

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๗๖๔

สำเนา

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กม. ๑๐๓๐๐

๖๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๗๖๔ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๐๐๐ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี (๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะกรรมการรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - ๑๙ ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือ ประชาชนทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอน ที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - ๑๙ และลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไข สถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ความละเอียดปราภูมิสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐภูมิ อนันตศิลป์

(นางณัฐภูมิ อนันตศิลป์)

เลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี

กองพัฒนาฯ/ธคส./และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๗๒๒ (อุชยาทร), ๑๕๓๒ (วัลภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด : จังกรานเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง องค์กรอิสรช. กรม : จังเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๐๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕๖๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ที่ นร ๐๔๐๔/๑๗๘๘ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๒๙๐๖ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณารัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - ๑๙ ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิต ให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณารัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณารัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาตรา ๕ (๓) เรื่องที่คณารัฐมนตรีมติให้เสนอคณารัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/ เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบที่อ่อนนุน ความสอดคล้องกับประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณารัฐมนตรีรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม ...

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุประยุงงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราฟเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เนคಟความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - ๑๙ ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

๒.๓.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

๓. ภาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติ คณะกรรมการรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

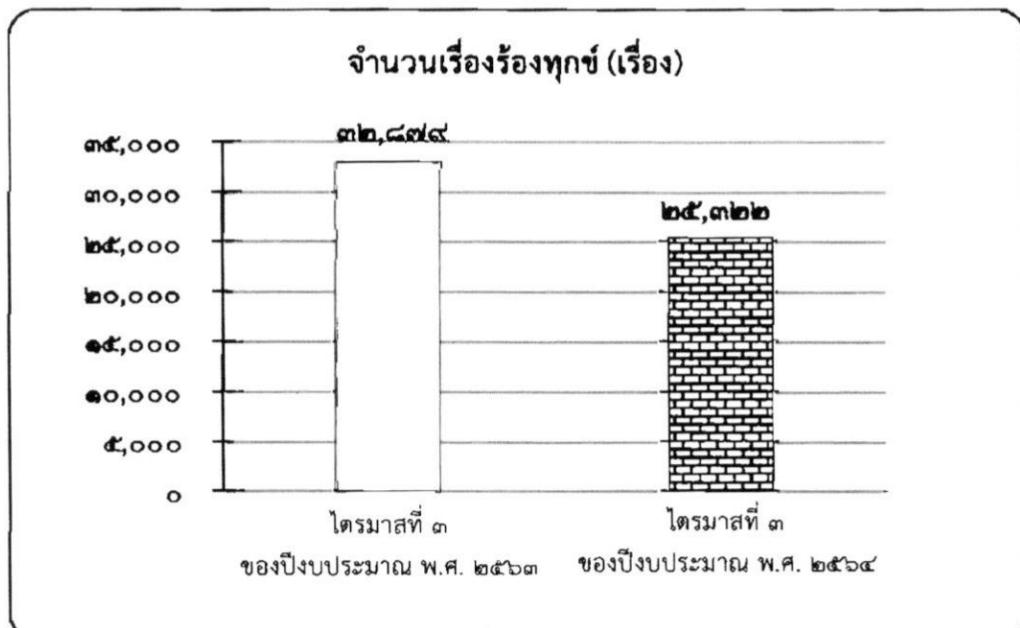
๓.๑.๑ สติ๊กิการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒๕,๓๒๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงสาธารณสุข ๑,๙๘๐ เรื่อง (๑๒.๑๙%)	กระทรวงการคลัง ๑,๓๖๕ เรื่อง (๑๕.๑๙%)	สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ๑,๑๔๔ เรื่อง (๑๒.๕๐%)	กระทรวงแรงงาน ๕๑๓ เรื่อง (๕.๗๔%)	กระทรวงมหาดไทย ๓๙๓ เรื่อง (๓.๘๕%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารออมสิน ๑๗๗ เรื่อง (๑.๘๔%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๖๘ เรื่อง (๑.๘๘%)	การไฟฟ้านครหลวง ๑๓๔ เรื่อง (๑.๕๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๑๖ เรื่อง (๑.๒๕%)	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๑๐๓ เรื่อง (๑.๑๕%)
๓. อปท. และ จังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๒,๓๐๙ เรื่อง (๑๓.๖๕%)	จังหวัดนนทบุรี ๑๘๘ เรื่อง (๕.๕๘%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๗๕ เรื่อง (๕.๔๘%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๕๔ เรื่อง (๓.๗๒%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๑๐ เรื่อง (๓.๐๒%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประจำเดือนฯ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สติ๊กิจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ที่ผ่านมา



ตามที่ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ชัดยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ชัดยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอขอคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)} - แจ้งเบาะแสกรัมพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๑	๗,๙๖๖	๖,๘๘๘ (๘๑.๗๔)	๓	๒,๓๙๓	๒,๑๓๔ (๘๗.๓๑)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขาดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หน้าแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๖๕)	๔	๑,๕๖๗	๑,๔๔๓ (๙๒.๐๙)
การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและ โครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอขอคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติการลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงิน ^{ในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ} - เสนอขอคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)}	๓	๑,๑๖๔	๑,๐๙๔ (๘๔.๓๓)	๒	๒,๖๐๓	๒,๓๙๖ (๙๑.๖๖)
ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอขอคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่ม ระยะเวลา เย ออดเงิน และวิธีการจ่ายเงิน ^{ในโครงการเราชนะยิ่งครั้ง} - เสนอขอคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔	๘๗๗	๘๑๖ (๙๓.๕๒)	๑	๘,๑๘๘	๘,๑๗๔ (๙๓.๕๒)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ช้ออคิด (คงมีเงินรื้อระบะ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ช้ออคิด (คงมีเงินรื้อระบะ)
โทรศัพท์ โดยล้วนในทุกๆเป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หนองหารเมือง” หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๗๐ ๑๗๗๗, ๐ ๒๔๗๐ ๑๗๗๘, ๐ ๒๔๗๐ ๑๗๗๙, ๐ ๒๔๗๐ ๑๗๗๐ สำหรับ กรมสุขาภิบาล หมายเลขอายุตัววัน ๑๓๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขอายุตัววัน ๑๕๐๖ บริษัท โทรศัพท์ จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรศัพท์ จำกัด (มหาชน) หมายเลขอายุตัววัน ๑๓๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขอายุตัววัน ๑๓๓	๕	๔๔๔	๔๖๓ (๙๖.๓๐)	๕	๔๔๔	๔๔๔ (๙๖.๔๔)
เดินทางบ้าน/ลับสระเทือน โดยล้วนในทุกๆเป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหาลักษณะทางเดินจากสถานบ้านพิง สถาปัตยกรรมการร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นเมืองสุมดิ่นสุราและรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์สีเดียวกันเดินทางบ้าน	๖	๔๖๖	๔๕๐ (๙๗.๔๕)	๖	๔๓๖	๔๓๖ (๙๗.๓๓)
น้ำประปา โดยล้วนในทุกๆเป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ให้ล่ออ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีมีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีเขียว และค่อนข้างเค็ม	๗	๖๔๖	๖๓๐ (๙๗.๔๖)	๙	๖๔๔	๖๖๑ (๙๘.๕๐)
บ่อนการพนัน โดยล้วนในทุกๆเป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบี้ยเล็กกล่องปิดบ่อน และค่านการพนัน ประบनษาไฟ ไฮโล ดัมมี่ สล็อต บาคาร่า ถ้าไม่ให้เช่น ให้จะสูญเสียเงิน หนันหายผลพุธบลอก หวยจันทร์ กะลากันรวน	๘	๖๖๐	๕๕๘ (๙๖.๔๕)	๑๐	๖๗๑	๖๕๕ (๙๗.๖๒)
ยาเสพติด โดยล้วนในทุกๆเป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบี้ยเล็กกล่องบ้านบ่ายและสถานที่ติดประบกายน้ำยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๙	๔๐๖	๓๙๒ (๙๗.๕๑)	๑๒	๔๕๐	๔๖๕ (๙๖.๔๔)
หนี้สินในระบบ โดยล้วนในทุกๆเป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลา พักชำระหนี้ สินเชื่อรัฐกรัยบานยนต์รายบุคคล และที่อยู่อาศัย เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - เสนอข้อคิดเห็นด้วยร่างมาตรการพักรถชำระหนี้ ให้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙)	๑๐	๓๘๖	๓๗๗ (๙๗.๕๒)	๗	๔๐๗	๖๗๗ (๙๗.๐๓)

๓๘๓ รายงานสรุปการสอบทานข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผล การรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบทานข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ร้อยที่	ผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบทานข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๗๗๙,๘๘๙ (๙๙.๙๙%)	๗๗๙,๘๐๔ (๙๙.๙๙%)	๕๕ (๐.๐๕%)
๒	ข้อความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๕,๙๐๕ (๐.๐๑%)	๕,๙๐๔ (๙๙.๙๙%)	๕๓๑ (๑๐.๔๖%)
รวมทั้งสิ้น		๗๘๕,๗๙๔ (๑๐๐.๐๐%)	๗๘๕,๗๘๔ (๙๙.๙๙%)	๕๑๖ (๐.๔๗%)

(๑) การสอบทานข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๗๘๕,๗๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบทานข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบทาน	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบทานข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๕๐,๕๙๓	๖๖.๓๔%
๒	การสอบทานข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๔๔,๙๒๒	๕๗.๘๙%
๓	เสนอข้อคิดเห็นการกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันช่วยเหลือพิษบ้ายา	๕,๙๓๐	๕.๙๗%
๔	การสอบทานข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๕,๙๙๙	๕.๙๗%
๕	การสอบทานข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๕,๐๐๖	๓.๓๖%
๖	อื่น ๆ	๓,๓๓๙	๔.๗๖%
รวมทั้งสิ้น		๗๘๕,๗๙๔	๙๙.๙๙%

(๒) ข้อความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๕,๙๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและที่นี่ท่องเที่ยว	๓,๙๙๖	๓.๖๔%
๒	ร้องเรียนถึงทุกอย่างที่เกี่ยวกับการดำเนินการเฝ้าระวังและการติดตาม กรณีบุคคลให้ความช่วยเหลือ	๑,๖๗๐	๑.๔๐%
๓	ร้องเรียนเรื่องทุกอย่างที่เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๔๙๕	๐.๗๗%
๔	แจ้งเหตุการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ	๒๙๔	๐.๔๕%
๕	ร้องเรียนเรื่องทุกอย่างที่เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ทั้งทั่วไป	๒๐๙	๐.๓๗%
๖	อื่น ๆ	๓๙๐	๐.๖๔%
รวมทั้งสิ้น		๕,๙๐๕	๐.๐๑%

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แต่งบัดดี้ช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมัตตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔ ผ่านช่องทาง ๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่ง สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำการท้าความผิดกฎหมายเข้าเมือง ผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๓๒ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗ และผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ร้อย процент การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำการท้าความผิดกฎหมายบ่อนการเที่ยวน้ำ	๑๙๔ (๑๕.๔๔)	๕๗๔ (๒๙.๒๔)	๒๙๔ (๒๖.๗๗)
๒	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรการ ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๔๐๐ (๓๑.๓๑)	๒๑๖ (๕๔.๐๐)	๗๙๔ (๗๖.๐๐)
๓	แจ้งเบาะแสการกระทำการท้าความผิดกฎหมายเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๔๔ (๓.๕๗)	๔๓ (๙๘.๖๗)	๗๑ (๖๐.๓๗)
รวมทั้งสิ้น		๑,๓๓๒ (๑๐๐.๐๐)	๗๙๗ (๖๗.๖๗)	๒๙๗ (๒๖.๗๗)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑ พบร่วม ยังคงมีประชาชนร้องทุกข์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการพบผู้ติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์เดลต้าที่กำลังแพร่ระบาด ในปัจจุบัน ทำให้ภาครัฐได้ประกาศมาตรการฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ หากแต่ยอดผู้ติดเชื้อยังไม่แนวโน้มที่จะลดลง จึงส่งผลให้ประชาชนร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็น และขอความช่วยเหลือ เกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น

(๑) การขอให้...

- (๑) การขอให้ตรวจสอบความโปร่งใสในการนำเข้าและจัดหัวข้อ
(๒) การบริหารจัดการสถานที่สำหรับรองรับผู้ป่วย ความล่าช้าในการติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านสายด่วนของรัฐ เนื่องจากมีขั้นตอนการประสานงานที่ต้องใช้ระยะเวลา lange และยุ่งยากซับซ้อน
(๓) ข้อสังสัยเกี่ยวกับกรณีการรับ - ส่ง ผู้ป่วย การเก็บค่าผู้เสียชีวิต ตลอดจนการมาป่วยกิจผู้เสียชีวิต ว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดที่ต้องเป็นผู้ดำเนินการ
(๔) ประชาชนยังมองว่านโยบายหรือการประกาศใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุม การแพร่ระบาดของรัฐ ส่งผลให้ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ ตลอดจนประชาชนผู้ประกอบอาชีพอิสระต้องแบกรับภาระในการประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเกิดความเสียหายด้านเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศไทย
ดังนั้นมีพิจารณาจากประเดิมที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงสายด่วนของภาครัฐ ให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนประชาชนที่ใช้บริการจำนวนมากได้ การพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เปิดให้ลงทะเบียน รวมทั้งการลงทะเบียนอีดีคัพชินและขอความช่วยเหลือให้สะดวก快捷 และการเพิ่มการสื่อสารข้อมูล ที่ประชาชนควรรู้ให้มากขึ้น จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ของรัฐบาลได้ดีขึ้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกษ์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกษ์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายชั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจ ในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกษ์เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในกระบวนการนี้ ไม่ใช่แค่การรับฟัง แต่เป็นการสนับสนุน ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณารัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกษ์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณารัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณารัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกษ์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกษ์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกษ์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - ๑๙ ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทั่วประเทศ

๔.๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริม ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๔.๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดชั้นจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอธิภพ ประยูรสิทธิ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๖๔๗ ๕๕๗๖, ๐ ๒๖๔๗ ๕๕๑๘

โทรสาร ๐ ๒๖๔๗ ๕๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabunk@opm.go.th

เว็บลิงค์วิธีทัศน์ <https://bit.ly/3myouCB>



สำเนาถูกต้อง

(นางสาววัลภา สุขผล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
....., วันที่, ประจำปี.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๖๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๙๐๓ (กร ๒)/๑๘๘๗

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - ๑๙ ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน ต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในที่นี้ จึงเห็นควรให้เข้าเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

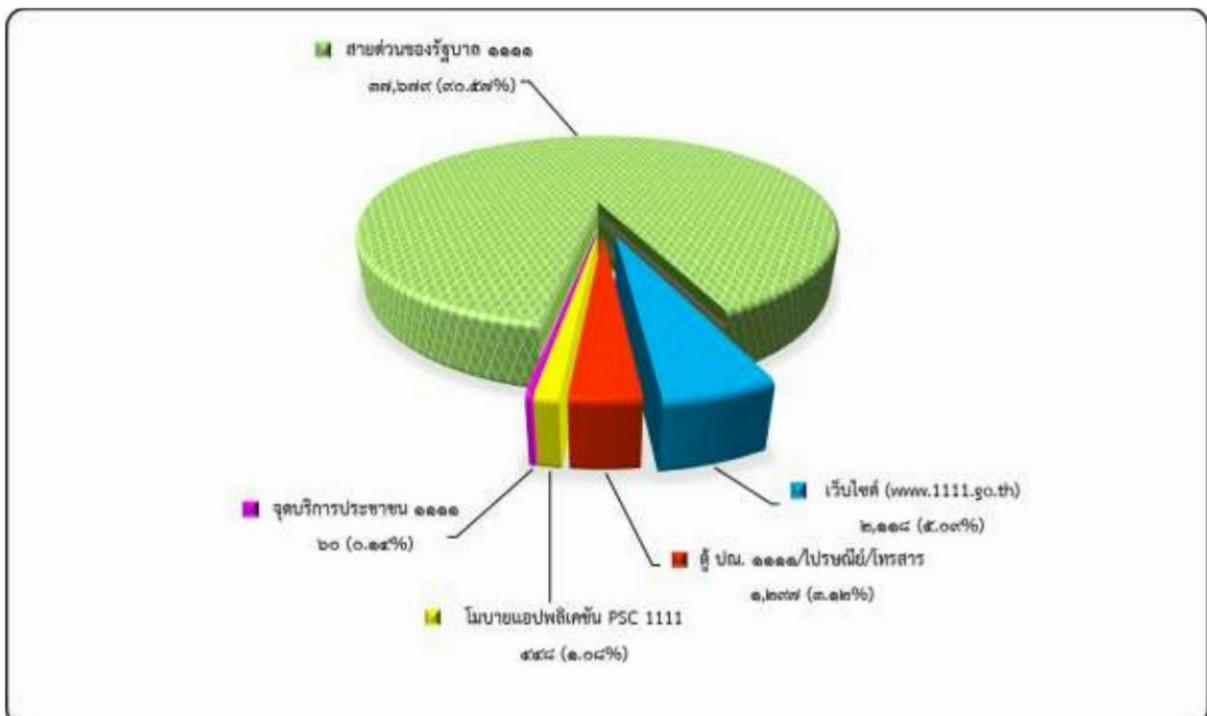


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

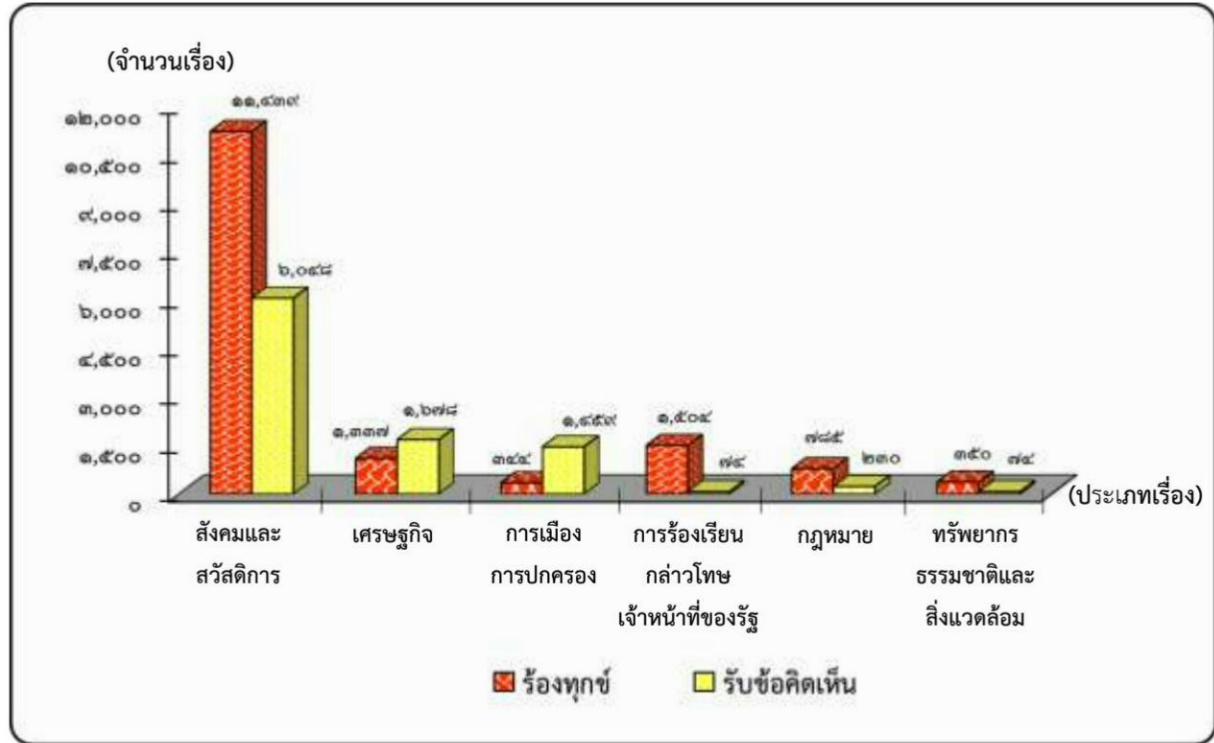
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๐๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๗,๖๗๙	๓๗.๘๙
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒,๙๙๔	๒.๙๙
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๙๗	๑.๒๙
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔๘๘	๐.๔๘
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๖๐	๐.๖๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๖๐๒	๑๐๐.๐๐

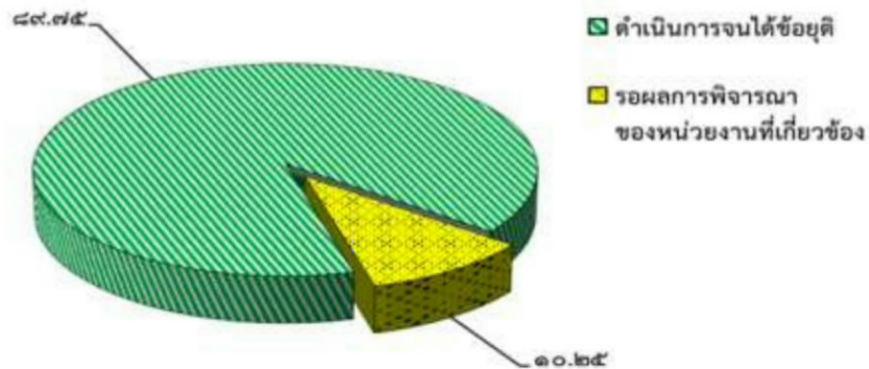
จากการแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๖๐๒ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๗,๔๘๗	๑๑,๔๓๙	๖,๐๔๔
๒	เศรษฐกิจ	๓,๐๑๕	๑,๓๓๗	๑,๖๗๕
๓	การเมือง-การปกครอง	๑,๘๐๓	๑๗๔	๑,๗๖๙
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๕๗๘	๑,๕๐๔	๗๔
๕	กฏหมาย	๑,๐๑๕	๗๘๔	๒๓๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๗๔	๓๔๐	๗๔
รวมทั้งสิ้น		๒๔,๓๗๒	๑๔,๗๕๙	๙,๕๑๓
ร้อยละ		๑๐๐	๖๙.๒๓	๓๗.๗๗

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๒๗,๗๑๖	๘๘.๘%
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒,๕๗๖	๑๐.๒%
รวมทั้งสิ้น		๒๐๐.๐๐	

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากรายงานเรื่องทั้งหมด ๒๗,๗๑๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๗,๗๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘% และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒%

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	การรักษาพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสรณีพิบห์เท็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศการต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับลงทะเบียนฉีดวัคซีนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง Line Official Account “หมออพร้อม” และเร่งฉีดวัคซีนให้กับประชาชน - ขอให้จัดสรรงบประมาณให้กับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่มีอาการรุนแรง เป็นกรณีเร่งด่วน 	๗,๔๖๖	๖,๙๔๙	๖๑๗

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๒	ไฟฟ้า	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า 	๑,๒๗๙	๑,๒๗๑	๔๘
๓	การเสนอข้อคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ การลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงิน ในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) 	๑,๑๖๔	๑,๐๙๘	๖๖
๔	ค่าครองชีพ	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่ม^๑ ระยะเวลา ยอดเงิน และวิธีการจ่ายเงิน^๒ ในโครงการเราชนะอีกรอบ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ ผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) 	๙๗๗	๙๑๖	๑๖๑
๕	โทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หมอพร้อม” หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๒๗๔๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๙๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๙๕, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๙๗ กรมสรraphาร หมายเลขสายด่วน ๑๑๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๖๐ สำนักงาน ตรวจสอบเข้าเมือง และสำนักงานตรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๔๑ 	๙๙๘	๙๖๓	๓๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		<ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับให้มีการปรับปรุง การให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอชุมชนยื่นบริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขอายุค่าวน ๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ 			
๖	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมัวสุมดื่มสุรา และรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียง ดังรบกวน	๘๖๒	๘๔๐	๒๒
๗	น้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามิ่งไอล ให้ลดลง - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามิ่งมีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีเขียว และค่อนข้างเค็ม - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการบรรเทา ภาระค่าใช้จ่ายค่าน้ำประปำสำหรับประชาชน ทั่วไป เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) 	๖๕๒	๖๑๐	๔๔
๘	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันไทยผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และลูกกินริวบ	๖๒๐	๕๙๘	๒๒
๙	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพ ยาเสพติด ประเทศไทย ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๔๐๒	๓๙๒	๑๐
๑๐	หนี้สินในระบบ	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลา พักชำระหนี้ สินเชื่อรัฐบาลยนต์ รัฐยนต์ และที่อยู่อาศัย เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการพัก ชำระหนี้ให้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหาร ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) 	๓๔๖	๓๓๔	๔๘

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอให้จัดหาแหล่งเงินกู้เนอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)			

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ค่าครองชีพ และโทรศัพท์ ตามลำดับ

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๕,๗๖๘	๒๔.๖๐	๔,๙๐๑	๙๓.๙๔	๔,๗๙๖	๗๖.๙๑	๑,๓๗๒	๒๔.๗๙
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๙๘๐	๒๒.๑๔	๑,๘๔๔	๙๓.๑๓	๑,๗๙๓	๙๐.๕๖	๑๙๗	๙.๔๔
๑.๒	กระทรวงการคลัง	๑,๓๖๕	๑๕.๒๙	๑,๐๕๐	๗๖.๗๒	๑๓๙	๖๘.๗๙	๔๒๖	๓๑.๒๑
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ : เนพะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๓๐๕ เรื่อง)	๔๑๒	๔.๗๔	๔๐๔	๙๗.๘๑	๓๗๔	๙๕.๒๓	๑๗๘	๓๔.๗๗
๑.๔	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เนพะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๒ เรื่อง)	๓๔๓	๓.๘๔	๒๗๐	๗๘.๗๒	๒๖๐	๗๕.๘๐	๘๓	๒๔.๒๐
๑.๕	กระทรวงคมนาคม	๒๖๕	๒.๙๗	๒๔๔	๙๒.๐๘	๒๒๖	๘๕.๒๘	๓๙	๑๔.๗๒
๑.๖	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๕๒	๒.๘๒	๑๙๗	๗๘.๑๗	๑๘๖	๗๓.๘๑	๖๖	๒๖.๑๙
๑.๗	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๖๘	๑.๘๘	๑๒๖	๗๕.๐๐	๘๕	๕๐.๖๐	๘๓	๔๙.๔๐
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๔๗	๑.๖๕	๑๑๕	๗๘.๒๓	๘๔	๖๓.๙๕	๔๓	๓๖.๐๕
๑.๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๔๕	๑.๖๒	๙๑	๖๒.๗๖	๗๒	๔๙.๖๖	๓๓	๔๐.๓๔
๑.๑๐	กระทรวงยุติธรรม	๑๔๒	๑.๕๙	๑๐๔	๗๓.๒๔	๙๕	๖๖.๙๐	๔๗	๓๓.๑๐
๑.๑๑	กระทรวงพาณิชย์	๑๐๓	๑.๑๕	๘๓	๘๐.๒๙	๘๖	๘๓.๕๐	๑๗	๑๖.๔๐
๑.๑๒	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๗๗	๐.๘๖	๖๖	๘๕.๗๑	๖๖	๘๕.๗๑	๑๑	๑๔.๒๙
๑.๑๓	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๗๒	๐.๘๐	๔๗	๖๕.๒๘	๔๖	๖๓.๘๙	๒๖	๓๖.๑๑

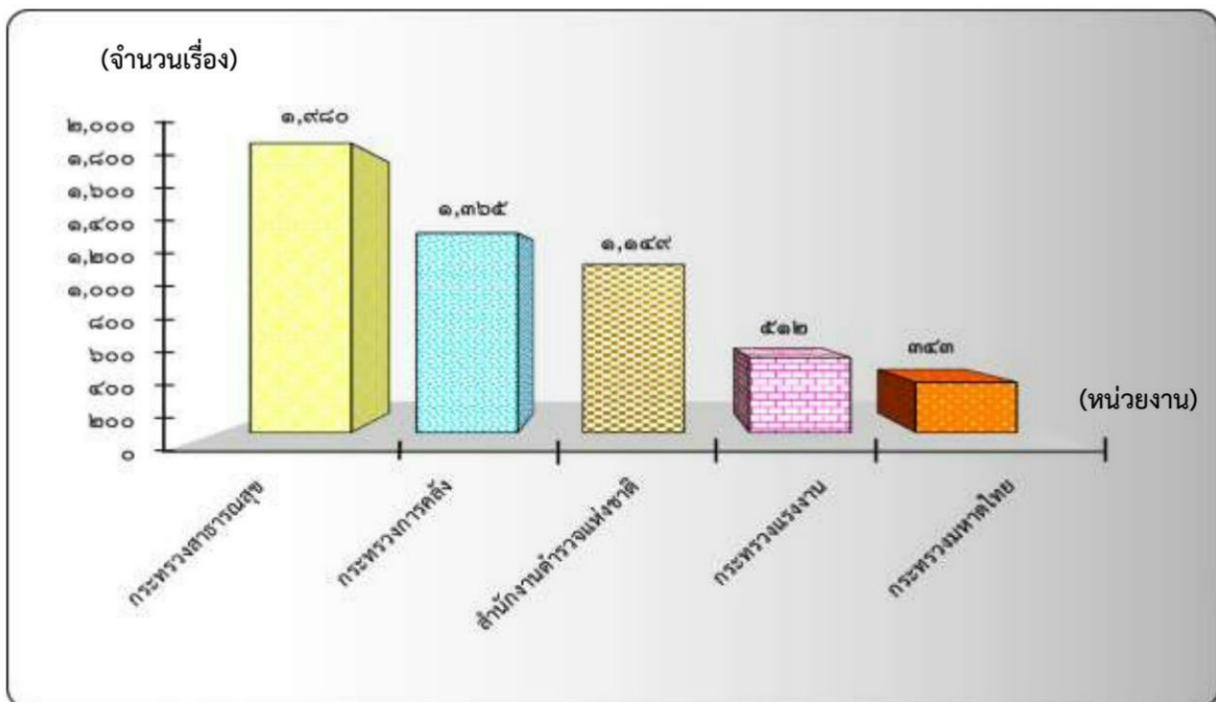
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณภาพองค์กรประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๕๖	๐.๖๓	๓๙	๖๙.๖๔	๓๓	๕๘.๙๓	๒๓	๔๑.๐๗
๑.๑๕	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๔	๐.๖๐	๒๔	๔๕.๘๔	๒๑	๓๘.๙๙	๑๓	๖๑.๑๑
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๒๕	๐.๒๘	๑๑	๔๔.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐	๖	๒๔.๐๐
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๒	๐.๒๕	๑๖	๗๒.๗๓	๑๕	๖๘.๑๙	๗	๓๑.๔๒
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๗	๐.๑๙	๑๔	๘๒.๓๕	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๔	๐.๑๖	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
๑.๒๐	กระทรวงอัญมณีธรรม	๙	๐.๑๐	๘	๘๘.๘๘	๗	๗๗.๗๔	๒	๒๒.๒๒
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๘๐๕	๒๐.๒๒	๑,๕๖๓	๘๖.๕๙	๑,๔๔๙	๗๙.๘๙	๓๖๓	๒๐.๑๑
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๑๔๙	๑๒.๙๐	๙๗๔	๘๗.๗๗	๙๖๖	๘๗.๐๗	๑๙๓	๑๔.๙๓
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๕๑	๒.๘๐	๒๔๕	๙๗.๖๑	๒๓๐	๙๗.๖๓	๒๑	๘.๓๗
๒.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๕๓	๑.๗๑	๑๔๗	๙๗.๐๙	๙๐	๕๒.๒๙	๗๓	๔๗.๗๓
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๖๔	๐.๗๒	๕๔	๘๔.๗๘	๔๔	๗๐.๗๑	๑๙	๒๙.๖๙
๒.๕	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๔๐	๐.๔๕	๒๙	๗๒.๕๐	๒๙	๗๒.๕๐	๑๑	๒๗.๕๐
๒.๖	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๔	๐.๓๙	๒๔	๗๑.๕๕	๑๗	๕๐.๐๐	๑๗	๕๐.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๐	๐.๒๒	๑๒	๖๐.๐๐	๑๐	๔๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐
๒.๘	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๓	๐.๑๕	๑๐	๗๖.๙๒	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๙
๒.๙	สำนักงานเลขที่การ สภาพัฒนราษฎร์	๑๓	๐.๑๕	๑๐	๗๖.๙๒	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๙
๒.๑๐	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๐	๐.๑๑	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานศาลยุติธรรม	๙	๐.๑๐	๘	๘๘.๘๙	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๒.๑๒	สำนักงานอัยการสูงสุด	๖	๐.๐๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๕	๐.๐๖	๓	๖๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๔	สภาพนัยความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๕	๐.๐๖	๔	๘๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๑๕	สภาพชาติไทย	๕	๐.๐๖	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๔	๐.๐๔	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๓	๐.๐๓	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดดูประสิทธิภาพประจำงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ	เพื่อพิจารณา		
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๕	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๐	สำนักงานศาลปกครอง	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานการตรวจสอบและคุ้มครองผู้บริโภค	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๒	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๖	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักเลขานธิการวุฒิสถาปัตย์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	สถาบันวิจัยศรีวิชัย ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	สมาคมสหสังคม สงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง	๑,๓๕๕	๑๕.๑๘	๑,๒๔๖	๙๑.๙๖	๑,๐๓๔	๗๖.๓๑	๓๙๑	๒๔.๖๙
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๔๘๑	๕.๔๐	๔๕๐	๙๗.๕๖	๓๕๗	๗๔.๖๔	๑๙๙	๔๕.๓๖
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๖๘	๑.๙๘	๑๕๓	๙๑.๐๗	๑๒๗	๗๕.๖๐	๔๗	๒๔.๔๐
๓.๑.๒	การไฟฟ้าครุหลวง	๑๓๔	๑.๔๕	๑๒๗	๙๔.๗๔	๙๕	๗๐.๙๐	๓๙	๒๙.๑๐
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๙๗	๑.๑๐	๙๔	๙๖.๙๑	๗๓	๗๕.๒๖	๒๔	๒๔.๗๔
๓.๑.๔	การประปาครุหลวง	๘๒	๐.๙๒	๗๖	๙๒.๖๘	๖๔	๗๔.๐๕	๑๘	๒๑.๙๕
๓.๑.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคลัง	๓๕๗	๔.๐๐	๓๒๔	๙๐.๗๖	๒๔๐	๖๗.๒๓	๑๗	๓๔.๗๗
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๑๗๗	๑.๙๘	๑๖๘	๙๔.๙๒	๑๑๖	๖๕.๔๔	๖๑	๓๔.๖๖
๓.๒.๒	สำนักงานสถาบันบัณฑิตรัฐบาล	๙๑	๑.๐๒	๘๒	๙๐.๑๑	๗๐	๗๖.๙๒	๒๑	๒๓.๐๘
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๔๘	๐.๔๔	๔๔	๙๑.๖๗	๒๗	๕๖.๒๔	๒๑	๔๓.๗๕
๓.๒.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓๔	๐.๓๔	๒๔	๗๐.๕๕	๒๒	๖๔.๗๑	๑๒	๓๔.๒๙

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๕	๐.๐๖	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๓.๒.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑๗๔	๑.๙๕	๑๖๑	๙๒.๕๗	๑๕๙	๙๑.๗๙	๑๕	๙.๖๙
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๑๒	๑.๒๕	๑๑๒	๑๐๐.๐๐	๑๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๓๔	๐.๓๘	๒๔	๗๐.๕๙	๒๔	๗๐.๕๙	๑๐	๒๙.๔๑
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๗	๐.๐๙	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๓.๓.๔	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๙	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๓.๓.๕	การณ์ไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๙	๗	๑๐๐.๐๐	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๙.๕๗
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๐๖	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๓.๗	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๘	สถาบันการบินพลเรือน	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๙๙	๑.๔๔	๑๙๐	๙๓.๐๒	๑๙๕	๙๑.๔๐	๒๔	๑๔.๖๐
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๑๐๓	๑.๑๕	๑๐๒	๙๙.๐๓	๙๗	๙๗.๔๗	๑๖	๑๔.๕๓
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒๖	๐.๒๙	๒๔	๙๒.๒๓	๒๔	๙๒.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๑๖	๑.๓๐	๑๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๑๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๑๑๖	๑.๓๐	๑๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๑๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๓๒	๐.๓๖	๒๓	๗๑.๘๘	๑๔	๔๓.๗๕	๑๘	๕๖.๒๕
๓.๖.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๓๐	๐.๓๔	๒๑	๗๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐
๓.๖.๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน แห่งชาติ	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๗	๐.๓๐	๑๙	๖๖.๖๗	๑๖	๕๙.๖๖	๑๑	๔๐.๗๔
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๕	๐.๒๙	๑๙	๗๒.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๙	๓๖.๐๐
๓.๗.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน)	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐

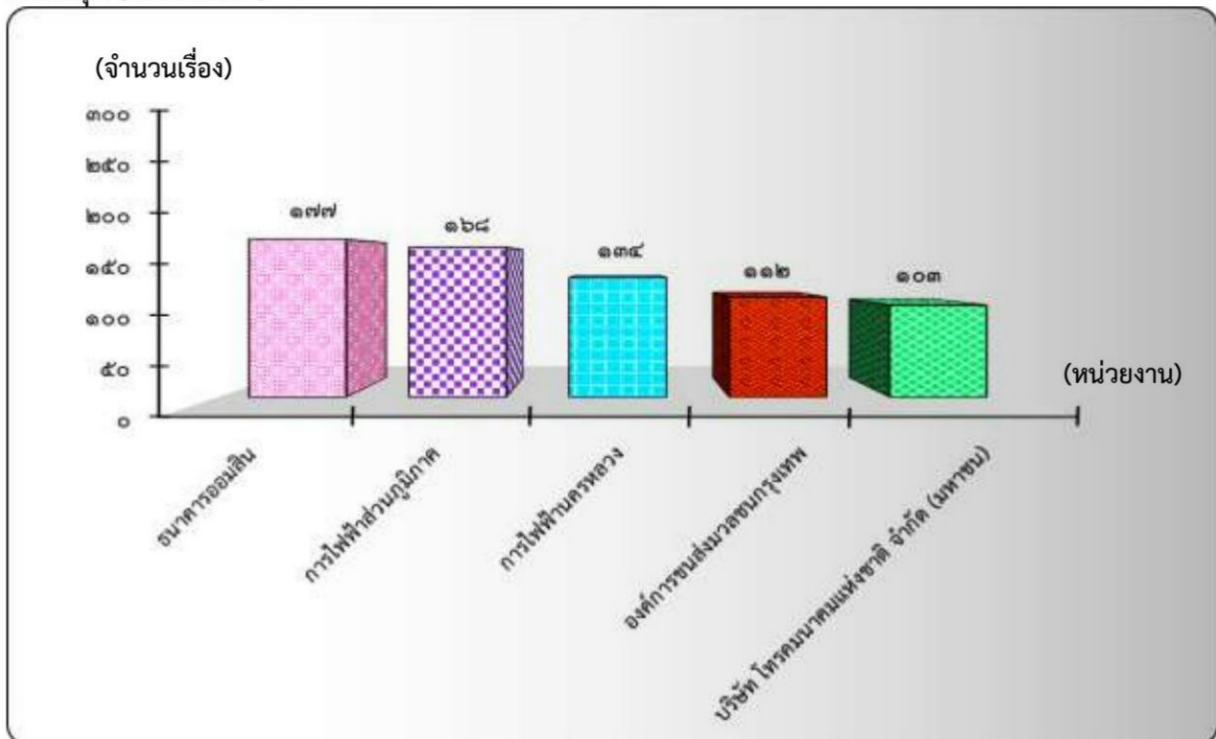
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ	เพื่อพิจารณา		
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๒๔	๐.๒๗	๒๓	๙๕.๘๓	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗
๓.๙.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๒๔	๐.๒๗	๒๓	๙๕.๘๓	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗
๓.๙.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๙	๐.๑๐	๙	๙๙.๙๙	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๓.๙.๓	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๙	๐.๐๙	๙	๙๙.๙๙	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๓.๓๐
๓.๙.๔	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๓	๐.๐๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๐.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๑	องค์การส่งเคราะห์ฯ ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๙๙๔	๑๐๐.๐๐	๗๖๑๐	๙๕.๙๔	๖๔๗๙	๗๖.๙๗	๒๙๔๖	๒๙.๐๓

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๔,๘๔๕ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง สำนักงานต่างประเทศ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทธุรกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติ เรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง Line Official Account “หมอพร้อม” และเร่งฉีดวัคซีนให้กับประชาชน - ขอให้จัดสรรเตียงพักษาให้กับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่มีอาการรุนแรงเป็นกรณีเร่งด่วน - ขอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์การขอรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และวิธีการลงทะเบียนเข้ารับการฉีดวัคซีน - ขอให้ตรวจสอบการไม่ปฏิบัติตามมาตรการบ่อหลังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หมอพร้อม” หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๘๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๔๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๔๕, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๔๗ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ</p> <p>อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่ขอให้เร่งจัดสรรวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้กับสถานพยาบาลและประชาชนที่ลงทะเบียนผ่านช่องทาง Line Official Account “หมอพร้อม” รวมทั้งเร่งฉีดวัคซีนให้กับประชาชน</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาล</p>
๒	กระทรวงการคลัง	<p>ค่าครองชีพ กับการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีมาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระยะที่ ๓ - ขอให้ทบทวนสิทธิและคุณสมบัติของผู้ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการเราชนะ และโครงการ ม.คนฯ เวรัรักษ์ - ขอให้มีมาตรการพักชำระหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๘๐/๑๑ ของปีภาษี ๒๕๖๓ - ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการคำนวณภาษีของสถานประกอบการและร้านค้า - ขอให้ขยายระยะเวลาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปีภาษี ๒๕๖๓ ผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th ของกรมสรรพากร <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๓ ๘๐๒๐ สำนักงานสรรพากรประจำที่ ๑๑๑ ของกรมสรรพากร</p>
๓	สำนักงาน där ตรวจแห่งชาติ	<p>บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเเจ้งการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้ส็อกต ไก่ชน ใต้เส้นกีกอร์ พนันหมายเลขฟุตบอล ลูกกินรูป และหอยจับยีกี</p> <p>ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ยาเค ใบกระท่อม และเมโรเอน</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		<p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจสังกัดสถานีสำรวจครุภัล สถานีสำรวจภูธร สำนักงานราชคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่สำรวจประจำด่านตรวจ - ขอให้ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานการตั้งด่านตรวจของสถานีสำรวจภูธร - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสำรวจแห่งชาติ หมายเลขอายุด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองปราบปราวน กองบังคับการตำรวจนครบาล ๑๙๑ <p>หนึ้นลินอกรอบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปลøyเงินกู้นอกรอบ โดยคิดดอกเบี้ยสูง เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ผ่านทางแอปพลิเคชัน</p>
๔	กระทรวงแรงงาน	<p>ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับลดการส่งเงินสมทบทุกๆ กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๘ เป็นการชั่วคราว เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน กรณีทุพพลภาพ ชราภาพ และทันตกรรม <p>ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยากลุ่มแรงงาน กลุ่มลูกจ้างที่ไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคม และนายจ้างที่ได้รับผลกระทบจากการประกาศคำสั่งปิดดำเนินการเพื่อร่วงเป็นการชั่วคราว เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับสิทธิ์เข้าร่วมโครงการ ม.๓๓ เรายังกัน - ขอให้ขยายระยะเวลาและปรับเพิ่มวงเงินในการช่วยเหลือผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ “โครงการ ม.๓๓ เรายังกัน” ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกระทรวงแรงงาน หมายเลขอายุด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขอายุด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ สำนักงานจัดหางานพื้นที่ และหมายเลขอายุด่วน ๑๕๕๖ ของกรมสวัสดิการคุณครองแรงงาน</p> <p>แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสร้งงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย และขอให้เพิ่มช่องทางในการลงทะเบียนให้กับแรงงานต่างด้าว (บัตรชมพู)</p>
๕	กระทรวงมหาดไทย	<p>การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ออกคำสั่งและประกาศห้ามประชาชนเดินทางข้ามจังหวัดทั่วประเทศและให้มีการสั่งปิดสถานบันเทิง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ออกคำสั่งประกาศล็อกดาวน์ทั่วประเทศ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ไม่เห็นด้วยกับการที่จะเปิดประเทศให้นักท่องเที่ยวเข้ามาภายใต้เงื่อนไขในประเทศไทยใน ๑๒๐ วัน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้พิจารณายกเว้นคำสั่งให้ปิดตลาดน้ำในทุกจังหวัดทั่วประเทศ <p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่ขอให้มีมาตรการช่วยเหลือลดค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระให้แก่ประชาชน</p> <p>ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการออกเอกสารสิทธิ์ที่ดิน</p>

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	ธนาคารออมสิน	<p>หนี้สินในระบบ กับหนี้สินอกรอบบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้พักราชการและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ระยะที่ ๓ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อุดหนุนเพื่อนำไปชำระหนี้สินอกรอบบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินอกรอบบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้กับทางธนาคารออมสิน กรณีสินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อล่วงบุคคล <p>การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามโครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ของธนาคารออมสิน - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสู้ภัย โควิด - ๑๙ ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน <p>อินเตอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการช่องทาง Mobile Banking ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน</p>
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้มีมาตรการช่วยเหลือลดค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระให้แก่ประชาชน <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำปีที่และหมายเลขอายุด่วน ๑๖๙ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</p>
๓	การไฟฟ้านครหลวง	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้มีมาตรการช่วยเหลือลดค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระให้แก่ประชาชน <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขอายุด่วน ๑๖๓๐</p>
๔	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	<p>การบริการขนส่งสาธารณะบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานบัตร์ หน้ากากแมสบัตร์ ถุงสารบัญบัตร์โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ทบทวนมาตรการลดจำนวนเที่ยววิ่งรถโดยสารประจำทางทุกประเภท เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร - ขอให้กวดขันและมีมาตรการป้องโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) บรรโดยสารประจำทางสาธารณะทุกประเภท
๕	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	<p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอขยายการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขอายุด่วน ๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ - ขอให้ปรับเปลี่ยนนโยบายการให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขอายุด่วน ๑๖๓๐ เนื่องจากตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ โดยให้ประชาชนสามารถต้นทางข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตนเอง ซึ่งประชาชนเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก และเห็นควรให้ทางบริษัทฯ เปิดให้บริการเช่นเดิมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

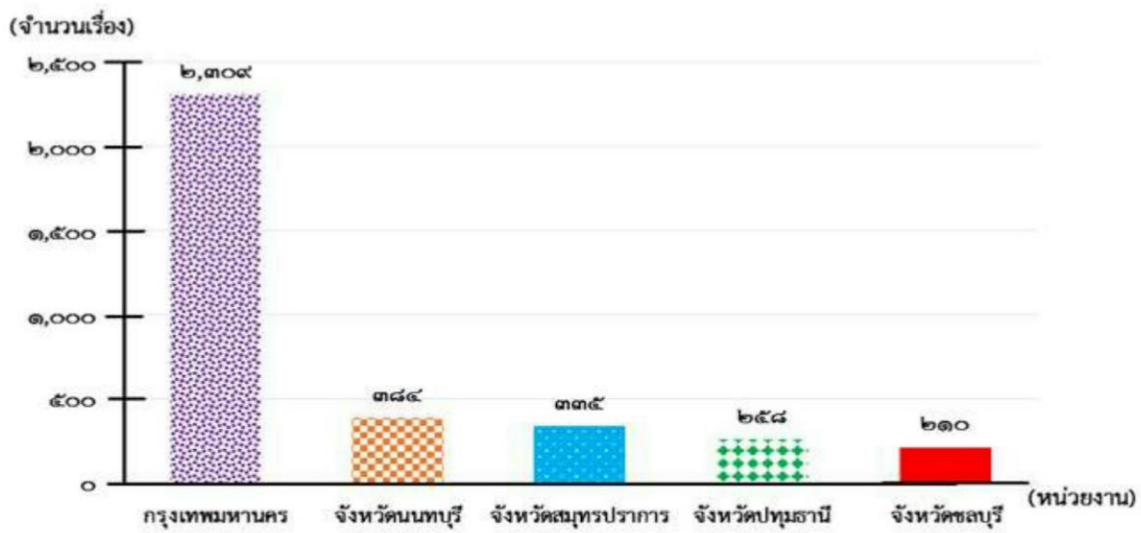
๙. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

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	๒,๓๐๙	๓๓.๒๕	๒,๐๘๙	๙๐.๔๗	๑,๔๖๖	๖๓.๔๙	๘๔๗	๓๖.๕๑
๑	กรุงเทพมหานคร	๒,๓๐๙	๓๓.๒๕	๒,๐๘๙	๙๐.๔๗	๑,๔๖๖	๖๓.๔๙	๘๔๗	๓๖.๕๑
	เขตตรวจราชการที่ ๑	๘๗๑	๑๒.๕๔	๗๗๖	๙๐.๒๔	๗๑๕	๘๘.๐๙	๑๕๖	๑๗.๙๑
๒	จังหวัดนนทบุรี	๓๘๔	๕.๔๓	๓๓๐	๘๕.๗๔	๓๒๘	๘๕.๔๒	๔๖	๑๔.๕๘
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๔๕	๓.๗๒	๒๔๒	๙๙.๖๗	๒๓๓	๙๙.๕๖	๔๕	๑๗.๔๔
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๔๖	๒.๑๐	๑๒๙	๘๘.๓๖	๑๑๓	๘๘.๔๐	๓๓	๒๒.๖๐
๕	จังหวัดสระบุรี	๘๓	๑.๒๐	๗๕	๙๐.๓๖	๖๑	๗๓.๔๙	๒๒	๒๖.๕๑
	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑๙๖	๑.๙๑	๑๙๙	๙๘.๕๗	๑๙	๖๖.๖๗	๔๙	๓๓.๙๓
๖	จังหวัดพะบุรี	๕๒	๐.๗๕	๔๑	๗๗.๗๕	๓๒	๖๑.๕๔	๒๐	๓๙.๖๖
๗	จังหวัดชัยนาท	๓๓	๐.๔๘	๒๖	๗๘.๗๘	๒๓	๖๘.๗๐	๑๐	๓๐.๙๐
๘	จังหวัดอ่างทอง	๒๗	๐.๓๙	๒๑	๗๗.๗๘	๒๐	๗๗.๐๗	๗	๒๔.๘๘
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๔	๐.๑๐	๑๑	๗๘.๕๗	๙	๖๖.๒๙	๔	๓๔.๗๑
	เขตตรวจราชการที่ ๓	๔๙๕	๗.๑๒	๔๑๔	๘๓.๖๔	๓๙๕	๗๙.๘๐	๑๐๐	๒๐.๙๐
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๓๓๕	๔.๔๒	๒๙๔	๘๗.๗๔	๒๗๘	๘๗.๙๙	๔๗	๑๗.๑๑
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๗	๐.๙๖	๕๑	๗๖.๗๖	๕๐	๗๖.๖๓	๑๗	๒๔.๓๗
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๕	๐.๔๐	๓๒	๙๑.๔๓	๒๗	๗๗.๗๗	๘	๒๒.๘๖
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๓๑	๐.๔๕	๒๓	๗๗.๗๗	๒๐	๗๗.๕๖	๑๑	๓๔.๔๔
๑๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๒๗	๐.๓๙	๒๔	๘๘.๕๙	๒๐	๗๘.๐๗	๗	๒๔.๘๘
	เขตตรวจราชการที่ ๔	๓๗๓	๕.๓๗	๓๐๘	๘๙.๕๗	๓๗๓	๗๙.๗๓	๙๙	๒๒.๙๗
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๕๒	๒.๑๙	๑๓๓	๘๗.๕๐	๑๒๕	๘๗.๒๔	๒๗	๓๙.๖๖
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๘๕	๑.๒๒	๖๕	๗๖.๔๗	๕๕	๖๕.๗๑	๓๐	๓๔.๒๙
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๖๙	๐.๙๕	๖๑	๘๘.๘๘	๕๐	๗๗.๔๖	๑๙	๒๔.๕๔
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๖๗	๐.๙๖	๔๙	๗๗.๗๗	๕๓	๖๗.๑๖	๒๒	๓๒.๘๔
	เขตตรวจราชการที่ ๕	๒๕๐	๓.๔๖	๒๐๔	๘๕.๐๐	๑๙๕	๘๑.๙๕	๔๕	๑๙.๙๕
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๓๓	๑.๖๓	๑๐๐	๘๘.๕๐	๙๕	๘๘.๐๗	๑๙	๑๕.๙๓
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๕๕	๐.๗๙	๓๙	๗๐.๗๑	๓๘	๖๘.๐๙	๑๗	๓๐.๙๑
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๔๙	๐.๖๙	๔๗	๘๘.๕๘	๔๒	๘๘.๕๐	๖	๑๒.๕๐
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๔	๐.๓๕	๒๒	๙๑.๖๗	๒๐	๙๑.๓๓	๔	๑๖.๖๗
	เขตตรวจราชการที่ ๖	๒๘๔	๔.๐๙	๒๓๑	๘๑.๗๔	๑๙๗	๘๑.๓๗	๔๗	๓๐.๖๓
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๐๕	๑.๕๑	๘๖	๘๑.๕๐	๗๙	๗๑.๒๔	๒๖	๒๔.๗๖
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๙๘	๑.๔๖	๗๓	๗๔.๔๗	๖๓	๖๔.๒๙	๓๕	๓๔.๗๑
๒๕	จังหวัดชุมพร	๔๓	๐.๖๒	๔๑	๙๕.๓๕	๒๙	๖๓.๔๔	๑๔	๓๑.๕๖
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๓๘	๐.๕๕	๓๑	๘๑.๔๔	๒๖	๖๔.๔๒	๑๒	๓๑.๕๕

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๗									
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๑๑๑	๓.๗๙	๙๑	๘๑.๗๔	๗๖	๗๗.๔๕	๒๕	๒๒.๔๒
๒๘	จังหวัดตรัง	๕๗	๐.๘๒	๔๔	๗๗.๘๗	๔๑	๗๑.๕๓	๑๖	๒๘.๐๗
๒๙	จังหวัดกรุงเทพมหานคร	๔๖	๐.๖๐	๓๔	๗๐.๘๕	๓๑	๗๓.๘๑	๑๑	๒๖.๑๗
๓๐	จังหวัดระนอง	๒๕	๐.๓๖	๑๔	๕๖.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐
๓๑	จังหวัดพัทุมธานี	๒๓	๐.๓๓	๑๙	๘๒.๖๑	๑๙	๘๒.๖๑	๔	๑๗.๓๙
เขตตรวจราชการที่ ๘									
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๒๔	๑.๗๙	๑๐๖	๘๕.๔๘	๙๙	๗๙.๗๙	๕๙	๔๗.๘๑
๓๓	จังหวัดยะลา	๒๙	๐.๔๒	๒๑	๗๒.๔๑	๑๙	๖๕.๔๒	๑๐	๓๔.๔๙
๓๔	จังหวัดนราธิวาส	๒๗	๐.๓๙	๒๐	๗๔.๐๗	๑๖	๕๙.๒๖	๑๑	๔๐.๗๔
๓๕	จังหวัดปัตตานี	๒๔	๐.๓๕	๑๙	๗๙.๑๗	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓
๓๖	จังหวัดสตูล	๑๒	๐.๑๗	๑๒	๑๐๐.๐๐	๑๑	๙๑.๖๗	๑	๙.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๙									
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๑๐	๓.๐๒	๑๗๘	๘๙.๔๒	๑๗๘	๘๙.๔๒	๓๙	๑๙.๔๗
๓๘	จังหวัดระยอง	๘๗	๑.๒๕	๗๙	๙๐.๘๐	๗๖	๙๑.๘๖	๒๑	๒๔.๑๔
๓๙	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๗๔	๑.๐๗	๖๕	๘๗.๘๔	๖๓	๘๕.๘๔	๑๑	๑๗.๘๖
๔๐	จังหวัดตราด	๗๗	๐.๒๔	๗๕	๙๘.๒๔	๗๒	๗๐.๕๙	๕	๖๙.๔๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๐									
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๗๒	๑.๐๔	๕๓	๗๓.๖๑	๕๓	๗๓.๖๑	๒๗	๓๗.๕๐
๔๒	จังหวัดเลย	๒๖	๐.๓๗	๑๙	๗๓.๐๘	๑๙	๖๕.๓๙	๙	๓๔.๖๒
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๑๙	๐.๒๗	๑๕	๘๔.๗๔	๑๕	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๙	๐.๒๖	๑๒	๖๖.๖๗	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๑๔	๐.๒๐	๑๐	๗๑.๔๓	๙	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๑									
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๙	๐.๔๕	๒๗	๖๗.๔๖	๒๗	๖๔.๓๙	๙๖	๓๕.๖๙
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๑๙	๐.๒๗	๑๙	๑๐๐.๐๐	๑๙	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
๔๘	จังหวัดนครพนม	๑๖	๐.๒๓	๑๕	๙๓.๗๕	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒									
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๗๔	๑.๐๗	๕๕	๗๗.๓๒	๕๒	๗๐.๒๗	๒๒	๒๙.๗๓
๕๐	จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๔๒	๐.๖๐	๓๙	๘๐.๙๕	๓๑	๗๓.๙๑	๑๑	๒๖.๑๙
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๒	๐.๖๐	๓๒	๗๖.๑๙	๒๖	๖๑.๙๐	๑๖	๓๙.๑๐
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๓๒	๐.๔๖	๒๖	๘๑.๒๕	๒๖	๘๑.๒๕	๖	๑๙.๗๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๓									
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๖๐	๐.๙๖	๔๕	๗๕.๐๐	๔๑	๖๘.๓๓	๑๙	๓๑.๖๗
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๓๖	๐.๕๒	๓๑	๘๖.๑๑	๒๖	๗๒.๒๒	๑๐	๒๗.๗๘
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๕	๐.๒๒	๑๐	๖๖.๖๗	๙	๕๗.๑๔	๗	๔๖.๖๗
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๙	๐.๑๓	๙	๙๙.๙๙	๗	๗๗.๗๗	๒	๒๒.๒๒

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๓๐๖	๔.๔๑	๒๐๖	๖๗.๓๙	๑๘๖	๖๐.๗๔	๑๒๐	๓๙.๒๙
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๓๓	๑.๙๒	๘๗	๖๕.๔๑	๘๗	๖๕.๔๑	๔๖	๓๔.๕๗
๕๘	จังหวัดชัยภูมิ	๕๑	๐.๗๓	๓๓	๖๔.๗๑	๓๓	๖๔.๗๑	๑๙	๓๔.๒๙
๕๙	จังหวัดบุรีรัมย์	๖๙	๐.๙๙	๔๒	๖๐.๘๗	๔๐	๕๗.๕๗	๒๙	๔๒.๐๓
๖๐	จังหวัดสุรินทร์	๕๓	๐.๗๖	๔๔	๘๓.๐๒	๒๖	๔๙.๐๖	๑๗	๔๐.๗๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๖๓	๒.๓๕	๑๙๑	๗๔.๙๓	๑๙๕	๗๐.๕๕	๔๘	๒๙.๔๕
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๑๖	๑.๖๗	๘๒	๗๐.๖๙	๗๙	๖๙.๑๐	๓๗	๓๑.๕๐
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๙	๐.๔๒	๒๕	๘๖.๒๑	๒๓	๗๙.๓๑	๖	๒๐.๖๙
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๒	๐.๑๗	๑๐	๘๓.๓๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๔.๐๐
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๖	๐.๐๙	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๖๗	๐.๙๖	๕๑	๗๑.๑๒	๕๗	๗๐.๑๕	๒๐	๒๙.๔๕
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๒๙	๐.๔๒	๒๑	๗๒.๔๑	๑๙	๖๕.๕๒	๑๐	๓๔.๔๙
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๖	๐.๒๓	๑๓	๘๑.๒๕	๑๓	๘๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕
๖๗	จังหวัดพะเยา	๑๓	๐.๑๙	๑๑	๘๔.๖๒	๑๑	๘๔.๖๒	๒	๑๔.๓๘
๖๘	จังหวัดน่าน	๙	๐.๑๓	๖	๖๖.๖๗	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๖๕	๒.๓๘	๑๓๔	๘๑.๙๑	๑๑๑	๖๗.๙๗	๔๔	๓๙.๗๓
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๑	๐.๕๙	๓๗	๙๐.๒๔	๒๖	๖๓.๔๑	๑๕	๓๖.๕๙
๗๐	จังหวัดสุโขทัย	๓๙	๐.๕๖	๒๙	๗๔.๗๖	๒๖	๖๖.๖๗	๑๓	๓๓.๓๓
๗๑	จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๓	๐.๔๙	๒๕	๗๕.๗๖	๒๒	๖๖.๖๗	๑๑	๓๓.๓๓
๗๒	จังหวัดตาก	๒๙	๐.๔๐	๒๑	๗๕.๐๐	๒๑	๗๕.๐๐	๗	๒๔.๐๐
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๒๔	๐.๓๕	๒๒	๙๑.๖๗	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๙		๑๕๑	๒.๑๗	๑๐๙	๗๒.๑๙	๙๑	๖๐.๙๖	๒๐	๓๙.๗๙
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๑๙	๐.๙๙	๔๕	๖๔.๒๒	๔๐	๕๗.๙๗	๒๙	๔๒.๐๓
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๑	๐.๔๕	๒๕	๘๐.๖๕	๒๐	๖๔.๕๒	๑๑	๓๔.๔๙
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๓๑	๐.๔๕	๒๔	๗๗.๔๒	๒๐	๖๔.๕๒	๑๑	๓๔.๔๙
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๒๐	๐.๒๙	๑๕	๗๕.๐๐	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๔.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๙๔๔	๑๐๐.๐๐	๕,๙๐๒	๘๔.๙๙	๔,๙๙๔	๗๐.๙๙	๒,๐๕๐	๒๙.๕๙

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๖,๗๔๔ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรงานน้ำที่สาธารณะสุขลงพื้นที่ที่รวมคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ขอให้รัฐจัดสรร/ฉีดวัคซีนให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และการจัดสถานที่รับวัคซีนให้เหมาะสมรองรับผู้ที่มารับวัคซีน เป็นต้น - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ฝ่ายเฝ้าคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/ปิดให้บริการกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย) การม้วสูมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย เป็นต้น <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จาสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร การม้วสูมดื่มสุรา และการเลี้ยงสัตว์</p> <p>ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ผ่อนปรนการปิดสถานที่และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอความช่วยเหลือเยียวยากรณีได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ทบทวนนโยบายตามมติคณะรัฐมนตรีกรณีการช่วยเหลือเยียวยาลูกหนี้ค้างชำระค่าเช่าแหงค้าตลาดนัดจุจก

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดนนทบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรงเจ้าน้ำที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบกรองหาเชื้อ/พนยาฯ เชื้อ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งปิดสถานที่เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร การม้วนสูบบุหรี่ และเลี้ยงสุนัข</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงช่องแซม/ก่อสร้างถนน ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และน้ำท่วมขังถนน
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรงเจ้าน้ำที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบกรองหาเชื้อ/พนยาฯ เชื้อ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งปิดสถานที่เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร และการม้วนสูบบุหรี่</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงช่องแซม/ก่อสร้างถนน จุดกลับรถ และติดตั้งสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และน้ำท่วมขังถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้าเกิดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
๔	จังหวัดปทุมธานี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรงเจ้าน้ำที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบกรองหาเชื้อ/พนยาฯ เชื้อ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งปิดสถานที่เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอความช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปพบแพทย์ที่แก้ผู้พิการ <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร การม้วนสูบบุหรี่ และการเลี้ยงสัตว์</p> <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงช่องแซม/ก่อสร้างถนน และตีเล่นจราจร</p>

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๕	จังหวัดชลบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรงเจ้าน้ำที่สาธารณะสุขลงพื้นที่ตรวจสอบคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้เร่งจัดสรร/ฉีดวัคซีนให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และการจัดสถานที่รับวัคซีนให้เหมาะสม รองรับผู้ที่มารับวัคซีน - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งปิดสถานที่เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ทางม้าลาย ตีเส้นจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้แก้ไขปัญหาการวางสิ่งของกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร การขับชีรรถจักรยานยนต์ และการม้วนสูบบุหรี่</p>



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกษ์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

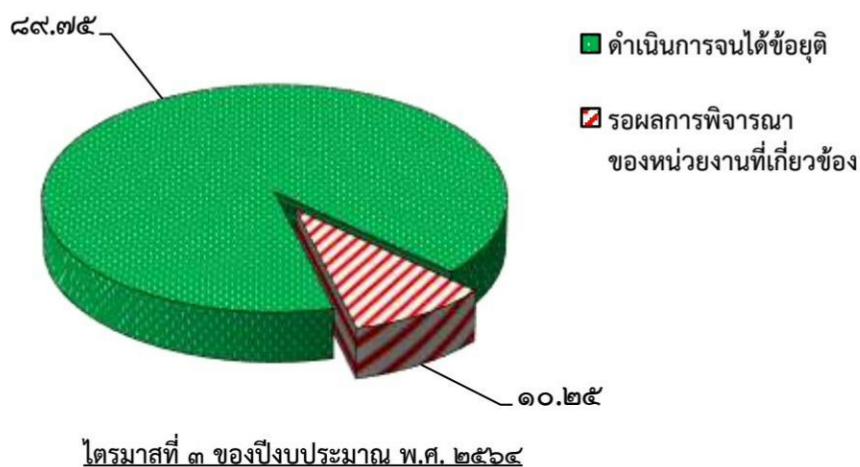
**การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

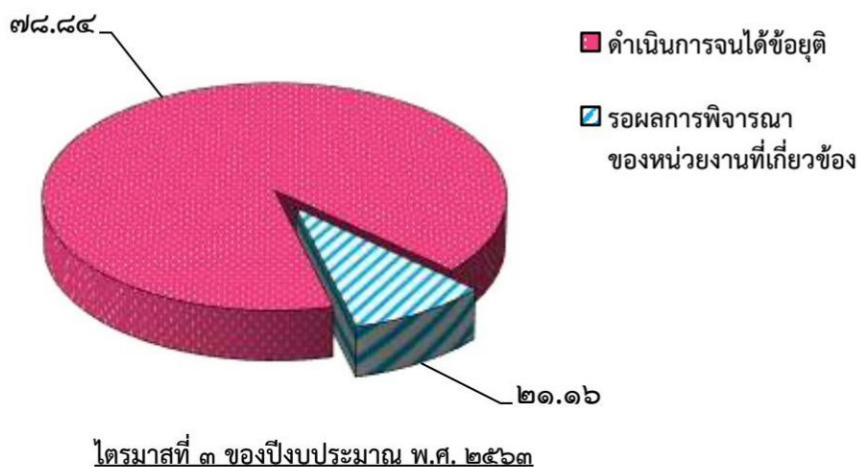
ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๙,๔๗๗	๓๗,๖๗๙	- ๔.๔๔
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๔๕๐	๒,๑๗๘	๔๖.๐๗
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๓,๒๐๕	๑,๒๙๗	- ๔๙.๔๓
๔	ไมเบยแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖๙๓	๔๔๘	- ๓๕.๓๕
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๐๗	๖๐	- ๘๘.๑๗
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - ๑๙ (ศบค.)	๑๐๐	-	N/A
๗	สายตรงไทยนิยม	๘๕	-	N/A
รวมทั้งสิ้น		๔๕,๔๗๗ ครั้ง ๓๗,๖๗๙ เรื่อง	๔๑,๖๐๒ ครั้ง ๒๕,๓๒๒ เรื่อง	- ๘.๕๑ - ๒๒.๘๘

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบร่วมกันว่า มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๑,๖๐๒ ครั้ง ซึ่งจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์โดยรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑ เมื่อเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่องเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ยกเว้นช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ที่มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๔๖.๐๗ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนสามารถปรับตัวและเปลี่ยนวิธีการใช้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี มีการใช้บริการยื่นเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ประเด็นที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือเสนอข้อคิดเห็นส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับมาตรการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) การให้ความช่วยเหลือเยียวยา และประเด็นการรักษาพยาบาล เช่น ขอให้ปรับปรุงระบบลงทะเบียนฉีดวัคซีนระบบ “หมอพร้อม” ขอให้จัดสรรงานรักษาให้กับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ที่มีอาการรุนแรงเป็นกรณีเร่งด่วน ขอให้จัดหาวัคซีนให้เพียงพอต่อความต้องการและแผนบริหารจัดการวัคซีน เป็นต้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เห็นว่าประเด็นการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการสื่อสารที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ขาดเจ้าภาพหลักในการสื่อสารไปยังประชาชน การรับรู้ข้อมูลของแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีความแตกต่างกัน การสื่อสารข้อมูลขาดความต่อเนื่อง ข้อมูลมาจากหลายที่ศึกษาด้วยความเป็นเอกภาพ และการจัดการข่าวปลอมที่ยังมีความล่าช้าและไม่มีมาตรฐานของประเทศไทยที่เด็ขาด

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



จากแผนภาพข้างต้นแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๕,๓๒๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕

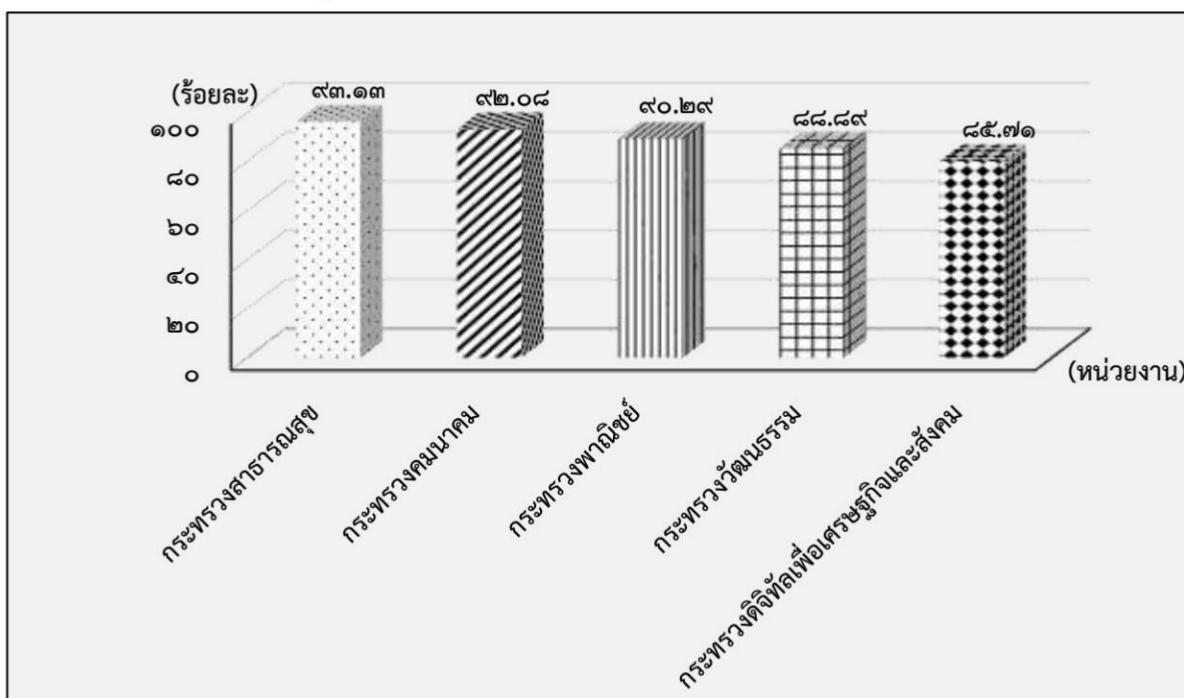


จากแผนภาพข้างต้นแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๒,๘๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๙๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

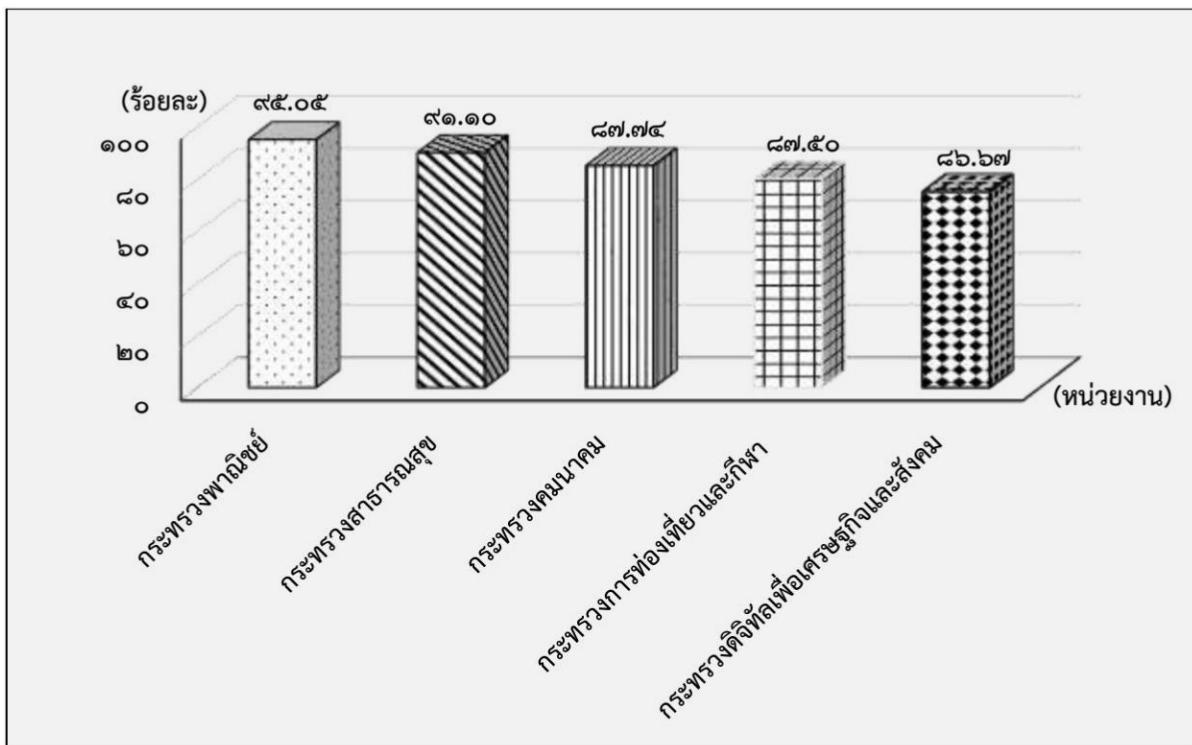
จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ พบว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติมากกว่าปี พ.ศ. ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๑ ทั้งนี้ จะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อย่างไรก็ตาม จากการประมวลผลข้อมูลจากระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พบว่า เรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน และบางกรณีปัญหา ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน เช่น การขอความช่วยเหลือ/ข้อความเป็นธรรมเกี่ยวกับ การถูกดำเนินคดีอาญา การขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิ์โครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ เป็นต้น ประกอบกับ ในปัจจุบันยังมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีประชาชน ร้องทุกข์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ และขอความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การประสานหาเตียงเพื่อเข้ารับการรักษา ขอให้จัดสรรรัชท์ชีนให้กับกลุ่มเสี่ยงสูง ขอให้ออกมาตรการป้องกัน/เยียวยา ที่ตรงจุดและทั่วถึง เป็นต้น ซึ่งแม้ว่ารัฐจะได้มีมาตรการควบคุม/ป้องกัน และเยียวยาให้กับผู้ได้รับผลกระทบแล้ว แต่ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง ประกอบกับสถานการณ์การกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสสายพันธุ์เดลตาที่แพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ส่งผลให้หลายพื้นที่ทั่วประเทศพบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม หากรัฐสามารถออกมาตรการ ที่ตรงจุด มีการวางแผนหรือคาดการณ์การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนหรือเอกสารที่ไม่จำเป็นของทางราชการ เช่น การปรับปรุงกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เป็นปัญหา/อุปสรรคในการบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤต ก็จะส่งผลให้ ภาครัฐสามารถให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและบังคับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ได้มากกว่าปัจจุบัน

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวง ที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบร่วมกัน หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กรรมการพานิชย์ กรรมกรสาธารณสุข กรรมกรคนงาน กรรมกรการท่องเที่ยวและกีฬา และกรรมกรดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๑๕ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๒๕,๓๐๗ ราย ๑๖,๖๖๑ เรื่อง ๘,๘๘๖ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากในช่วงเดือน เมษายน ๒๕๖๔ - มิถุนายน ๒๕๖๔ อยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) โดยยังคงให้บริการในช่องทางการร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การรักษาพยาบาลโดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับลงทะเบียนฉีดวัคซีนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ผ่านช่องทาง Line Official Account “หมอพร้อม” และเร่งฉีดวัคซีนให้กับประชาชน - ขอให้จัดสรรงดเดียงรักษาให้กับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ที่มีอาการรุนแรง เป็นกรณีเร่งด่วน	๓	๒,๑๗๓	๒,๑๓๔ (๙๗.๓๑)	๑	๗,๔๖	๖,๘๔๙ (๙๑.๗๔)
๒	ไฟฟ้าโดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๔	๑,๕๖๗	๑,๔๔๓ (๙๒.๐๙)	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๑๕)
๓	การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐโดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงินในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙)	๒	๒,๖๐๓	๒,๓๙๖ (๙๑.๖๖)	๓	๑,๑๖๔	๑,๐๙๙ (๙๔.๓๓)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยกติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยกติ (คิดเป็นร้อยละ)
๕	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่ม ระยะเวลา ยอดเงิน และวิธีการจ่ายเงิน ในโครงการเราชนะอีกรอบ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ ผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑	๘,๑๘๘	๔,๓๗๔ (๕๓.๔๒)	๔	๙๗๗	๘๑๖ (๘๓.๕๒)
๕	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หมออพร้อม” หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๒๗๘๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๘๓, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๕, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๗ กรมสุรพาราก หมายเลขสายด่วน ๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับให้มีการปรับปรุง การให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)} - ขอชุมชนยืนยันว่า เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑ กต ๒ และ กต ๐	๕	๘๘๕	๘๕๘ (๙๖.๙๕)	๕	๘๙๘	๘๖๓ (๙๖.๑๐)
๖	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถาน บันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมัวสุมดื่มสุราและรวมกลุ่ม ^{แข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน}	๖	๘๓๖	๘๑๒ (๙๗.๑๓)	๖	๘๖๒	๘๔๐ (๙๗.๔๕)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยกติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยกติ (คิดเป็นร้อยละ)
๗	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ให้อ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการบรรเทา ภาระค่าใช้จ่ายค่าน้ำประปาสำหรับ ประชาชนทั่วไป เนื่องจากได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)}	๙	๖๘๘	๖๖๑ (๙๙.๗๐)	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)
๘	ป้องกันการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดปอย และเล่นการพนัน ประเภทไฟฟ้า ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถึง ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันหมายเลขฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากรกินรูป	๑๐	๖๗๑	๖๕๕ (๙๗.๖๒)	๙	๖๒๐	๕๙๘ (๙๖.๔๕)
๙	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพ ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๑๒	๔๕๐	๔๑๕ (๙๖.๘๘)	๙	๔๐๒	๓๙๒ (๙๗.๔๑)
๑๐	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลา พักชำระหนี้ สินเชื่อรัฐจักรยานยนต์รัฐยนต์ และที่อยู่อาศัย เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับ ^{ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)}} - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการพักชำระ หนี้ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจอาหารที่ได้รับ ^{ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)}} - ขอให้จัดหาแหล่งเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ^{เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)}}	๗	๘๒๗	๖๓๗ (๗๗.๐๓)	๑๐	๓๘๖	๓๓๗ (๙๗.๕๖)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด - 19 ผ่านช่องทาง Line Official Account “หมอพัฒน์” เป็นต้น) รองลงมาคือ ไฟฟ้า (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีขอให้ปัจจุบันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น) และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ (ซึ่งเป็นการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ การลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงินในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการณ์โควิด - 19 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของเชื้อไวรัสสายพันธุ์เดลตาระลอกใหม่ ส่งผลให้พบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ อีกทั้งศักยภาพในการรองรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลต่าง ๆ เริ่มเกินขีดความสามารถที่จะรองรับผู้ป่วยได้ เนื่องจากจำนวนบุคลากรทางการแพทย์และเตียงรักษาที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ติดเชื้อ อย่างไรก็ตามแม่ภาครัฐจะได้ออกมาตรการควบคุม/ป้องกันการแพร่ระบาดแล้ว หากแต่จำนวนของผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตกลับเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น ภาครัฐจึงควรเร่งกำหนดมาตรการที่ชัดเจน และเร่งเจรจาภับผู้ผลิตและใช้วิธีทางการทุตในการต่อรองเพื่อนำวัคซีนที่มีประสิทธิภาพมาฉีดให้กับประชาชนให้ได้โดยเร็ว

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๙๙,๓๖๔ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘๕,๗๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๗ จำแนกเป็น

๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๙๔,๔๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สอบถามข้อมูล - แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ ขอให้เร่งฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้กับประชาชนโดยเร็ว ขอให้จัดสรรเตียงรักษาให้กับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่มีอาการรุนแรงเป็นกรณีเร่งด่วน และการช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติ ในการป้องกันการติดเชื้อ และขอให้กำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน/ช่วยเหลือ/เยียวยา ในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๓) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๔,๘๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๖ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด รองลงมาคือ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไม่ได้รับความสะดวก และ/หรือ ไม่ได้รับบริการที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการ ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แต่งเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ผ่านช่องทาง ๑๑๑ และต่อมายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำการกระทำความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำผิด ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใดก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือทุกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่าน ๕ ช่องทาง ๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๓๒ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๓ โดยจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ผล การพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีป่อนการพนัน	๖๗๘	๕๗๔	๗๔%
๒	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๔๐๐	๒๑๖	๕๔%
๓	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๕๔	๔๓	๗๖%
รวม		๑,๑๓๒	๗๘๓	๖๙.๗๗%

๔. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑ พบว่า ยังคงมีประชาชนร้องทุกข์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการพบผู้ติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์เดลต้าที่กำลังแพร่ระบาดในปัจจุบัน ทำให้ภาครัฐได้ประกาศมาตรการฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ หากแต่ยอดผู้ติดเชื้อยังไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง จึงส่งผลให้ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การขอให้ตรวจสอบความโปร่งใสในการนำเข้าและจัดหารวัคซีน การบริหารจัดการสถานที่สำหรับรองรับผู้ป่วย ความล่าช้าในการติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านสายด่วนของรัฐ เนื่องจากมีขั้นตอนการประสานงานที่ต้องใช้ระยะเวลา lange และยุ่งยากซับซ้อน ข้อสงสัยเกี่ยวกับกรณีการรับ - ส่ง ผู้ป่วย การเก็บศพผู้เสียชีวิต ตลอดจนการมาปนกิจผู้เสียชีวิต ว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดที่ต้องเป็นผู้ดำเนินการ เป็นต้น นอกจากนี้ ประชาชนยังมองว่านโยบายหรือการประกาศใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของรัฐส่งผลให้ภาครัฐกิจ ผู้ประกอบการ ตลอดจนประชาชนผู้ประกอบอาชีพอิสระต้องแบกรับภาระในการประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเกิดความเสียหายด้านเศรษฐกิจ ในภาพรวมของประเทศ ดังนั้นมือพิจารณาจากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงสายด่วนของภาครัฐให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนประชาชนที่ใช้บริการจำนวนมากได้ การพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เปิดให้ลงทะเบียน รวมทั้งการลงทะเบียนนิวัคซีนและขอความช่วยเหลือให้สะดวกรวดเร็ว และการเพิ่มการสื่อสารข้อมูลที่ประชาชนควรรู้ให้มากขึ้น จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ของรัฐบาลได้ดีขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ในปัจจุบันปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ศักยภาพในการรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวถึงขีดจำกัด ประกอบกับจำนวนสถิติผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตยังไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง จึงจำเป็นที่ภาครัฐจะต้องปรับตัวและเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ตลอดจนความมั่นคงทางแรงงานที่รักกุณเพื่อรับมือกับสภาพวิกฤตการแพร่ระบาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นอนาคต ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นผู้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์และประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผลการดำเนินการและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในมิติต่าง ๆ รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังนี้

๑) การสื่อสารข้อมูลไปยังประชาชนในเชิงนโยบายครัวฝ่านช่องทางของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 ข้อมูลในเชิงปฏิบัติต้องมีความชัดเจน เชื่อถือได้ มีกลไกในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเมื่อเกิดประเด็น คำถามจากประชาชน นอกเหนือนี้ ควรมีช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ กรณีเรื่องที่มีความอ่อนไหวต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งต้องสามารถตอบโต้ข่าวปลอมได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ทำและเผยแพร่ ข่าวปลอมโดยทันที

๒) กำหนดให้การบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นภาระแห่งชาติ ที่ทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือ บูรณาการการใช้ทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน สร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการนำประชาชนผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการคัดกรอง และการรักษา

๓) ควรมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น ว่าหน่วยงานควรมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมการให้บริการอย่างไร เพื่อนำไปสู่การพัฒนา หรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๔) ลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว นอกจากนี้ ยังควรสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

เอกสารประกอบการเพื่อทราบ

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ๆ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ๆ

