

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๕๖

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๘๙๕
ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๘ มีนาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๒๒ (เฉลิมขวัญ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

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

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๙๙๕



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๖๗๖๐ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึง ข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้าน องค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้อง พัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับ สถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือ หน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนด รูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะกรรมการ รวมทั้งสอดคล้อง/ เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับกับการบริหารราชการสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ ...

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 และจัดทำสรุปผล การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถ เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๓.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้าน องค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการศูนย์ที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้อง พัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับ สถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนด รูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

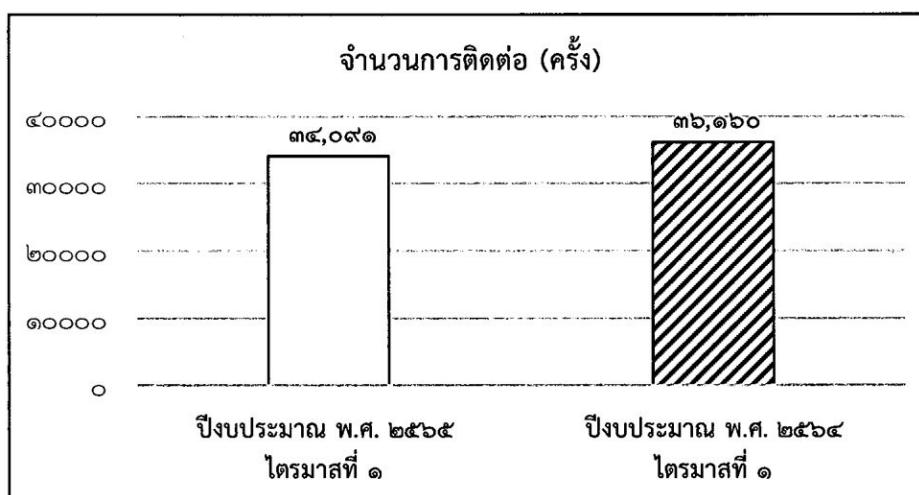
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๗,๖๘๗ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒ และรอผลการพิจารณา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๘

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ๙๓๐ เรื่อง (๑๖.๙๕%)	กระทรวง สาธารณสุข ๗๓๔ เรื่อง (๑๓.๓๗%)	กระทรวงแรงงาน ๖๕๑ เรื่อง (๑๑.๘๖%)	กระทรวงการคลัง ๕๘๖ เรื่อง (๑๐.๖๘%)	กระทรวงคมนาคม ๓๓๑ เรื่อง (๖.๐๓%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๑๘๗ เรื่อง (๑๕.๓๕%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๒๒ เรื่อง (๑๐.๐๒%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๐๑ เรื่อง (๘.๒๙%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๙๗ เรื่อง (๗.๙๖%)	การประปา นครหลวง ๙๕ เรื่อง (๗.๘๐%)
๓. อบท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๙๕๐ เรื่อง (๑๘.๗๗%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๖๐ เรื่อง (๕.๑๔%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๒๕๒ เรื่อง (๔.๘๘%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๒ เรื่อง (๓.๙๙%)	จังหวัดชลบุรี ๑๘๙ เรื่อง (๓.๗๓%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๑
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ
ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง ...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอไมครอน ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มในการติดต่อได้ง่ายและรวดเร็ว - ขอให้มีการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๑	๑,๗๓๖	๑,๕๙๓ (๙๑.๗๖)	๑	๑,๗๔๓	๑,๕๐๗ (๘๖.๔๖)
เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๒	๙๒๑	๘๙๒ (๙๖.๘๕)	๒	๑,๗๓๓	๑,๖๙๔ (๙๗.๗๕)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๗๓๔	๖๙๗ (๙๔.๙๖)	๖	๗๑๐	๖๗๐ (๙๔.๓๗)
การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่งระยะที่ ๓ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	๔	๖๘๘	๖๔๖ (๙๓.๘๙)	๓	๑,๒๙๐	๑,๑๘๖ (๙๑.๙๔)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือในการพิจารณาสิทธิตาม โครงการเยียวยานายจ้างและลูกจ้าง ในกิจการที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการ ของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๔ และ มาตรา ๔๐ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการอาชีพชั่วคราว รับจ้างสาธารณะ ที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19	๕	๖๘๖	๖๔๑ (๙๓.๔๔)	๒๑	๒๔๔	๒๐๘ (๘๕.๒๔)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรม ควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลข โทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและ หน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๖	๖๗๓	๖๑๖ (๙๑.๕๓)	๘	๕๙๙	๕๖๘ (๙๔.๘๒)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๗	๕๗๒	๕๓๒ (๙๓.๐๑)	๕	๗๗๕	๗๕๑ (๙๖.๙๐)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิว ถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีไซน์แบ่งช่อง การจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๘	๕๑๙	๔๗๖ (๙๑.๗๑)	๗	๖๓๕	๕๗๒ (๙๐.๐๘)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
อุทกภัย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำทะเลหนุนสูงในเขต พื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่จังหวัดที่อยู่ ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา - ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม	๙	๕๑๔	๔๘๔ (๙๔.๑๖)	๑๕	๓๓๕	๓๒๘ (๙๗.๙๑)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล - ขอให้กำลังใจ นรม. ในการบริหารประเทศ	๑๐	๔๗๘	๔๖๑ (๙๖.๔๔)	๔	๑,๒๐๒	๑,๑๗๐ (๙๗.๓๔)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

สบช. ได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอมผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๕๘,๙๖๗ (๙๔.๕๔)	๕๘,๙๖๗ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓,๔๐๔ (๕.๔๖)	๓,๑๗๖ (๙๓.๓๐)	๒๒๘ (๖.๗๐)
รวมทั้งสิ้น		๖๒,๓๗๑ (๑๐๐.๐๐)	๖๒,๑๔๓ (๙๙.๖๓)	๒๒๘ (๐.๓๗)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๕๘,๙๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๒๔,๙๓๒	๓๙.๙๗
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๒๒,๐๔๖	๓๕.๓๕
๓	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๕,๘๗๑	๙.๔๑
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๔,๕๗๘	๗.๓๔
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑,๓๐๖	๒.๐๙
๖	อื่น ๆ	๒๓๔	๐.๓๘
รวมทั้งสิ้น		๕๘,๙๖๗	๙๔.๕๔

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑,๗๗๔	๒.๘๔
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๑,๐๑๗	๑.๖๓
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๒๕๔	๐.๔๑
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๑๔๖	๐.๒๓
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๕๓	๐.๐๙
๖	อื่น ๆ	๑๖๐	๐.๒๖
รวมทั้งสิ้น		๓,๔๐๔	๕.๔๖

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๒๓ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๐๒๖ (๕๙.๕๕)	๘๔๐ (๘๑.๘๗)	๑๘๖ (๑๘.๑๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๖๙๗ (๔๐.๔๕)	๔๗๒ (๖๗.๗๒)	๒๒๕ (๓๒.๒๘)
รวมทั้งสิ้น		๑,๗๒๓ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๑๒ (๗๖.๑๕)	๔๑๑ (๒๓.๘๕)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ปัญหาด้านเศรษฐกิจและคุณภาพการให้บริการ เช่น ขอให้มีการยกระดับมาตรการและเข้มงวดในการจัดกิจกรรมที่อาจเกิดความเสี่ยงให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา และสิทธิตามมาตรการของรัฐ และการขอให้ปรับปรุงการบริการสายด่วน เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจาก

(๑) ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับโรคโควิด - 19 มีการปรับเปลี่ยนอยู่บ่อยครั้งทำให้การรับรู้ของประชาชนไม่ชัดเจน สับสน ความยากง่ายในการนำเสนอเนื้อหาข้อมูล รวมถึงความสามารถในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

(๒) คุณภาพของการให้บริการของช่องทางสายด่วนพบว่าองค์ความรู้ของผู้ให้ข้อมูลมีความต่างกันยังขาดการให้ข้อมูลเชิงลึกอย่างเบ็ดเสร็จ ด้านการบริหารจัดการสายยังพบปริมาณการรอสาย การโอนสายต่อเป็นจำนวนมาก ต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาที่ถูกต้องสามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีอาชีพ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อถือ รวมทั้งต้องกระตุ้นให้ผู้รับสายมีจิตสำนึกในการให้บริการและควรปรับปรุงเพิ่มคู่สายให้เพียงพอต่อความต้องการ

(๓) ขาดการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจในลักษณะองค์รวม หน่วยงานต่างแก้ไขปัญหไปตามอำนาจหน้าที่ของตนเอง ขาดการทำงานในเชิงบูรณาการที่ตรงจุดและครบวงจร ยังไม่ชัดเจน

๓.๔ แนวทางในการแก้ไขปัญหาลักษณะอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ประสานแจ้งและขอความร่วมมือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๓.๔.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๓.๔.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓.๔.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอิทธิพร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๘ , ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <http://tiny.cc/4c2quz>



สันติสุข
๒๕๖๕
๒๕๖๕
๒๕๖๕
๒๕๖๕

QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๖๗๖๐

วันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

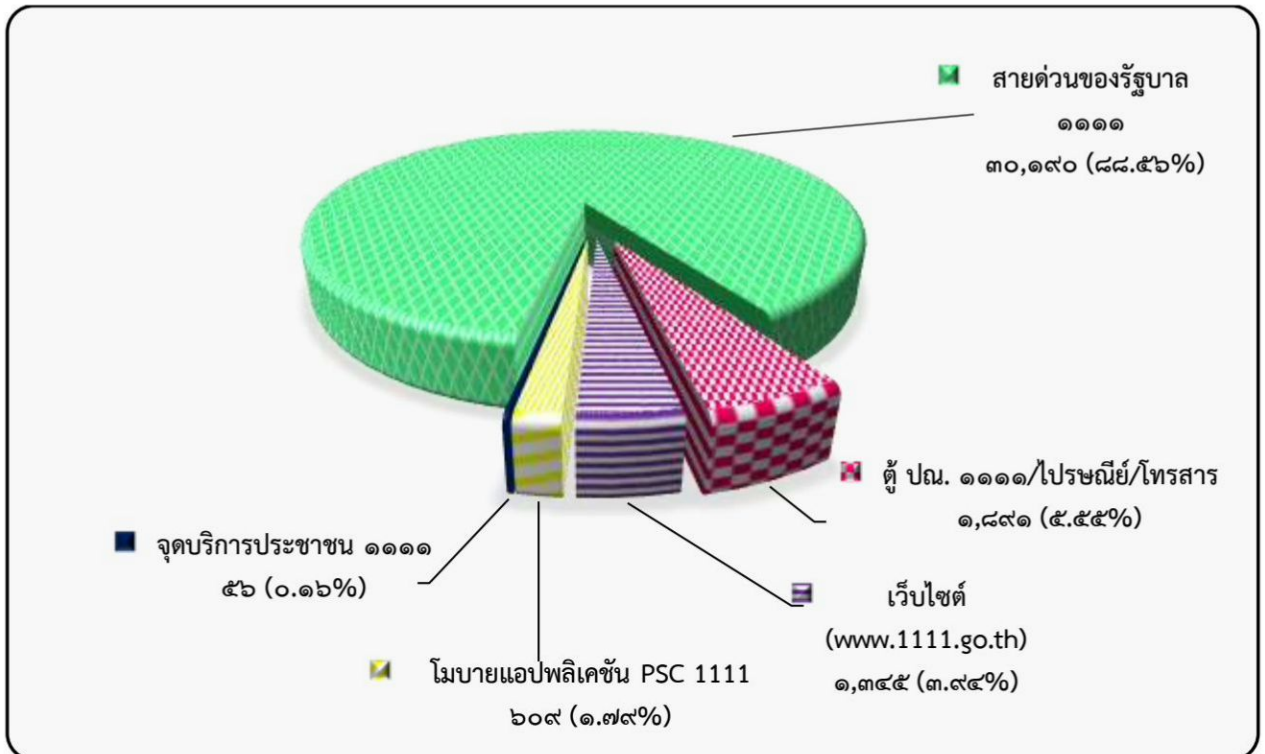


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ของไตรมาสถี ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

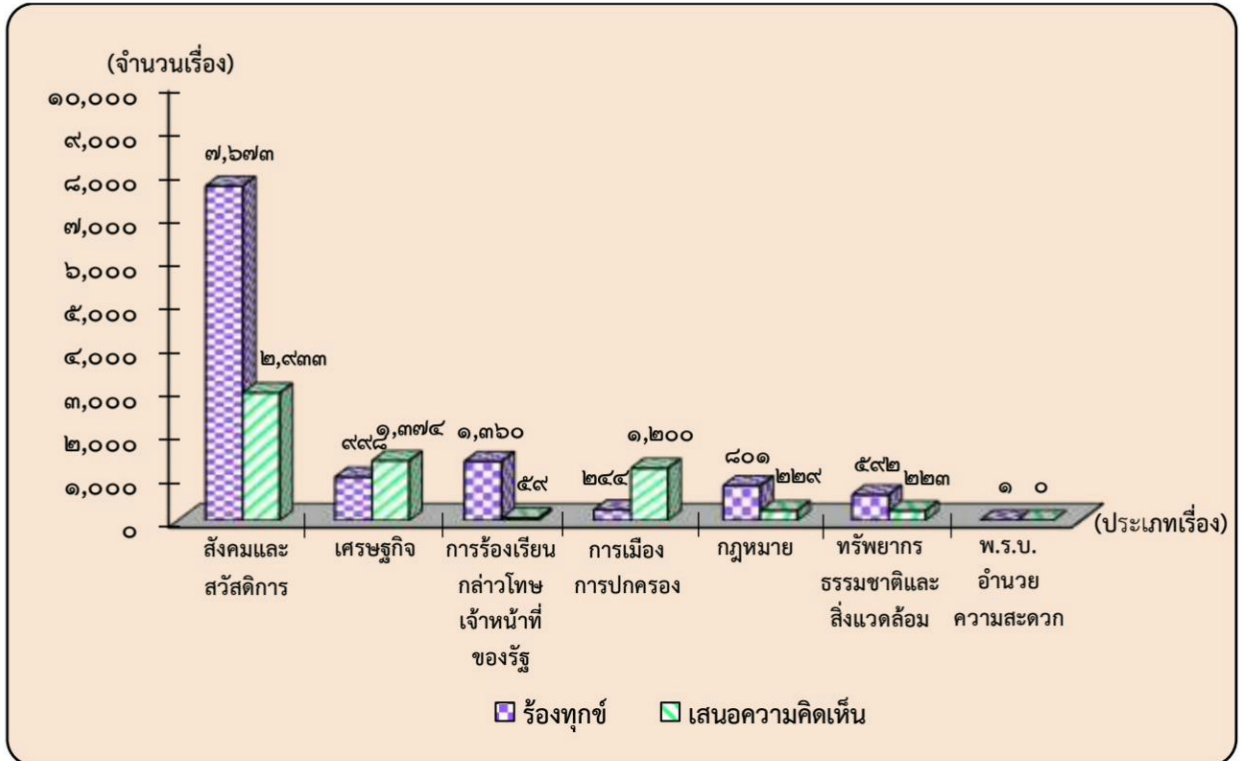
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๐,๑๙๐	๘๘.๕๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๘๙๑	๕.๕๕
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๓๔๕	๓.๙๔
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖๐๙	๑.๗๙
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๖	๐.๑๖
รวมทั้งสิ้น		๓๔,๐๙๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๔,๐๙๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

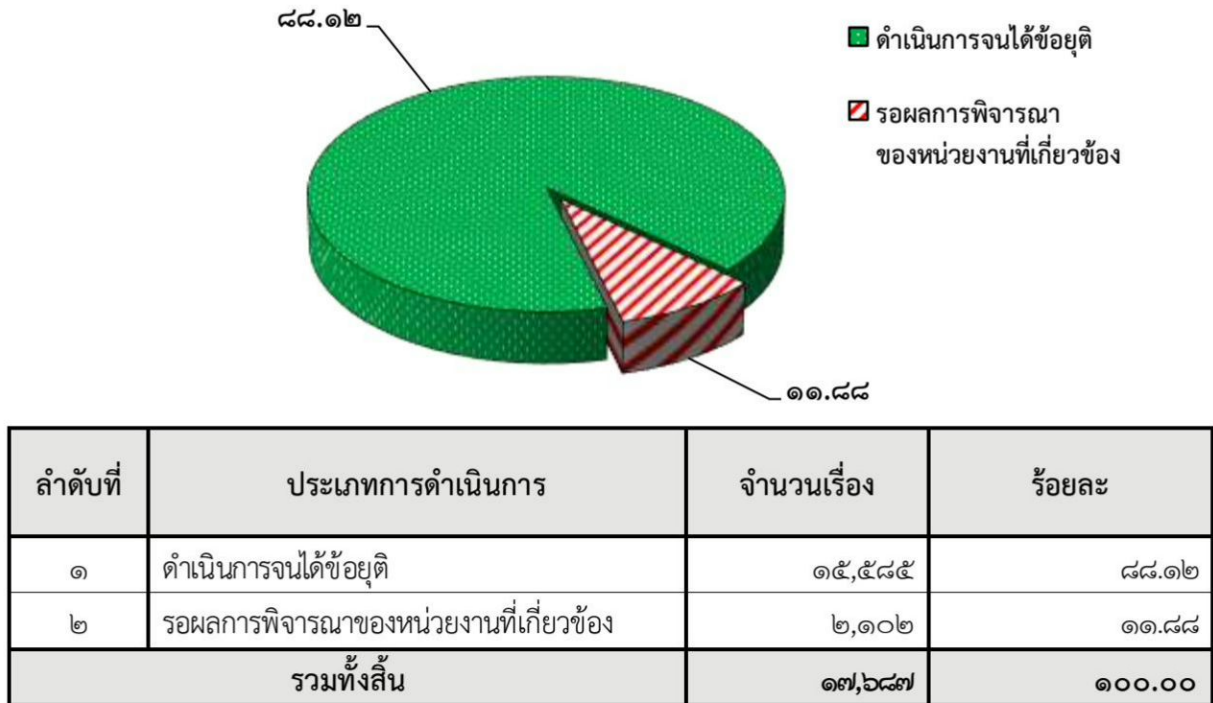
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๐,๖๐๖	๗,๖๗๓	๒,๙๓๓
๒	เศรษฐกิจ	๒,๓๗๒	๙๙๘	๑,๓๗๔
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๔๑๙	๑,๓๖๐	๕๙
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๔๔๔	๒๔๔	๑,๒๐๐
๕	กฎหมาย	๑,๐๓๐	๘๐๑	๒๒๙
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๑๕	๕๙๒	๒๒๓
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๗,๖๘๗	๑๑,๖๖๙	๖,๐๑๘
ร้อยละ		๑๐๐	๖๕.๙๘	๓๔.๐๒

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๗,๖๘๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๘

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การรักษาพยาบาล	- ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอไมครอน ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มในการติดต่อได้ง่ายและรวดเร็ว - ขอให้มีการมาตรการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๑,๗๓๖	๑,๕๙๓	๑๔๓

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจาก สถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๙๒๑	๘๙๒	๒๙
๓	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๗๓๔	๖๙๗	๓๗
๔	การเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายและ โครงการของรัฐ	- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ คนละครึ่ง ระยะที่ ๓ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดประเทศ เพื่อรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	๖๘๘	๖๔๖	๔๒
๕	ค่าครองชีพ	- ขอความช่วยเหลือในการพิจารณาสิทธิตาม โครงการเยียวยานายจ้างและลูกจ้าง ในกิจการที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการ ของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการอาชีพขัณฑ์ รับจ้างสาธารณะ ที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๖๘๖	๖๔๑	๔๕
๖	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจน หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขต และหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๖๗๓	๖๑๖	๕๗

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๗	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๕๗๒	๕๓๒	๔๐
๘	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลยารัตน์ บาทวิถี ดีไซน์ แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๕๑๙	๔๗๖	๔๓
๙	อุทกภัย	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำทะเลหนุนสูงในเขต พื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่จังหวัด ที่อยู่ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา - ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขัง ซ้ำซาก - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม	๕๑๔	๔๘๔	๓๐
๑๐	การเมือง	- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล - ขอให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีในการบริหาร ประเทศ	๔๗๘	๔๖๑	๑๗

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ไฟฟ้า การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ และค่าครองชีพ ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕)

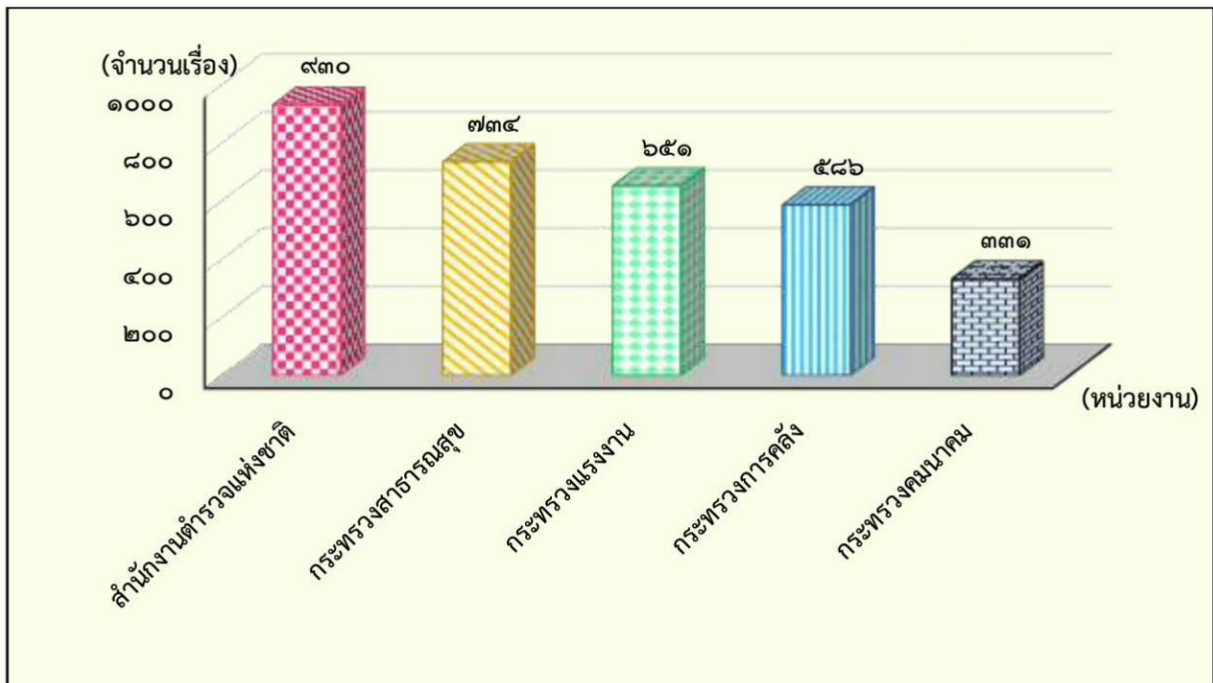
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๔,๐๔๗	๖๐.๓๕	๓,๒๒๒	๗๙.๖๑	๒,๗๘๙	๖๘.๙๒	๑,๒๕๘	๓๑.๐๘
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๗๓๔	๑๘.๑๓	๖๕๒	๘๘.๘๓	๕๘๑	๗๙.๑๖	๑๕๓	๒๐.๘๔
๑.๒	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๔๗๐ เรื่อง)	๖๕๑	๑๖.๐๘	๕๖๔	๘๖.๖๔	๔๑๒	๖๓.๒๙	๒๓๙	๓๖.๗๑
๑.๓	กระทรวงการคลัง	๕๘๖	๑๔.๔๘	๕๑๑	๘๗.๒๐	๔๘๔	๘๒.๕๙	๑๐๒	๑๗.๔๑
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๓๓๑	๘.๑๘	๒๙๐	๘๗.๖๑	๒๕๕	๗๗.๐๔	๗๖	๒๒.๙๖
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๓๐ เรื่อง)	๒๖๕	๖.๕๕	๑๘๐	๖๗.๙๒	๑๖๖	๖๒.๖๔	๙๙	๓๗.๓๖
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๐๑	๔.๙๗	๑๒๘	๖๓.๖๘	๑๐๓	๕๑.๒๔	๙๘	๔๘.๗๖
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๘๙	๔.๖๗	๑๔๔	๗๖.๑๙	๑๓๓	๗๐.๓๗	๕๖	๒๙.๖๓
๑.๘	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๘๒	๔.๕๐	๑๐๗	๕๘.๗๙	๘๙	๔๘.๙๐	๙๓	๕๑.๑๐
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๗๔	๔.๓๐	๑๓๐	๗๔.๗๑	๑๐๖	๖๐.๙๒	๖๘	๓๙.๐๘
๑.๑๐	กระทรวงพาณิชย์	๑๕๐	๓.๗๑	๑๓๘	๙๒.๐๐	๑๒๒	๘๑.๓๓	๒๘	๑๘.๖๗
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๒๗	๓.๑๔	๖๕	๕๑.๑๘	๕๗	๔๔.๘๘	๗๐	๕๕.๑๒
๑.๑๒	กระทรวงพลังงาน	๘๐	๑.๙๘	๖๔	๘๐.๐๐	๖๒	๗๗.๕๐	๑๘	๒๒.๕๐
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๙	๑.๙๕	๒๔	๓๐.๓๘	๑๙	๒๔.๐๕	๖๐	๗๕.๙๕
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๖๙	๑.๗๐	๕๒	๗๕.๓๖	๔๒	๖๐.๘๗	๒๗	๓๙.๑๓
๑.๑๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๖๙	๑.๗๐	๔๔	๖๓.๗๗	๔๐	๕๙.๙๗	๒๙	๔๒.๐๓
๑.๑๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๕๗	๑.๔๑	๔๘	๘๔.๒๑	๔๐	๗๐.๑๘	๑๗	๒๙.๘๒
๑.๑๗	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๘	๑.๑๙	๓๙	๘๑.๒๕	๓๘	๗๙.๑๗	๑๐	๒๐.๘๓
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๓๑	๐.๗๖	๒๗	๘๗.๑๐	๒๖	๘๓.๘๗	๕	๑๖.๑๓
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๒	๐.๓๐	๑๑	๙๑.๖๗	๑๑	๙๑.๖๗	๑	๘.๓๓
๑.๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒	๐.๓๐	๔	๓๓.๓๓	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๔๔๑	๒๑.๔๙	๑,๑๐๗	๗๖.๘๒	๑,๐๒๘	๗๑.๓๔	๔๑๓	๒๘.๖๖
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๙๓๐	๖๔.๕๔	๗๓๔	๗๘.๙๒	๗๒๗	๗๘.๑๗	๒๐๓	๒๑.๘๓
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๔๖	๑๐.๑๓	๕๔	๓๖.๙๙	๕๐	๓๔.๒๕	๔๖	๖๕.๗๕
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๐๕	๗.๒๙	๑๐๐	๙๕.๒๔	๗๖	๗๒.๓๘	๒๙	๒๗.๖๒

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๘๓	๕.๗๖	๘๓	๑๐๐.๐๐	๕๗	๖๘.๖๗	๒๖	๓๑.๓๓
๒.๕	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๖๔	๔.๔๔	๕๓	๘๒.๘๑	๔๗	๗๓.๔๔	๑๗	๒๖.๕๖
๒.๖	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๑	๒.๑๕	๒๒	๗๐.๙๗	๑๔	๔๕.๑๖	๑๗	๕๔.๘๔
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๒๙	๒.๐๑	๒๒	๗๕.๘๖	๒๑	๗๒.๔๑	๘	๒๗.๕๙
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๐	๐.๖๙	๑๐	๑๐๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานอัยการสูงสุด	๙	๐.๖๒	๔	๔๔.๔๔	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๒.๑๐	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๙	๐.๖๒	๘	๘๘.๘๙	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๖	๐.๔๒	๔	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน	๔	๐.๒๘	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สภานายความ ในพระ บรมราชูปถัมภ์	๓	๐.๒๑	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๒	๐.๑๔	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๑๕	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๔	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักพระราชพิธี	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สภาอากาศไทย	๑	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๑	โรงพยาบาลจุฬารัตน์	๑	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๒	ราชวิทยาลัยจุฬารัตน์	๑	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๒๑๘	๑๘.๑๖	๑,๑๓๗	๙๓.๓๕	๘๖๖	๗๑.๑๐	๓๕๒	๒๘.๙๐
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๓๗๒	๓๐.๕๔	๓๕๐	๙๔.๐๙	๒๔๙	๖๖.๙๔	๑๒๓	๓๓.๐๖
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๐๑	๘.๒๙	๘๘	๘๗.๑๓	๖๑	๖๐.๔๐	๔๐	๓๙.๖๐
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๙๗	๗.๙๖	๙๕	๙๗.๙๔	๖๔	๖๕.๙๘	๓๓	๓๔.๐๒
๓.๑.๓	การประปานครหลวง	๙๕	๗.๘๐	๙๑	๙๕.๗๙	๗๓	๗๖.๘๔	๒๒	๒๓.๑๖
๓.๑.๔	การไฟฟ้านครหลวง	๗๙	๖.๔๙	๗๖	๙๖.๒๐	๕๑	๖๔.๕๖	๒๘	๓๕.๔๔

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๓๕๘	๒๙.๓๙	๓๓๔	๙๓.๓๐	๒๐๖	๕๗.๕๔	๑๕๒	๔๒.๔๖
๓.๒.๑	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๑๘๗	๑๕.๓๕	๑๗๙	๙๕.๗๒	๑๓๔	๗๑.๖๖	๕๓	๒๘.๓๔
๓.๒.๒	ธนาคารออมสิน	๗๕	๖.๑๖	๗๑	๙๔.๖๗	๓๓	๔๔.๐๐	๔๒	๕๖.๐๐
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๕๑	๔.๑๙	๔๔	๘๖.๒๗	๒๐	๓๙.๒๒	๓๑	๖๐.๗๘
๓.๒.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๒๗	๒.๒๒	๒๔	๘๘.๘๙	๑๒	๔๔.๔๔	๑๕	๕๕.๕๖
๓.๒.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๐	๐.๘๒	๙	๙๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๓.๒.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๔	๐.๓๓	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๒.๗	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๒	๐.๑๖	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๒.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๙	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑๙๑	๑๕.๖๘	๑๗๘	๙๓.๑๙	๑๗๒	๙๐.๐๕	๑๙	๙.๙๕
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๒๒	๑๐.๐๒	๑๒๒	๑๐๐.๐๐	๑๒๑	๙๙.๑๘	๑	๐.๘๒
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๕	๓.๖๙	๓๔	๗๕.๕๖	๓๔	๗๕.๕๖	๑๑	๒๔.๔๔
๓.๓.๓	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๑๑	๐.๙๐	๑๐	๙๐.๙๑	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๘.๑๘
๓.๓.๔	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๘	๐.๖๖	๘	๑๐๐.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๓.๓.๕	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๑๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๖	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓.๗	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๑๐	๙.๐๓	๑๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๖	๙๖.๓๖	๔	๓.๖๔
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๑๑๐	๙.๐๓	๑๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๖	๙๖.๓๖	๔	๓.๖๔
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๘๑	๖.๖๕	๗๓	๙๐.๑๒	๖๔	๗๙.๐๑	๑๗	๒๐.๙๙
๓.๕.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๐	๔.๙๓	๖๐	๑๐๐.๐๐	๕๑	๘๕.๐๐	๙	๑๕.๐๐
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒๑	๑.๗๒	๑๓	๖๑.๙๐	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐

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	๕๖	๔.๖๐	๕๖	๑๐๐.๐๐	๔๒	๗๕.๐๐	๑๔	๒๕.๐๐
๓.๖.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๕๖	๔.๖๐	๕๖	๑๐๐.๐๐	๔๒	๗๕.๐๐	๑๔	๒๕.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๑	๑.๗๒	๑๔	๖๖.๖๗	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๑	๑.๗๒	๑๔	๖๖.๖๗	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๗	๐.๕๗	๗	๑๐๐.๐๐	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๘.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๔	๐.๓๓	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๘.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๒๕	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๗	๐.๕๗	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๙.๑	องค์การเภสัชกรรม	๗	๐.๕๗	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๖	๐.๔๙	๖	๑๐๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์	๖	๐.๔๙	๖	๑๐๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๖	๐.๔๙	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๓.๑๑.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๓	๐.๒๕	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๑.๒	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารที่ดิน (องค์การ มหาชน)	๒	๐.๑๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๓	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๒	๐.๑๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๒.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๒	องค์การสะพานปลา	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การบริหารจัดการ ก๊าซเรือนกระจก (องค์การ มหาชน)	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๗๐๖	๑๐๐.๐๐	๕,๔๖๖	๘๕.๕๑	๔,๖๘๓	๖๙.๘๓	๒,๐๒๓	๓๐.๑๗

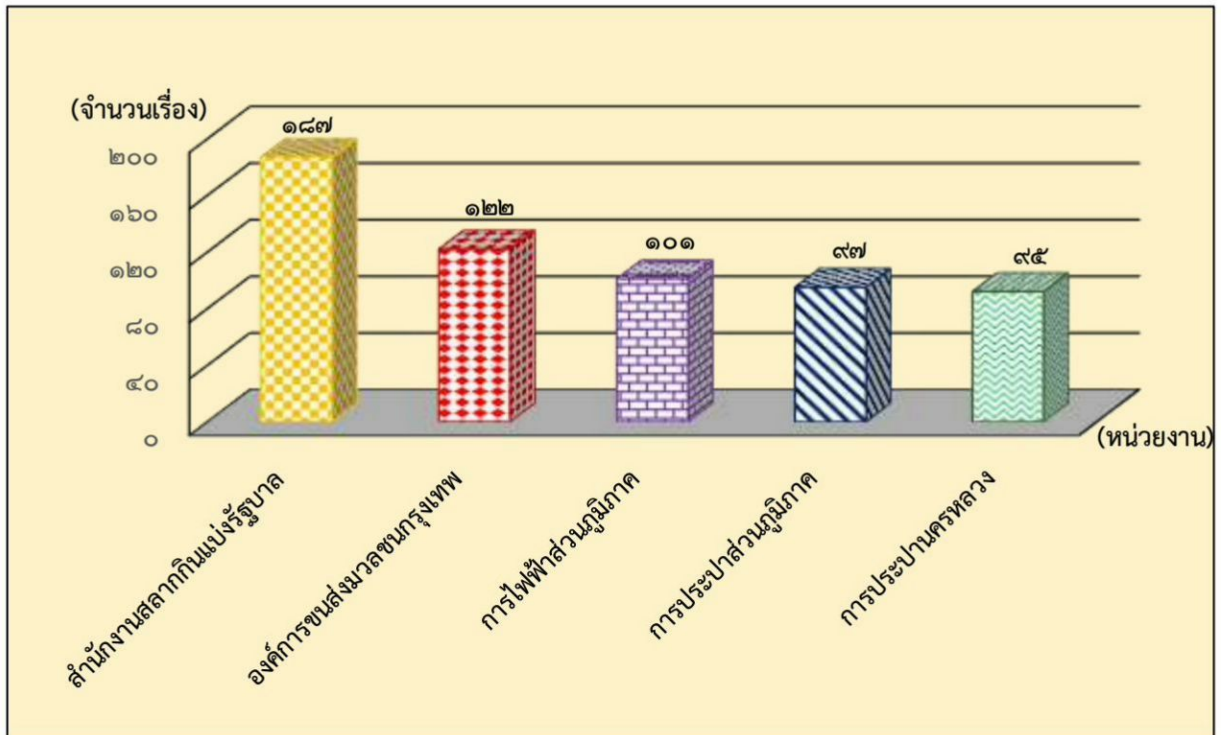
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๖,๗๐๖ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงการคลัง และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดง ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค และการประปานครหลวง ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ยาเค ใบกระท่อม และเฮโรอีน กับขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ตรวจสอบการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต โกงชน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิฉฉาซึ่งหลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ - ขอให้ตรวจสอบการฉ้อโกงจากการจำหน่ายสินค้าออนไลน์
๒	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด - 19 ผ่านระบบหมอพร้อม - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนและการบูสเตอร์โดสเพื่อป้องกันโรคโควิด - 19 เป็นเข็มที่ ๓ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนให้แก่เด็กที่มีอายุระหว่าง ๕ - ๑๑ ปี โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หมอพร้อม” หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๙๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๙๕, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๙๗ กรมการแพทย์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๖๐๐๐ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐ กรมสุขภาพจิต หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๘ ของกระทรวงสาธารณสุข และสายด่วนวัคซีนหมายเลขสายด่วน ๑๕๑๖ การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาล ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ การตรวจคัดกรองหาเชื้อ และปรับปรุงระบบการจัดการฉีดวัคซีนโควิด - 19 ของสถานพยาบาล อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งพิจารณาช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด - 19 - ขอให้เร่งจัดสรรวัคซีนป้องกันโควิด - 19 ให้กับกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ และผู้มีโรคประจำตัว - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอางโดยไม่มีการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)
๓	กระทรวงแรงงาน	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยานายจ้างและลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้มาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้สูงอายุที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาโครงการเยียวยานายจ้างและลูกจ้าง ในกิจการที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ๒๙ จังหวัด ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายระยะเวลามาตรการปรับลดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ให้แก่ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ๓๔ และ ๔๐ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาให้แก่ผู้ประกันตนตามมาตรา ๔๐ ของสำนักงานประกันสังคม - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ และกรณีสงเคราะห์บุตร ของสำนักงานประกันสังคม โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ๑๖๙๔ สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ สำนักงานจัดหางานพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๕๔๖ ของกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศ โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงการคลัง	ค่าครองชีพ กับการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ - ขอให้ขยายเวลาการใช้สิทธิของโครงการคนละครึ่ง - ขอให้พิจารณาช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนเงินจากกระทรวงการคลัง บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาจ่ายเงินเยียวยาผู้มีรายได้น้อยที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้พิจารณาเร่งให้เปิดลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่ ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายเวลาขึ้นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ ของปีภาษี ๒๕๖๕ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร - ขอให้เร่งดำเนินการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของกรมสรรพากร โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ สำนักงานสรรพากรประจำพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร
๕	กระทรวงคมนาคม	ถนน และไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนพื้นผิวถนน สะพานกลับรถ ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ช่วยเหลือกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ และรถจักรยานยนต์รับจ้าง ที่มีอายุเกิน ๖๕ ปี ใน ๒๙ จังหวัด - ขอให้เยียวยาผู้ประกอบการรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด - 19 การบริการขนส่งสาธารณะทางบก และการจัดระเบียบรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้แก้ไขปัญหารถโดยสารประจำทางรับส่งผู้โดยสารนอกป้ายหยุดรถโดยสาร - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้มีการควบคุมและตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ และขอให้จัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่คนพิการและผู้สูงอายุ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้เปิดรับสมัครผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลจำนวน ๒๐๐,๐๐๐ ราย (โควตาสลาก) และขอให้ผ่อนปรนมาตรการนั่งรับประทานอาหารภายในร้าน บริเวณโรงพิมพ์สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สลากกินรวบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ดำเนินการจัดจำหน่ายสลากกินรวบ (หวยใต้ดิน) อย่างถูกต้องตามกฎหมาย สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้จัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่คนพิการ และขอความรับการสนับสนุนอุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้พิการ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้พิจารณาตัดสิทธิ์การจองสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้าเนื่องจากกระทำความผิดกฎหมาย เช่น ไม่จำหน่ายสลากด้วยตนเอง หลอกลวงให้ผู้ค้าปลีกรายย่อยโอนเงินซื้อ-จองสลากฯ แล้วไม่ส่งมอบสลากฯ ให้

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก และการจัดระเบียบรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศ ประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลข สายด่วน ๑๓๔๘ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้แก้ไขปัญหาเครื่องรูดบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ EDC บนรถโดยสารประจำทาง การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ หมายเลขสายด่วน ๑๓๔๘
๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้มาตรการช่วยเหลือลดค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด - 19 การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่ขอให้ขยายเวลาช่วยเหลือและบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมท่อน้ำประปา - ขอให้มีการลดค่าน้ำประปาแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปาส่วนภูมิภาคประจำพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๒ ของการประปาส่วนภูมิภาค การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านแอปพลิเคชันของการประปาส่วนภูมิภาค
๕	การประปานครหลวง	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน และมีกลิ่นเหม็น - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมท่อน้ำประปา - ขอให้คืนเงินประกันค่าน้ำประปาตามประกาศของนโยบายการช่วยเหลือของภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโควิด - 19 โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปานครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๒๕ ถนน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาพื้นผิวถนนชำรุดจากการซ่อมแซมท่อของการประปานครหลวง ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับกรณีการเรียกเก็บค่าปรับและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมกรณีค้างชำระ ค่าน้ำประปาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ของการประปานครหลวง ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

๘ สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ มกราคม

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๙๕๐	๑๘.๗๗	๙๐๖	๙๕.๓๗	๘๐๒	๘๔.๔๒	๑๔๘	๑๕.๕๘
๑	กรุงเทพมหานคร	๙๕๐	๑๘.๗๗	๙๐๖	๙๕.๓๗	๘๐๒	๘๔.๔๒	๑๔๘	๑๕.๕๘
เขตตรวจราชการที่ ๑		๖๙๖	๑๓.๗๕	๖๑๗	๘๘.๖๕	๕๔๒	๗๗.๘๗	๑๕๔	๒๒.๑๓
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๖๐	๕.๑๔	๒๓๕	๙๐.๓๘	๒๒๒	๘๕.๓๘	๓๘	๑๔.๖๒
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๐๒	๓.๙๙	๑๘๙	๙๓.๕๖	๑๔๖	๗๒.๒๘	๕๖	๒๗.๗๒
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๗๒	๓.๔๐	๑๓๕	๗๘.๔๙	๑๒๗	๗๓.๘๔	๔๕	๒๖.๑๖
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๒	๑.๒๒	๕๘	๙๓.๕๕	๔๗	๗๕.๘๑	๑๕	๒๔.๑๙
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๑๙	๒.๓๕	๙๑	๗๖.๔๗	๗๕	๖๓.๐๓	๔๔	๓๖.๙๗
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๕	๐.๘๙	๓๔	๗๕.๕๖	๒๖	๕๗.๗๘	๑๙	๔๒.๒๒
๗	จังหวัดชัยนาท	๒๗	๐.๕๓	๒๐	๗๔.๐๗	๑๔	๕๑.๘๕	๑๓	๔๘.๑๕
๘	จังหวัดอ่างทอง	๒๔	๐.๔๗	๑๘	๗๕.๐๐	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๓	๐.๔๕	๑๙	๘๒.๖๑	๑๙	๘๒.๖๑	๔	๑๗.๓๙
เขตตรวจราชการที่ ๓		๔๐๑	๗.๙๒	๓๓๔	๘๓.๒๙	๓๐๖	๗๖.๓๑	๙๕	๒๓.๖๙
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๕๒	๔.๙๘	๒๑๕	๘๕.๓๒	๒๐๕	๘๑.๓๕	๔๗	๑๘.๖๕
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๕	๑.๐๙	๔๒	๗๖.๓๖	๓๖	๖๕.๔๕	๑๙	๓๔.๕๕
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๗	๐.๗๓	๓๕	๙๔.๕๙	๓๑	๘๓.๗๘	๖	๑๖.๒๒
๑๓	จังหวัดนครนายก	๓๓	๐.๖๕	๒๔	๗๒.๗๓	๒๐	๖๐.๖๑	๑๓	๓๙.๓๙
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๒๔	๐.๔๗	๑๘	๗๕.๐๐	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๔๙	๖.๘๙	๒๘๕	๘๑.๖๖	๒๓๙	๖๘.๔๘	๑๑๐	๓๑.๕๒
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๕๖	๓.๐๘	๑๓๕	๘๖.๕๔	๑๑๕	๗๓.๗๒	๔๑	๒๖.๒๘
๑๖	จังหวัดสุพรรณบุรี	๗๗	๑.๕๒	๕๘	๗๕.๓๒	๔๙	๖๓.๖๔	๒๘	๓๖.๓๖
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๖๓	๑.๒๔	๕๒	๘๒.๕๔	๔๒	๖๖.๖๗	๒๑	๓๓.๓๓
๑๘	จังหวัดกาญจนบุรี	๕๓	๑.๐๕	๔๐	๗๕.๔๗	๓๓	๖๒.๒๖	๒๐	๓๗.๗๔
เขตตรวจราชการที่ ๕		๒๑๓	๔.๒๑	๑๗๕	๘๒.๑๖	๑๕๖	๗๓.๒๔	๕๗	๒๖.๗๖
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๙๖	๑.๙๐	๘๕	๘๘.๕๔	๗๘	๘๑.๒๕	๑๘	๑๘.๗๕
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๖๒	๑.๒๒	๔๑	๖๖.๑๓	๓๘	๖๑.๒๙	๒๔	๓๘.๗๑
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๔๓	๐.๘๕	๓๘	๘๘.๓๗	๓๐	๖๙.๗๗	๑๓	๓๐.๒๓
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๒	๐.๒๔	๑๑	๙๑.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๖		๒๗๓	๕.๓๙	๒๑๘	๗๙.๘๕	๑๗๔	๖๓.๗๔	๙๙	๓๖.๒๖
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๑๖	๒.๒๙	๘๖	๗๔.๑๔	๖๙	๕๙.๔๘	๔๗	๔๐.๕๒
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๙๗	๑.๙๒	๗๘	๘๐.๔๑	๖๐	๖๑.๘๖	๓๗	๓๘.๑๔
๒๕	จังหวัดชุมพร	๓๙	๐.๗๗	๓๗	๙๔.๘๗	๓๑	๗๙.๔๙	๘	๒๐.๕๑
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๒๑	๐.๔๑	๑๗	๘๐.๙๕	๑๔	๖๖.๖๗	๗	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๗		๒๐๗	๔.๐๙	๑๘๘	๙๑.๕๐	๑๑๔	๕๕.๐๗	๙๓	๔๔.๙๓
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๖๐	๑.๑๙	๕๑	๘๕.๐๐	๓๗	๖๑.๖๗	๒๓	๓๘.๓๓
๒๘	จังหวัดกระบี่	๕๖	๑.๑๑	๓๒	๕๗.๑๔	๒๙	๕๑.๗๙	๒๗	๔๘.๒๑
๒๙	จังหวัดตรัง	๕๔	๑.๐๗	๔๐	๗๔.๐๗	๓๒	๕๙.๒๖	๒๒	๔๐.๗๔
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๔	๐.๔๗	๑๖	๖๖.๖๗	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๓	๐.๒๖	๙	๖๙.๒๓	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔

๒๕๖๕)

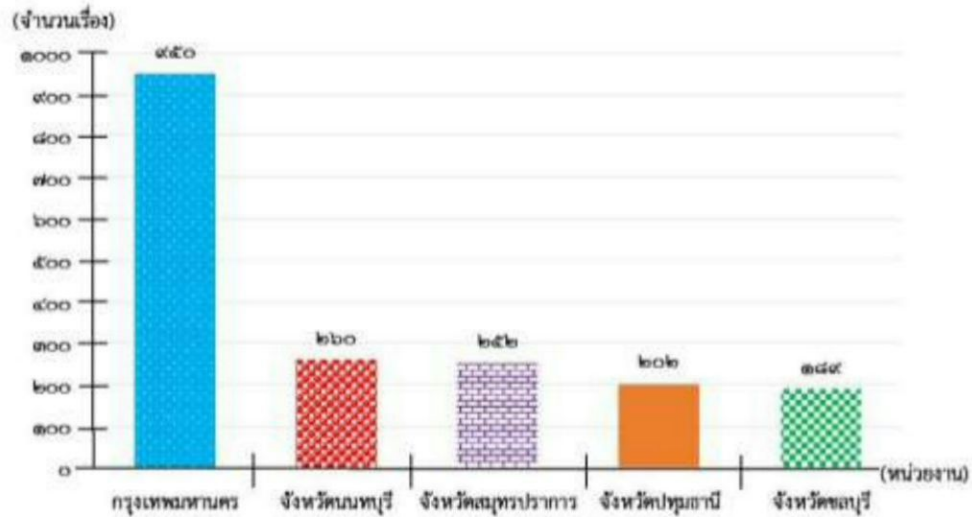
เขตตรวจจ ...

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๘		๑๘๒	๓.๖๐	๑๕๔	๘๔.๖๒	๑๒๖	๖๙.๒๓	๕๖	๓๐.๗๗
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๑๑	๒.๑๙	๙๖	๘๖.๔๙	๘๑	๗๒.๙๗	๓๐	๒๗.๐๓
๓๓	จังหวัดยะลา	๒๖	๐.๕๑	๒๓	๘๘.๔๖	๑๙	๗๓.๐๘	๗	๒๖.๙๒
๓๔	จังหวัดนราธิวาส	๒๑	๐.๔๑	๑๕	๗๑.๔๓	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘
๓๕	จังหวัดปัตตานี	๑๘	๐.๓๖	๑๔	๗๗.๗๘	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
๓๖	จังหวัดสตูล	๖	๐.๑๒	๖	๑๐๐.๐๐	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๐๒	๕.๙๗	๒๕๕	๘๔.๔๔	๒๑๕	๗๑.๑๙	๘๗	๒๘.๘๑
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๘๙	๓.๗๓	๑๕๙	๘๔.๑๓	๑๓๗	๗๒.๔๙	๕๒	๒๗.๕๑
๓๘	จังหวัดระยอง	๗๓	๑.๔๔	๖๕	๘๙.๐๔	๕๒	๗๑.๒๓	๒๑	๒๘.๗๗
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๓๑	๐.๖๑	๒๕	๘๐.๖๕	๒๑	๖๗.๗๔	๑๐	๓๒.๒๖
๔๐	จังหวัดตราด	๙	๐.๑๘	๖	๖๖.๖๗	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๒๗	๒.๕๑	๙๓	๗๓.๒๓	๘๐	๖๒.๙๙	๔๗	๓๗.๐๑
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๖๘	๑.๓๔	๔๕	๖๖.๑๘	๔๕	๖๖.๑๘	๒๓	๓๓.๘๒
๔๒	จังหวัดบึงกาฬ	๑๗	๐.๓๔	๑๔	๘๒.๓๕	๙	๕๒.๙๔	๘	๔๗.๐๖
๔๓	จังหวัดเลย	๒๒	๐.๔๓	๑๘	๘๑.๘๒	๑๔	๖๓.๖๔	๘	๓๖.๓๖
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๑๑	๐.๒๒	๑๐	๙๐.๙๑	๖	๕๕.๕๕	๕	๔๕.๔๕
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๙	๐.๑๘	๖	๖๖.๖๗	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๔๗	๐.๙๓	๓๙	๘๒.๙๘	๒๖	๕๕.๓๒	๒๑	๔๔.๖๘
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๒๒	๐.๔๓	๑๗	๗๗.๒๗	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๔๗	จังหวัดนครพนม	๑๔	๐.๒๘	๑๓	๙๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๑	๐.๒๒	๙	๘๑.๘๒	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๕.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๒๕	๔.๔๔	๑๖๐	๗๑.๑๑	๑๓๘	๖๑.๓๓	๘๗	๓๘.๖๗
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๙๒	๑.๘๒	๖๗	๗๒.๘๓	๕๙	๖๔.๑๓	๓๓	๓๕.๘๗
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๗	๐.๙๓	๓๓	๗๐.๒๑	๒๓	๔๘.๙๔	๒๔	๕๑.๐๖
๕๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๓	๐.๘๕	๒๘	๖๕.๑๒	๒๕	๕๘.๑๔	๑๘	๔๑.๘๖
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๔๓	๐.๘๕	๓๒	๗๔.๔๒	๓๑	๗๒.๐๙	๑๒	๒๗.๙๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๕๐	๒.๙๖	๑๑๗	๗๘.๐๐	๙๑	๖๐.๖๗	๕๙	๓๙.๓๓
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๗๔	๑.๔๖	๕๖	๗๕.๖๘	๔๕	๖๐.๘๑	๒๙	๓๙.๑๙
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๖	๐.๙๑	๓๔	๗๓.๙๑	๒๖	๕๖.๕๒	๒๐	๔๓.๔๘
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๘	๐.๓๖	๑๖	๘๘.๘๙	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๒	๐.๒๔	๑๑	๙๑.๖๗	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๗๘	๕.๔๙	๑๗๗	๖๓.๖๗	๑๕๖	๕๖.๑๒	๑๒๒	๔๓.๘๘
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๐๗	๒.๑๑	๖๕	๖๐.๗๕	๖๓	๕๘.๘๘	๔๔	๔๑.๑๒
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๗๖	๑.๕๐	๕๖	๗๓.๖๘	๔๖	๖๐.๕๓	๓๐	๓๙.๔๗
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๕๙	๑.๑๗	๓๒	๕๔.๒๔	๒๕	๔๒.๓๗	๓๔	๕๗.๖๓
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๓๖	๐.๗๑	๒๔	๖๖.๖๗	๒๒	๖๑.๑๑	๑๔	๓๘.๘๙

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๑๕๑	๒.๙๘	๑๑๑	๗๓.๕๑	๙๓	๖๑.๕๙	๕๘	๓๘.๔๑
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๙๗	๑.๙๒	๗๖	๗๘.๓๕	๖๙	๗๑.๑๓	๒๘	๒๘.๘๗
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๘	๐.๕๕	๒๐	๗๑.๔๓	๑๒	๔๒.๘๖	๑๖	๕๗.๑๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๗	๐.๓๔	๑๐	๕๘.๘๒	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๙	๐.๑๘	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๗๙	๑.๕๖	๖๒	๗๘.๔๘	๕๑	๖๔.๕๖	๒๘	๓๕.๕๔
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๔๑	๐.๘๑	๓๒	๗๘.๐๕	๒๒	๕๓.๖๖	๑๙	๔๖.๓๔
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๕	๐.๓๐	๑๒	๘๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐
๖๗	จังหวัดพะเยา	๑๓	๐.๒๖	๑๓	๑๐๐.๐๐	๑๒	๙๒.๓๑	๑	๗.๖๙
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๐	๐.๒๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๗๖	๓.๔๘	๑๔๘	๘๔.๐๙	๑๑๗	๖๖.๔๘	๕๙	๓๓.๕๒
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๕๐	๐.๙๙	๔๗	๙๔.๐๐	๓๕	๗๐.๐๐	๑๕	๓๐.๐๐
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๔๔	๐.๘๗	๓๕	๗๙.๕๕	๒๖	๕๙.๐๙	๑๘	๔๐.๙๑
๗๑	จังหวัดอุโขทัย	๓๑	๐.๖๑	๒๖	๘๓.๘๗	๒๑	๖๗.๗๔	๑๐	๓๒.๒๖
๗๒	จังหวัดอุดรดิตรต์	๓๑	๐.๖๑	๒๖	๘๓.๘๗	๒๓	๗๔.๑๙	๘	๒๕.๘๑
๗๓	จังหวัดตาก	๒๐	๐.๔๐	๑๔	๗๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๓๗	๒.๗๑	๑๐๘	๗๘.๘๓	๘๘	๖๔.๒๓	๔๙	๓๕.๗๗
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๕๗	๑.๑๓	๔๓	๗๕.๔๔	๓๘	๖๖.๖๗	๑๙	๓๓.๓๓
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๓๓	๐.๖๕	๒๔	๗๒.๗๓	๒๑	๖๓.๖๔	๑๒	๓๖.๓๖
๗๖	จังหวัดอุทัยธานี	๒๗	๐.๕๓	๒๕	๙๒.๕๙	๑๗	๖๒.๙๖	๑๐	๓๗.๐๔
๗๗	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๐	๐.๔๐	๑๖	๘๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๐๖๒	๑๐๐.๐๐	๔,๑๙๘	๘๒.๙๓	๓,๕๘๙	๗๐.๙๐	๑,๔๗๓	๒๙.๑๐

แผนภาพ ...

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๕,๐๖๒ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนจองวัคซีน/การเลื่อนนัดฉีดวัคซีน และการให้บริการฉีดวัคซีนโควิด - 19 - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະເຫຼີອນ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร หมู่บ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา เครื่องขยายเสียงของชุมชน และการเลี้ยงสัตว์ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดวิถี ลูกกระนวด ตีเส้นจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง สัญญาณไฟจราจรและฝาท่อระบายน้ำ - ขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดนนทบุรี	การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนจองวัคซีน/การเลื่อนนัดฉีดวัคซีน และการให้บริการฉีดวัคซีนโควิด - 19 ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระนวด สะพานข้ามคลอง จุดกลับรถ ตีเส้นจราจร และฟาทอร์บายน้ำ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา และเลี้ยงสุนัข
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากการสัญจร/การแข่งขันเรือ สถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร และการมั่วสุมดื่มสุรา ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระนวด ทางม้าลาย และการวางท่อ/ฟาทอร์บายน้ำ - ขอให้แก้ไขปัญหาการบรรทุกน้ำหนักเกิน และเศษดินร่วน - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และน้ำท่วมขังถนน การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19
๔	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน การมั่วสุมดื่มสุรา และแคมป์คนงานก่อสร้าง การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนจองวัคซีน/การเลื่อนนัดฉีดวัคซีน และการให้บริการฉีดวัคซีนโควิด - 19 ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และสัญญาณไฟจราจร
๕	จังหวัดชลบุรี	การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนจองวัคซีน/การเลื่อนนัดฉีดวัคซีน การให้บริการฉีดวัคซีนโควิด - 19 และการออกเอกสารรับรองการฉีดวัคซีนโควิด - 19 ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ตีเส้นจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร การขับขีรถจักรยานยนต์ และการมั่วสุมดื่มสุรา

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/รับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

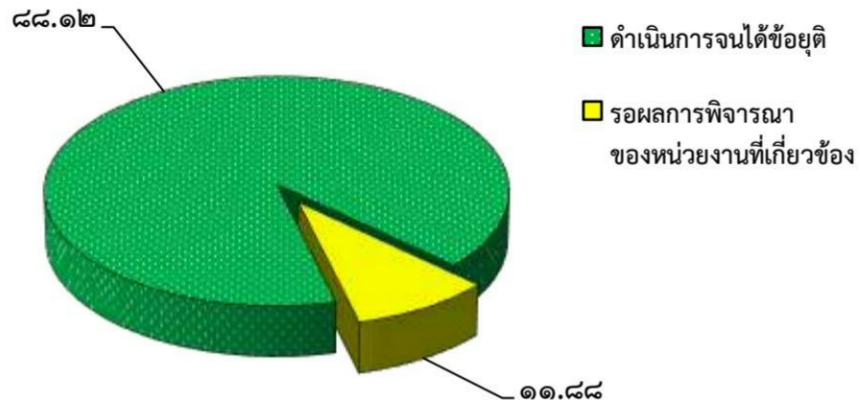
๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๒,๗๐๕	๓๐,๑๙๐	- ๗.๖๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๕๘	๑,๘๙๑	๒๑.๓๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๐๖๐	๑,๓๔๕	๒๖.๘๙
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๓๘	๕๖	- ๘๗.๒๑
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๘๑	๖๐๙	๕๙.๘๔
๖	สายตรงไทยนิยม	๑๗	๐	n/a
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๑	๐	n/a
รวมทั้งสิ้น		๓๖,๑๖๐ ครั้ง ๒๑,๓๘๑ เรื่อง	๓๔,๐๙๑ ครั้ง ๑๗,๖๘๗ เรื่อง	- ๕.๗๒ - ๑๗.๒๘

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๔,๐๙๑ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ลดลงในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒ ทั้งนี้ ช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้ในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ใน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 เว็บไซต์ www.1111.go.th และตู้ ปณ. ๑๑๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๔ ๒๖.๘๙ และ ๒๑.๓๗ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่ประชาชนเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐแทนการเดินทางไปยังสถานที่ตั้ง รวมทั้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เปลี่ยนแปลงการให้บริการโดยยื่นเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลักในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนเรื่องร้องทุกข์ผ่านจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ที่มีประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องลดลงถึง ๘๗.๒๑ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเห็นว่าเพื่อให้การยื่นเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง โดยสามารถยื่นเรื่องได้จากทุกที่ ทุกเวลา ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

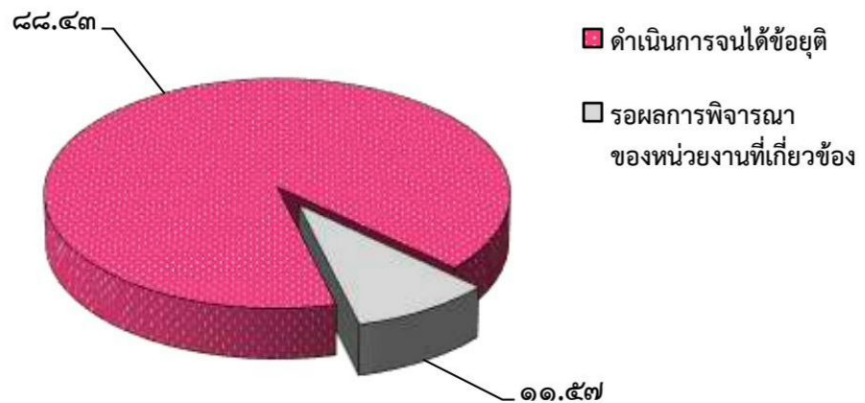
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๗,๖๘๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๘



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๓๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

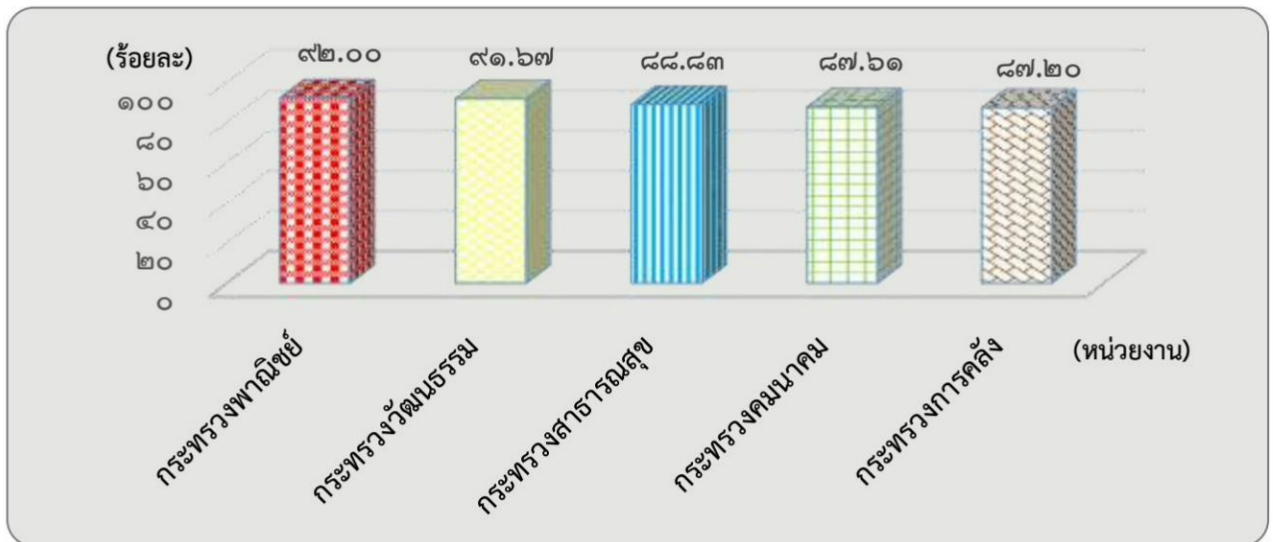


ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

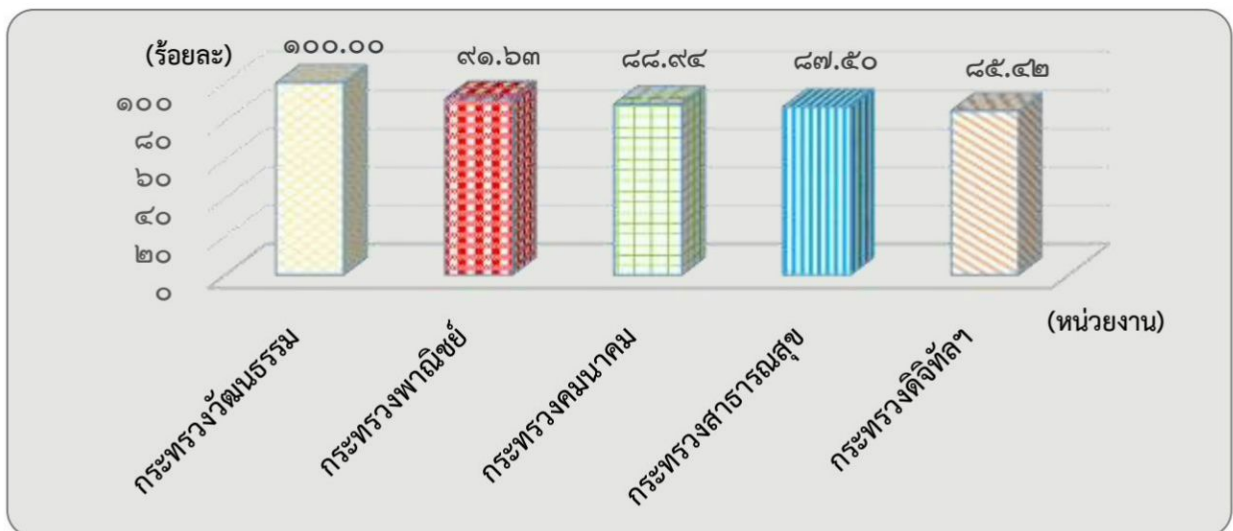
จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๕ จะพบว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๕ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ ๘๘.๔๓ และ ร้อยละ ๘๘.๑๒ ทั้งนี้เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ ซึ่งจะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่งประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้ว เช่น การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องที่ต้องมีระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่ายหรือกรณีประชาชนร้องทุกข์เพราะได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่ต้องพึ่งพาการลงทุน การท่องเที่ยว การจ้างงาน และผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกับหลายปัจจัย อย่างไรก็ตาม ขณะนี้รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือประชาชนในหลากหลายมิติ เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ นโยบายเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวผ่านโครงการ Sandbox และ Test & Go และมาตรการในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดฯ เป็นต้น

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการ
รับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดังนี้
ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๕๑ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๑๗,๖๓๖ ราย ๑๑,๗๖๙ เรื่อง ๕,๘๖๘ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือ เป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวัง ในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอมิครอน ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มในการติดต่อได้ง่ายและรวดเร็ว - ขอให้มีการมาตรการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๑	๑,๗๓๖	๑,๕๙๓ (๙๑.๗๖)	๑	๑,๗๔๓	๑,๕๐๗ (๘๖.๔๖)
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๒	๙๒๑	๘๙๒ (๙๖.๘๕)	๒	๑,๗๓๓	๑,๖๙๔ (๙๗.๗๕)
๓	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางหม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๗๓๔	๖๙๗ (๙๔.๙๖)	๖	๗๑๐	๖๗๐ (๙๔.๓๗)
๔	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่งระยะที่ ๓ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	๔	๖๘๘	๖๔๖ (๙๓.๘๙)	๓	๑,๒๙๐	๑,๑๘๖ (๙๑.๙๔)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๕	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือในการพิจารณาสิทธิ ตามโครงการเยียวยานายจ้างและลูกจ้าง ในกิจการที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการ ของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการอาชีพขัณฑ์ รับจ้างสาธารณะ ที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-19)	๕	๖๘๖	๖๔๑ (๙๓.๔๔)	๒๑	๒๔๔	๒๐๘ (๘๕.๒๔)
๖	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลข โทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและ หน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๖	๖๗๓	๖๑๖ (๙๑.๕๓)	๘	๕๙๙	๕๖๘ (๙๔.๘๒)
๗	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๗	๕๗๒	๕๓๒ (๙๓.๐๑)	๕	๗๗๕	๗๕๑ (๙๖.๙๐)
๘	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้น แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๘	๕๑๙	๔๗๖ (๙๑.๗๑)	๗	๖๓๕	๕๗๒ (๙๐.๐๘)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๙	อุทกภัย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำทะเลหนุนสูงในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และพื้นที่จังหวัดที่อยู่ติดกับ แม่น้ำเจ้าพระยา - ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังซ้ำซาก - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม	๙	๕๑๔	๔๘๔ (๙๔.๑๖)	๑๕	๓๓๕	๓๒๘ (๙๗.๙๑)
๑๐	การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล - ขอให้กำลังโยนยกรัษฎาในการบริหารประเทศ	๑๐	๔๗๘	๔๖๑ (๙๖.๔๔)	๔	๑,๒๐๒	๑,๑๗๐ (๙๗.๓๔)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า การรักษาพยาบาลยังคงเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยเรื่องส่วนใหญ่เป็นการขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอไมครอน การขอให้มีการมาตรการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก การขอให้จัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นต้น รองลงมาคือ เสี่ยงรบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน เป็นต้น และการขอให้แก้ไขปัญหไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และขอให้ขยายเขตไฟฟ้า ตามลำดับ

ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ยังคงทำให้ประเด็นเรื่องร้องทุกข์การรักษาพยาบาลเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุดคือ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ สายพันธุ์โอไมครอน ที่พบการระบาดในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังพบการลักลอบเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายและการไม่ปฏิบัติตามประกาศของภาครัฐ

นอกจากนี้ ยังพบว่าประเด็นการร้องทุกข์เรื่องค่าครองชีพมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าเท่าตัวเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ส่งผลกระทบต่อเนื่องกับปัญหาค่าครองชีพ การใช้จ่ายในครัวเรือนของประชาชน และแม้ว่ารัฐจะได้กำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยผ่านโครงการเยียวยารูปแบบต่าง ๆ แล้วก็ตาม หากแต่ยังไม่เพียงพอและมั่นคงในระยะยาว ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่มีมาตรการด้านการส่งเสริมการลงทุนหรือการจ้างงาน

ที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดปัญหาการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ประชาชนขาดสภาพคล่อง สถานประกอบการไม่สามารถดำเนินการได้ จึงมีประชาชนแสดงความคิดเห็นและขอความช่วยเหลือจากภาครัฐเป็นจำนวนมาก

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในช่วงตั้งแต่ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๖๒,๓๗๑ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๑,๙๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๗ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๘,๙๖๗ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๕๔ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รองลงมาคือ ข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และข้อมูลมาตรการการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 รองลงมาคือ การกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยา ให้ความช่วยเหลือ และการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามข้อกำหนดออกความตามมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่เป็นสาเหตุแห่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๑,๗๒๓ เรื่อง จำแนกเป็น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๐๒๖ (๕๙.๕๕)	๘๔๐ (๘๑.๘๗)	๑๘๖ (๑๘.๑๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแรงงานข้ามเมืองผิดกฎหมาย	๖๙๗ (๔๐.๔๕)	๔๗๒ (๖๗.๗๒)	๒๒๕ (๓๒.๒๘)
รวม		๑,๗๒๓ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๑๒ (๗๖.๑๕)	๔๑๑ (๒๓.๘๕)

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ปัญหาด้านเศรษฐกิจและคุณภาพการให้บริการ เช่น ขอให้มีการยกระดับมาตรการและเข้มงวดในการจัดกิจกรรมที่อาจเกิดความเสี่ยงให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การขอความช่วยเหลือเงินเยียวยาและสิทธิตามมาตรการของรัฐ และการขอให้ปรับปรุงการบริการสายด่วน เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจาก

๘.๑ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับโรคโควิด - 19 มีการปรับเปลี่ยนอยู่บ่อยครั้งทำให้การรับรู้ของประชาชนไม่ชัดเจน สับสน ความยากง่ายในการนำเสนอเนื้อหาข้อมูล รวมถึงความสามารถในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

๘.๒ คุณภาพของการให้บริการของช่องทางสายด่วนพบว่าองค์ความรู้ของผู้ให้ข้อมูลมีความต่างกัน ยังขาดการให้ข้อมูลเชิงลึกอย่างเบ็ดเสร็จ ด้านการบริหารจัดการสายยังพบปริมาณการรอสาย การโอนสายต่อเป็นจำนวนมาก ต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาที่ถูกต้องสามารถให้คำแนะนำได้อย่างมืออาชีพ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อถือ รวมทั้งต้องกระตุ้นให้ผู้รับสายมีจิตสาธารณะในการให้บริการและควรปรับปรุงเพิ่มคู่มือให้เพียงพอต่อความต้องการ

๘.๓ ขาดการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจในลักษณะองค์รวม หน่วยงานต่างแก้ไขปัญหาไปตามอำนาจหน้าที่ของตนเอง ขาดการทำงานในเชิงบูรณาการที่ตรงจุดและครบวงจร ยังไม่ชัดเจน

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๑) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒) ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓) กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

.....

รายการ QR Code



<http://tiny.cc/4c2quz>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิดีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕