสิ่งปฏิกูล ถึงก่้างัดน้ำเสีย บ่อขยะ การเผาหญ้า และการเลี้ยงสัตว์ (สุนัข/แมว)</p>
๕	จังหวัดชลบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การตั้งด่านจุดตรวจคัดกรอง และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจตราและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกเอกสารอนุญาตออกจากเขตพื้นที่มีประกาศคำสั่งพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ๓ จังหวัด และห้ามแรงงานต่างด้าวเคลื่อนย้ายออกจากพื้นที่ <p>เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการมั่วสุมดื่มสุรา</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และทางม้าลาย - ขอให้แก้ไขปัญหาการวางสิ่งของกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๐๐๗	๓๙,๑๑๒	๕๖.๔๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๓๔๔	๑,๕๙๔	๑๘.๖๐
๓	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๗๘	๒๘๘	- ๒๓.๘๑
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๖๕	๑,๘๔๖	๕๙๖.๖๐
๕	สายตรงไทยนิยม	๘๘	๓๖	- ๕๙.๑๐
๖	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๗๕	๕๗๙	๖๗๒.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๗,๑๕๗ ครั้ง ๒๓,๔๕๑ เรื่อง	๔๓,๔๕๕ ครั้ง ๒๗,๒๘๔ เรื่อง	๖๐.๐๑ ๑๖.๓๔

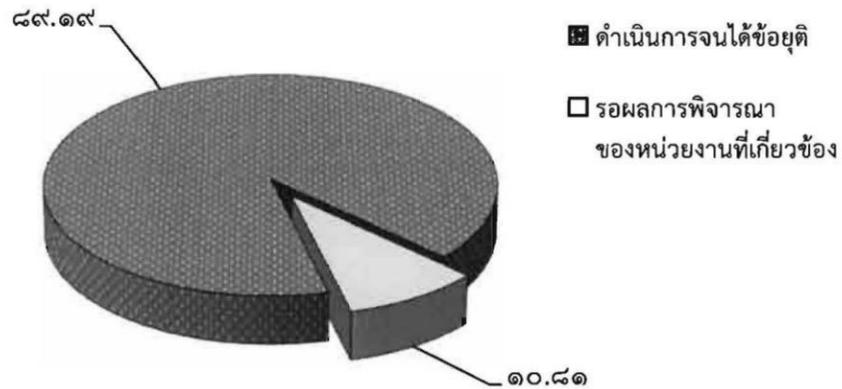
หมายเหตุ : ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (มีนาคม ๒๕๖๓ - ปัจจุบัน (ณ วันที่ ๓๑ มี.ค. ๖๔) ช่องทางสายด่วน ๑๑๑๑ ได้รับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ จำนวนทั้งสิ้น ๖๙๘,๑๑๔ เรื่อง

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๑ โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากประชาชนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการตามมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๕๖.๔๐ รองลงมา ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) กับโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามวิถีชีวิตแบบ New Normal ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากในลำดับต้น ๆ ได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ไม่มีผู้รับสาย มีระยะเวลารอคอยสายนาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย เป็นต้น จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างทันที่

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

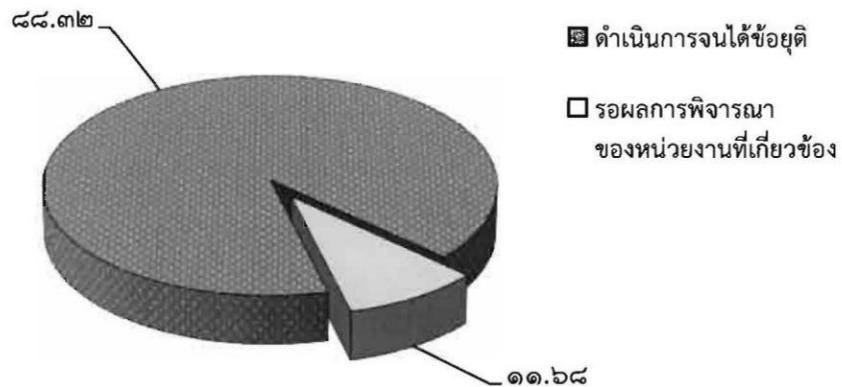
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๗,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๓,๔๕๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๐,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๗๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๘

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

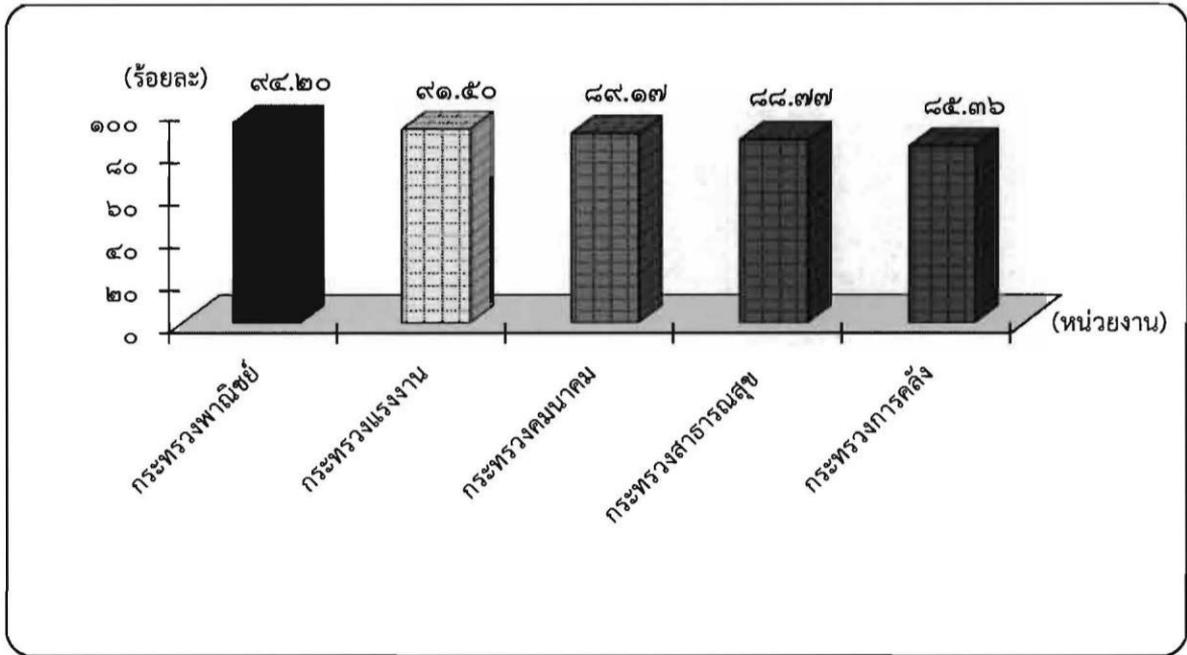


บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ พบว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพ) การเมือง - การปกครอง (นโยบายของรัฐ) และสังคมและสวัสดิการ (การรักษาพยาบาล) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังคงได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) อย่างต่อเนื่อง และแม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบแล้วก็ตาม หากแต่มีประชาชนบางกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา ดังนั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจึงควรพิจารณาคัดกรองประชาชนกลุ่มที่ตกหล่นโดยควรกำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์หรือคุณสมบัติให้ครอบคลุมประชาชนกลุ่มดังกล่าวโดยเร่งด่วน นอกจากนี้รัฐต้องเร่งดำเนินการฉีดยาให้แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน นักท่องเที่ยว และนักลงทุน ทำให้ประเทศกลับเข้าสู่สภาวะการปกติโดยเร็ว ฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจ และสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการด้านเงินทุน แหล่งจำหน่าย กระตุ้นการจ้างงานและการส่งออกควบคู่ไปด้วย

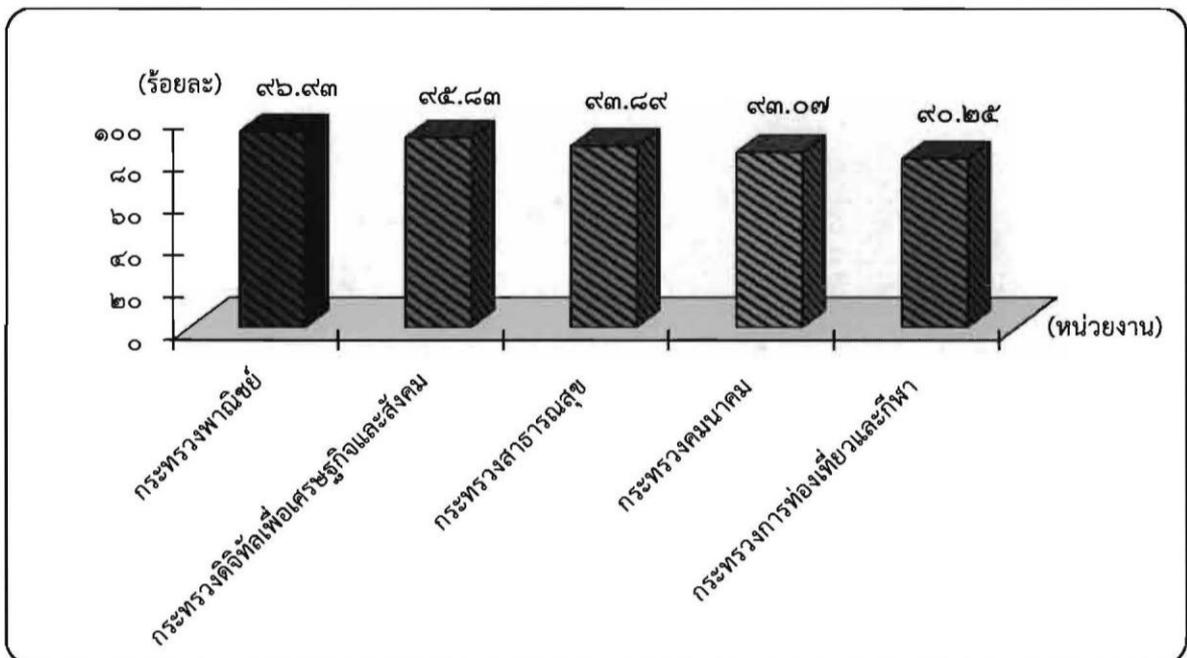
๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ช้อยุดิมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ช้อยุดิมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ช้อยุดิมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๘๕ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๒๗,๑๙๙ ราย ๑๙,๓๐๙ เรื่อง ๗,๘๙๐ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือ เป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวัง ในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากในช่วงเดือน มกราคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๔ อยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการ ให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางกรร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ ของโครงการ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑	๓,๑๙๓	๓,๐๑๘ (๙๔.๕๒)	๑	๓,๓๙๘	๓,๑๙๘ (๙๔.๑๑)
๒	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๒	๓,๐๓๗	๒,๗๑๒ (๘๙.๓๐)	๒	๒,๓๒๘	๒,๑๗๘ (๙๓.๕๖)
๓	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔๘	๘๙	๗๙ (๘๘.๗๖)	๓	๑,๙๐๗	๑,๕๙๗ (๘๓.๗๔)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
	- ขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)						
๔	เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๓	๑,๑๗๖	๑,๑๕๖ (๙๘.๓๐)	๔	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓ (๙๖.๕๗)
๕	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู๋ม้า ตู๋สล๊อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๕	๗๒๖	๖๙๗ (๙๖.๐๑)	๕	๙๖๒	๙๑๕ (๙๕.๑๑)
๖	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม	๑๐	๕๒๔	๔๘๙ (๙๓.๓๒)	๖	๘๓๔	๗๙๒ (๙๔.๙๖)
๗	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กค ๒ และกค ๐	๗	๖๐๑	๕๗๔ (๙๕.๕๑)	๗	๘๐๑	๗๕๔ (๙๔.๑๓)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๘	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖	๖๗๙	๖๓๔ (๙๓.๓๗)	๘	๖๙๘	๖๖๕ (๙๕.๒๗)
๙	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๑๒	๓๘๓	๓๗๑ (๙๖.๘๗)	๙	๕๘๘	๕๗๒ (๙๗.๒๘)
๑๐	ราคาสินค้า และบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าราคาแพง ของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุม ราคาอาหาร	๑๑	๕๐๘	๔๘๙ (๙๖.๒๖)	๑๐	๔๙๙	๔๖๐ (๙๒.๑๘)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ของโครงการ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าวซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดฯ และการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุข เป็นต้น และค่าครองชีพ ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอให้ภาครัฐออกมาตราการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ อันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อในหลายภาคส่วน เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พักหลายแห่งขาดรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องและทยอยเลิกจ้างพนักงานหรือปิดกิจการลง ประกอบกับประชาชนในเขตพื้นที่การแพร่ระบาดฯ ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติทำให้ขาดรายได้ในการดำรงชีพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้เร่งออกมาตรการ/โครงการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น โครงการเราชนะ โครงการ ม. ๓๓ เรารักกัน โครงการคนละครึ่ง เป็นต้น เพื่อบรรเทาปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยเร็วต่อไป

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๕๐,๐๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๔๙,๗๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๔๗,๗๔๘ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙๘.๔๗ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้แก้ไขปัญหาการรับแลกเงินสดในโครงการต่าง ๆ ของรัฐ การช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการฉีดวัคซีน เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

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 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกฎหมายกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกฎหมายกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำความผิด ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใดก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือถูกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๙ ซึ่งปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันและเล่นการพนันเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเบาะแสมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การแจ้งเบาะแสกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลการพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๔๕	๓๖	๙
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๗๐	๒๘๖	๘๔
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๔๐	๑๔๑	๙๙
รวม		๖๕๕	๔๖๓	๑๙๒

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ซึ่งกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับมีคลัสเตอร์กลุ่มใหม่เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่พบการติดเชื้อจากคนในครอบครัว สถานประกอบการ ตลาด ชุมชนแออัด เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน อาทิ ภาคธุรกิจ การลงทุน การท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนแนวทางการฉีดวัคซีนสร้างความสับสนให้กับประชาชน เช่น การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก การลงทะเบียนซ้ำซ้อนหลายครั้ง การกระจายวัคซีนที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดในพื้นที่ต่าง ๆ ข้อจำกัดในเรื่องของการนำเข้าวัคซีนทางเลือก รวมทั้งการบริหารจัดการเตียงและการนำผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการรักษาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนไม่สามารถประสานงานหรือติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเข้าสู่โรงพยาบาลหรือสถานที่กักตัวได้ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา และมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที่ และขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

หลายประเทศทั่วโลกต่างปรับตัวเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการปฏิบัติงานต่อไปได้ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ประกอบกับในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดอาจยังคงอยู่ต่อเนื่องต่อไปในอีกระยะหนึ่ง ภาครัฐจึงจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่จะนำพาประเทศผ่านพ้นวิกฤติให้ได้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของรัฐบาล สะท้อนถึงความเอาใจใส่ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนได้เป็นอย่างดี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดย...

โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นผู้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์และประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผลการดำเนินการและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในมิติต่าง ๆ รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑) สนับสนุนให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน เช่น การจัดเก็บข้อมูลการลงทะเบียนต่าง ๆ ของประชาชน เป็นฐานข้อมูลเดียว เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลในอนาคต ปรับปรุงแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้เหลือเพียงเท่าที่จำเป็น

๒) ปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมากและยากต่อการจดจำของประชาชน โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๓) ควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

.....

เอกสารประกอบวาระเพื่อทราบ

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ฯ

