

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๕๓

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
กราบเรียน/เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๖๙ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๘๘๘
ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
จะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

อุดมพร เอกเอี่ยม

(นางอุดมพร เอกเอี่ยม)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี รักษาการแทน

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อส. : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม, } : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
องค์กรอิสระ



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๘๘๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ 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)/๑๕๙๘๘ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะ ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือ เพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๒.๒ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้น การทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๒.๓ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตร ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือเพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๒.๓.๓ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

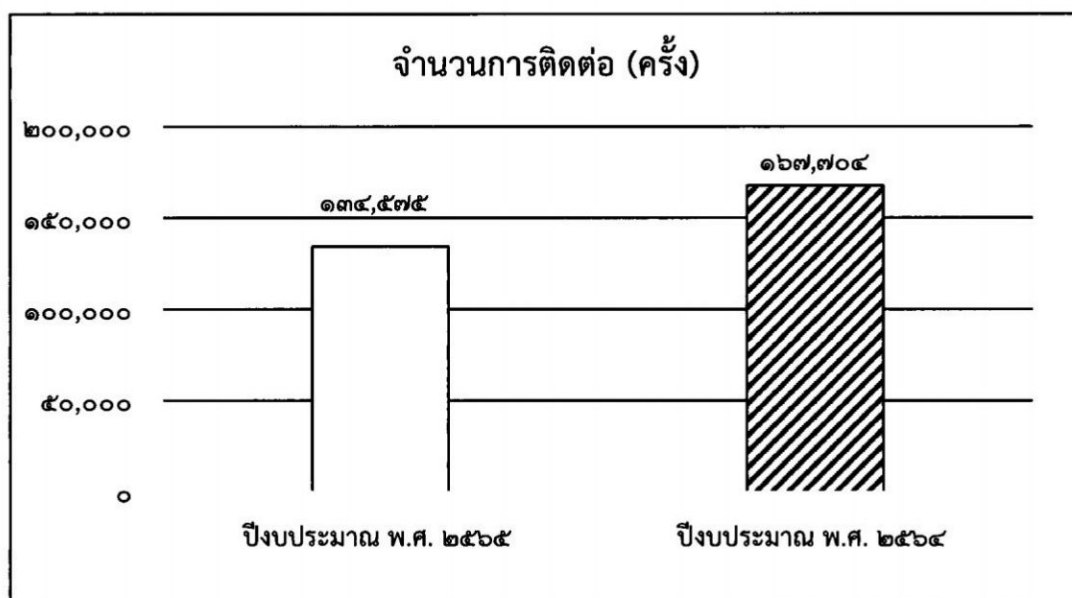
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๖๗,๙๑๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๒,๑๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕,๘๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๕

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๔,๔๐๕ เรื่อง (๒๒.๒๓%)	กระทรวง สาธารณสุข ๒,๒๕๒ เรื่อง (๑๑.๓๖%)	กระทรวงการคลัง ๒,๐๗๑ เรื่อง (๑๐.๔๕%)	กระทรวงแรงงาน ๑,๖๔๔ เรื่อง (๘.๓๐%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๓๗๒ เรื่อง (๖.๙๒%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๖๗๓ เรื่อง (๑๔.๓๑%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๔๖๕ เรื่อง (๙.๘๙%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๔๓๒ เรื่อง (๙.๑๙.%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๓๕๒ เรื่อง (๗.๔๘%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๓๒๐ เรื่อง (๖.๘๐%)
๓. องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๓,๕๒๒ เรื่อง (๑๙.๙๔%)	จังหวัดนนทบุรี ๘๕๑ เรื่อง (๔.๘๒%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๘๓๐ เรื่อง (๔.๗๐%)	จังหวัดปทุมธานี ๗๓๕ เรื่อง (๔.๑๖%)	จังหวัดชลบุรี ๖๕๑ เรื่อง (๓.๖๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ
ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	การรักษาพยาบาล	▽ - ๗๕.๐๘	๔,๘๙๓	๔,๖๕๔ (๙๕.๑๒)	ปัญหาการรักษาพยาบาลมีการร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ยังคงเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องเรียน/เสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์ใหม่และยังคงให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดต่อไป โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ รวมถึงขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
๒	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน	△ ๔.๓๔	๔,๗๓๐	๔,๕๙๘ (๙๗.๒๑)	ปัญหาเสียงดังรบกวนและเสียงสั่นสะเทือน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าหลังจากที่รัฐบาลได้ผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ ประชาชนเริ่มเข้าสู่การใช้ชีวิตปกติ การเปิดสถานบันเทิงและร้านอาหาร จึงเป็นแหล่งก่อให้เกิดเสียงดังรบกวน รวมทั้งการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นบนท้องถนน
๓	ไฟฟ้า	▽ - ๖.๙๐	๓,๒๔๗	๓,๑๔๑ (๙๖.๗๔)	ปัญหาเรื่องไฟฟ้าเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมาอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า ทั้งนี้ปัญหาการขอขยายเขตไฟฟ้าอาจไม่สามารถดำเนินการได้โดยง่ายเนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณบางส่วนจากหน่วยงานและหรือบางพื้นที่ขอขยายเขตไฟฟ้าอยู่ในเขตป่าไม้ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ประชาชนจึงไม่สามารถมีไฟฟ้าใช้อย่างรวดเร็ว
๔	การเสนอและตรา กฎหมาย	△ ๖๔๑.๑๔	๒,๙๗๒	๒,๙๔๙ (๙๙.๒๓)	กรณีเสนอและตรากฎหมายส่วนใหญ่ประชาชนขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทยและขอให้มีการปรับปรุงกฎหมาย เช่น การห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟ รวมทั้ง ร่างพระราชบัญญัติสุราก้าวหน้า ซึ่งขอให้ผู้ผลิตรายย่อยสามารถผลิตและจำหน่ายสุราได้เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันที่เท่าเทียม เป็นต้น
๕	โทรศัพท์	▽ - ๒๖.๓๕	๒,๖๒๗	๒,๓๖๓ (๘๙.๙๕)	ปัญหาการร้องเรียนเรื่องการให้บริการทางโทรศัพท์ของส่วนราชการส่วนใหญ่ยังคงเป็นหมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับมาตรการการรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การป้องกันการแพร่ระบาดและสอบถามเกี่ยวกับสิทธิของผู้ประกันตนซึ่งประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้งคือ การรอสายนาน การต่อสายหลายครั้ง และสายหลุด

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ถนน	 ๓.๑๑	๑,๙๒๒	๑,๗๕๙ (๙๑.๕๒)	ปัญหาเรื่องถนนส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ชำรุดซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนเก่ามีอายุการใช้งานมาเป็นระยะ เวลานาน ถนนมีรถบรรทุกทุกหนักสัญจรไป - มา เป็นประจำ ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อจากน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น รวมทั้งขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือ ถนนคอนกรีต โดยประชาชนที่ร้องเรียนเห็นว่าการที่ถนนชำรุด ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวก ในการสัญจรและไม่ได้รับความปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุ บนท้องถนน
๗	น้ำประปา	 - ๓๒.๐๖	๑,๘๔๔	๑,๗๙๐ (๙๗.๐๗)	ปัญหาน้ำประปาเป็นปัญหาด้านสาธารณูปโภคที่ประชาชน ร้องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่องทุกปี ถึงแม้ว่าจะมีปริมาณลดลง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาแต่ประชาชนยังคงร้องเรียน เกี่ยวกับประเด็นปัญหาเดิมคือน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน น้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น รวมทั้งการขอขยายเขต การให้บริการน้ำประปา ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ของประชาชน
๘	การเมือง	 - ๓๗.๔๕	๑,๗๔๒	๑,๗๑๙ (๙๘.๖๘)	ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่ามีการเลือกตั้งที่อยู่ในความสนใจ ของประชาชนและส่งเรื่องเสนอความคิดเห็นเข้ามาเป็นจำนวนมาก ได้แก่ การเลือกตั้งนายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีประเด็นเรื่องการเมืองอื่น ๆ ที่อยู่ในกระแสของสังคม เช่น การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน	 ๔๒.๔๘	๑,๖๘๗	๑,๓๖๖ (๘๐.๙๗)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินมีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาอันเนื่องมาจากปัญหากลุ่มมิจฉาชีพ หลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และทางออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สิน เป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ขอให้ตรวจสอบ ระบุ จับ ตัดสาย กรณีเป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการโทรศัพท์ แอบอ้างจากกลุ่มมิจฉาชีพ รวมถึงการตรวจสอบเว็บไซต์และ แอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวงประชาชน โดยประชาชน ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพ หลอกลวงด้วยความเด็ดขาดเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข อย่างเป็นรูปธรรม

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑๐	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	▽ - ๗๙.๕๙	๑,๕๑๑	๑,๔๑๔ (๙๓.๕๘)	ประชาชนส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในส่วนของการมาตรการในการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการจ่ายเงินช่วยเหลือมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน (ค่าน้ำ - ค่าไฟ) เป็นต้น สำหรับมาตรการในการกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น ขอให้เพิ่มสิทธิและขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง ขอให้ตรวจสอบการดำเนินโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น ทั้งนี้การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนลดลงจากปีที่แล้วถึงร้อยละ ๗๙.๕๙ เนื่องจากสถานการณ์โควิด - 19 เริ่มผ่อนคลาย ประชาชนกลับมาประกอบอาชีพสามารถสร้างรายได้ และมีความเข้าใจในการปฏิบัติตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รวมผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๑๒๘,๖๙๔ (๙๓.๓๐)	๑๒๘,๖๙๔ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๙,๒๓๙ (๖.๗๐)	๘,๖๕๗ (๙๓.๗๐)	๕๘๒ (๖.๓๐)
รวมทั้งสิ้น		๑๓๗,๙๓๓ (๑๐๐.๐๐)	๑๓๗,๓๕๑ (๙๙.๕๘)	๕๘๒ (๐.๔๒)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๒๘,๖๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๕๑,๐๑๐	๓๖.๙๘
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๔๔,๙๗๕	๓๒.๖๑
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๑๖,๐๗๔	๑๑.๖๕
๔	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๑๓,๙๑๔	๑๐.๐๙
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑,๙๑๙	๑.๓๙
๖	อื่น ๆ	๘๐๒	๐.๕๘
รวมทั้งสิ้น		๑๒๘,๖๙๔	๙๓.๓๐

(๒) ขอบความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๙,๒๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๔,๐๑๒	๒.๙๑
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๒,๙๗๒	๒.๑๕
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๙๖๑	๐.๗๐
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๖๘๐	๐.๔๙
๕	แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	๑๘๙	๐.๑๔
๖	อื่น ๆ	๔๒๕	๐.๓๑
รวมทั้งสิ้น		๙,๒๓๙	๖.๗๐

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน 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 และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๑๓ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๕๐๑ (๖๗.๘๓)	๑,๐๑๖ (๖๗.๖๙)	๔๘๕ (๓๒.๓๑)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๒.๑๗)	๕๒๙ (๗๔.๓๐)	๑๘๓ (๒๕.๗๐)
รวมทั้งสิ้น		๒,๒๑๓ (๑๐๐.๐๐)	๑,๕๔๕ (๖๙.๘๑)	๖๖๘ (๓๐.๑๙)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า

๓.๓.๑ จากปริมาณการติดต่อและยื่นเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีอัตราการลดลงถึงร้อยละ ๑๙.๗๕ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อพิจารณาจากช่องทางการยื่นเรื่องพบว่าประชาชนใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกเข้าถึงได้ง่าย สามารถพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ในขณะที่ช่องทางออนไลน์อื่นมีขั้นตอนการลงทะเบียนยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน ซึ่งอาจไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ จึงทำให้ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ Call Center เพิ่มขึ้น

๓.๓.๒ ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเรื่องการรักษาพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับมาตรการในการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ถึงแม้ว่าสถานการณ์ของโรคโควิด - 19 จะมีแนวโน้มดีขึ้น โดยรัฐบาลได้กำหนดให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังแทนโรคติดต่ออันตราย แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงมีความกังวลและต้องการทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติตนภายใต้แนวทางที่ถูกต้องตามสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไป ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่ฉีดวัคซีนที่ยังคงเปิดให้บริการ ระยะเวลาในการฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้น การกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสโควิด - 19 สายพันธุ์ใหม่ เป็นต้น

๓.๓.๓ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับระบบออนไลน์ซึ่งเกิดจากการนำเข้าสู่ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือข้อมูลที่บิดเบือนไม่เป็นความจริง ข้อความในลักษณะ Hate Speech ตามกระแสสังคมสู่ระบบคอมพิวเตอร์และผ่านสื่อออนไลน์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง เนื่องจากปัจจุบันสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงประชาชนได้ง่ายมากขึ้นทำให้ประชาชนหลงเชื่อข้อความหลอกลวงประชาชนให้มีการลงทุน การโอนเงิน หรือบริจาค เป็นต้น

๓.๓.๔ ประเด็นปัญหาที่ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์มาอย่างต่อเนื่องและติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ขอน้ำ ขอฟไฟฟ้า เหตุเดือดร้อนรำคาญเสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมเสียงดัง ปัญหาการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เป็นต้น สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาอาจมีข้อจำกัดบางประการที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรมหรืออาจเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานที่ต้องบูรณาการความร่วมมือ

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะนำข้อมูลผลการให้บริการไปปรับปรุงประสิทธิภาพแต่ละช่องทางเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางออนไลน์ที่มีความสะดวก ง่าย ลดขั้นตอนและเกิดสมดุลของปริมาณงานในแต่ละช่องทาง

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือเพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๓.๔.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๓.๔.๔ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัธสี)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/9tkv7r3h>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำเนาถูกต้อง

นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิชณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๖๐๒

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๑๕๓๗๘ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือเพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๒.๒ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๒.๓ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

จากสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิชณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

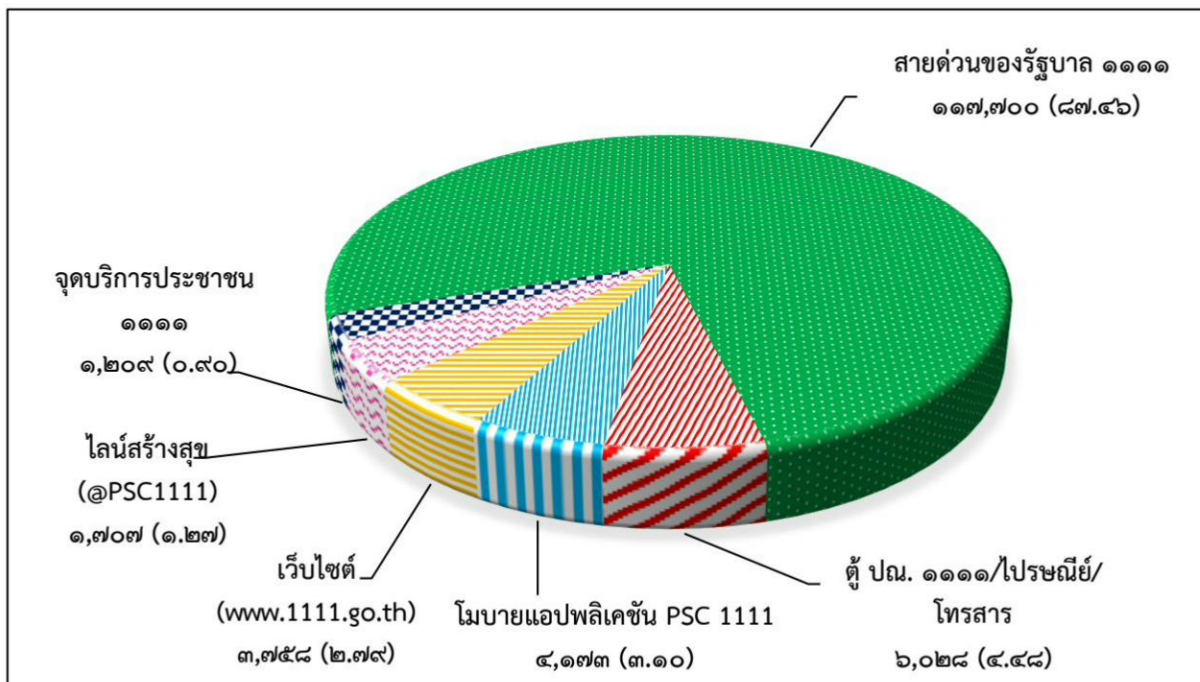


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

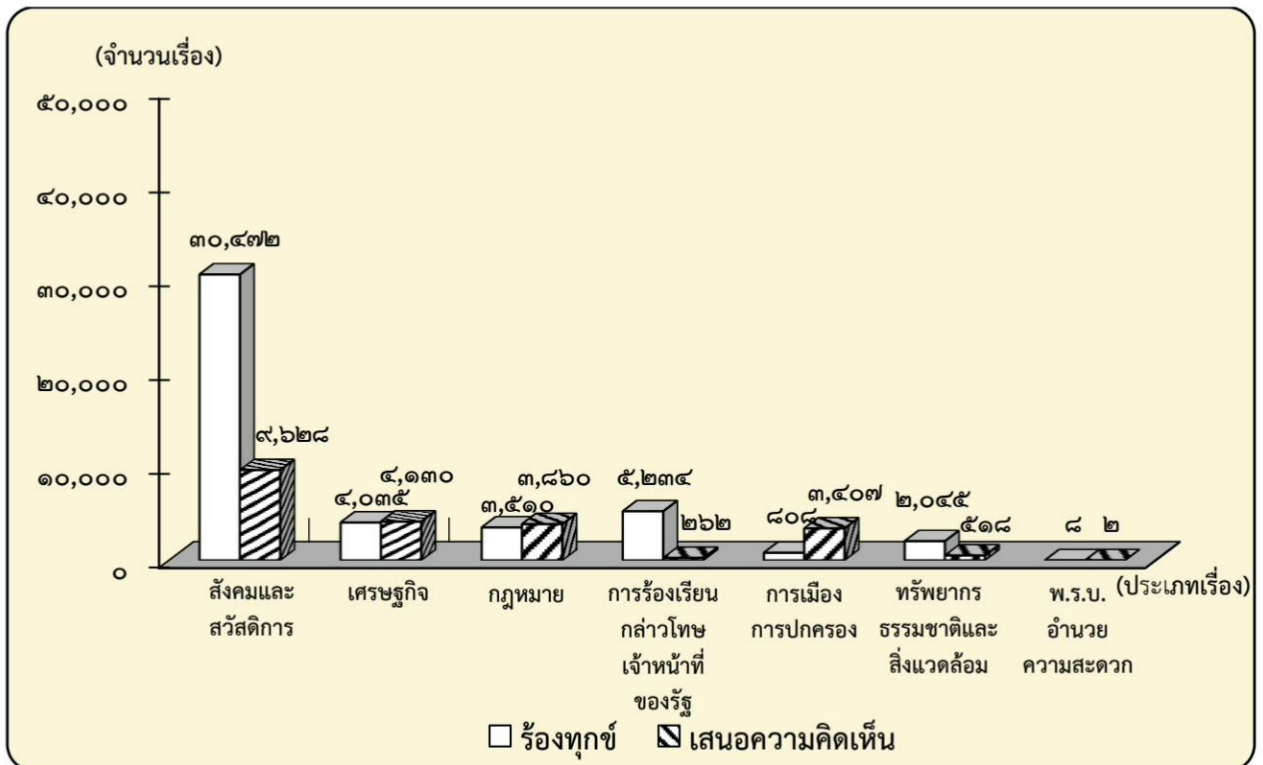


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๑๗,๗๐๐	๘๗.๔๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๖,๐๒๘	๔.๔๘
๓	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔,๑๗๓	๓.๑๐
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๗๕๘	๒.๗๙
๕	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) **	๑,๗๐๗	๑.๒๗
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๒๐๙	๐.๙๐
รวมทั้งสิ้น		๑๓๔,๕๗๕	๑๐๐.๐๐

** ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เริ่มเปิดให้ใช้บริการ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๓๔,๕๗๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

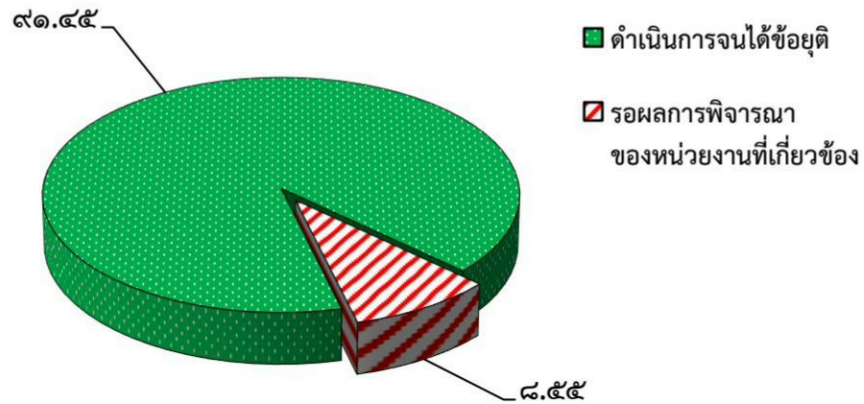
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔๐,๑๐๐	๓๐,๔๗๒	๙,๖๒๘
๒	เศรษฐกิจ	๘,๑๖๕	๔,๐๓๕	๔,๑๓๐
๓	กฎหมาย	๗,๓๗๐	๓,๕๑๐	๓,๘๖๐
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕,๔๙๖	๕,๒๓๔	๒๖๒
๕	การเมือง-การปกครอง	๔,๒๑๕	๘๐๘	๓,๔๐๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒,๕๖๓	๒,๐๔๕	๕๑๘
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑๐	๘	๒
รวมทั้งสิ้น		๖๗,๙๑๙	๔๖,๑๑๒	๒๑,๘๐๗
ร้อยละ		๑๐๐	๖๗.๘๙	๓๒.๑๑

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๖๒,๑๑๒	๙๑.๔๕
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕,๘๐๗	๘.๕๕
รวมทั้งสิ้น		๖๗,๙๑๙	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗,๙๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๒,๑๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕,๘๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๕

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การรักษาพยาบาล	- ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 สายพันธุ์ใหม่ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๔,๘๙๓	๔,๖๕๔	๒๓๙
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรุมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๔,๗๓๐	๔,๕๙๘	๑๓๒

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓,๒๔๗	๓,๑๔๑	๑๐๖
๔	การเสนอและตรากฎหมาย	- ขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย - ขอให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟ	๒,๙๗๒	๒,๙๔๙	๒๓
๕	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์ หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจน หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขต และหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๒,๖๒๗	๒,๓๖๓	๒๖๔
๖	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี การตีเส้น แบ่งช่องจราจร การขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และการติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๑,๙๒๒	๑,๗๕๙	๑๖๓
๗	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล และไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๑,๘๔๔	๑,๗๙๐	๕๔
๘	การเมือง	- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง นายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ของรัฐบาล	๑,๗๔๒	๑,๗๑๙	๒๓

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๙	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิฉาชีพโทรศัพท์ หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบ ระบุ จับ ตัดสาย กรณี เป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะ เป็นการโทรศัพท์แอบอ้างจากกลุ่มมิฉาชีพ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิฉาชีพหลอกลวง ประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์	๑,๖๘๗	๑,๓๖๖	๓๒๑
๑๐	การเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ	- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง	๑,๕๑๑	๑,๔๑๔	๙๗

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ไฟฟ้า การเสนอและตรากฎหมาย โทรศัพท์ ถนน น้ำประปา การเมือง ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ตามลำดับ

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

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๓,๗๘๙	๕๖.๒๔	๑๑,๘๙๙	๘๖.๒๙	๙,๒๙๑	๖๗.๓๘	๔,๔๙๘	๓๒.๖๒
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๒,๒๕๒	๑๖.๓๓	๒,๐๓๐	๙๐.๑๔	๑,๘๐๐	๗๙.๙๓	๔๕๒	๒๐.๐๗
๑.๒	กระทรวงการคลัง	๒,๐๗๑	๑๕.๐๒	๑,๙๔๑	๙๓.๗๒	๑,๕๗๐	๗๕.๘๑	๕๐๑	๒๔.๑๙
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๑,๐๑๖ เรื่อง)	๑,๖๔๔	๑๑.๙๒	๑,๖๑๔	๙๘.๑๘	๑,๐๕๓	๖๔.๐๕	๕๙๑	๓๕.๙๕
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๑,๓๗๒	๙.๙๕	๑,๒๙๕	๙๔.๓๙	๑,๑๐๐	๘๐.๑๗	๒๗๒	๑๙.๘๓
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๓๗๐ เรื่อง)	๑,๑๗๕	๘.๕๒	๘๑๐	๖๘.๙๔	๖๐๕	๕๑.๔๙	๕๗๐	๔๘.๕๑

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๖๕๕	๔.๗๕	๔๙๑	๗๔.๙๖	๓๐๐	๔๕.๘๐	๓๕๕	๕๔.๒๐
๑.๗	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๖๔๖	๔.๖๘	๕๘๒	๙๐.๐๙	๔๒๔	๖๕.๖๓	๒๒๒	๓๔.๓๗
๑.๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๖๓๕	๔.๖๑	๕๒๑	๘๒.๐๕	๔๒๐	๖๖.๑๔	๒๑๕	๓๓.๘๖
๑.๙	กระทรวงยุติธรรม	๖๒๒	๔.๕๑	๔๑๓	๖๖.๔๐	๒๕๖	๔๑.๑๖	๓๖๖	๕๘.๘๔
	กระทรวงพาณิชย์	๖๒๒	๔.๕๑	๖๐๑	๙๖.๖๒	๕๓๘	๘๖.๕๐	๘๔	๑๓.๕๐
๑.๑๐	สำนักงานกฤษฎีกา	๕๔๗	๓.๙๗	๓๗๒	๖๘.๐๑	๒๖๖	๔๘.๖๓	๒๘๑	๕๑.๓๗
๑.๑๑	กระทรวงพลังงาน	๓๑๕	๒.๒๘	๒๙๒	๙๒.๗๐	๒๖๔	๘๓.๘๑	๕๑	๑๖.๑๙
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒๓๙	๑.๗๓	๑๒๓	๕๑.๔๖	๘๐	๓๓.๔๗	๑๕๙	๖๖.๕๓
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๒๓๒	๑.๖๘	๒๐๐	๘๖.๒๑	๑๒๘	๕๕.๑๗	๑๐๔	๔๔.๘๓
๑.๑๔	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๒๑๗	๑.๕๗	๑๔๗	๖๗.๗๔	๑๒๔	๕๗.๑๔	๙๓	๔๒.๘๖
๑.๑๕	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	๑๗๖	๑.๒๘	๑๕๐	๘๕.๒๓	๑๓๕	๗๖.๗๐	๔๑	๒๓.๓๐
๑.๑๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๖๒	๑.๑๗	๑๔๙	๙๑.๙๘	๑๐๑	๖๒.๓๕	๖๑	๓๗.๖๕
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๐๒	๐.๗๔	๗๗	๗๕.๔๙	๖๙	๖๗.๖๕	๓๓	๓๒.๓๕
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๖	๐.๔๑	๔๔	๗๘.๕๗	๑๗	๓๐.๓๖	๓๙	๖๙.๖๔
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๙	๐.๓๖	๔๗	๙๕.๙๒	๔๑	๘๓.๖๗	๘	๑๖.๓๓
๒	หน่วยงานอื่น	๖,๒๕๘	๒๕.๕๒	๔,๘๙๑	๗๘.๑๖	๔,๑๒๑	๖๕.๘๕	๒,๑๓๗	๓๔.๑๕
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔,๔๐๕	๗๐.๓๙	๓,๓๗๓	๗๖.๕๗	๓,๐๙๙	๗๐.๓๕	๑,๓๐๖	๒๙.๖๕
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจ ประกันภัย	๕๓๑	๘.๔๙	๓๐๖	๕๗.๖๓	๑๘๐	๓๓.๙๐	๓๕๑	๖๖.๑๐
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๙๑	๔.๖๕	๒๘๘	๙๘.๙๗	๑๙๘	๖๘.๐๔	๙๓	๓๑.๙๖
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๒๗๒	๔.๓๕	๒๕๖	๙๔.๑๒	๑๘๓	๖๗.๒๘	๘๙	๓๒.๗๒
๒.๕	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๒๓๐	๓.๖๘	๒๒๙	๙๙.๕๗	๑๓๔	๕๘.๒๖	๙๖	๔๑.๗๔
๒.๖	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๑๓๙	๒.๒๒	๑๒๐	๘๖.๓๓	๖๒	๔๔.๖๐	๗๗	๕๕.๔๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๗๓	๑.๑๗	๗๒	๙๘.๖๓	๕๕	๗๕.๓๔	๑๘	๒๔.๖๖
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๔๒	๐.๖๗	๔๒	๑๐๐.๐๐	๓๒	๗๖.๑๙	๑๐	๒๓.๘๑
๒.๙	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๓๖	๐.๕๘	๓๕	๙๗.๒๒	๓๔	๙๔.๔๔	๒	๕.๕๖
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๓๒	๐.๕๑	๒๗	๘๔.๓๘	๒๐	๖๒.๕๐	๑๒	๓๗.๕๐
๒.๑๑	กองทุนประกันวินาศภัย	๒๗	๐.๔๓	๑๖	๕๙.๒๖	๑๖	๕๙.๒๖	๑๑	๔๐.๗๔
๒.๑๒	สภานายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๒๑	๐.๓๑	๙	๔๒.๘๖	๗	๓๓.๓๓	๑๔	๖๖.๖๗
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๖	๐.๒๖	๑๔	๘๗.๕๐	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๑๓	๐.๒๑	๑๐	๗๖.๙๒	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
๒.๑๕	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑๒	๐.๑๙	๑๒	๑๐๐.๐๐	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑๑	๐.๑๘	๙	๘๑.๘๒	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๒.๑๗	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๑๐	๐.๑๕	๗	๗๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐
๒.๑๘	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน	๙	๐.๑๔	๔	๔๔.๔๔	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๒.๑๙	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๙	๐.๑๔	๔	๔๔.๔๔	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๒.๒๐	สภาอากาศไทย	๗	๐.๑๑	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๗	๐.๑๑	๓	๔๒.๘๖	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๒.๒๒	สำนักงานศาลปกครอง	๖	๐.๑๐	๖	๑๐๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๖	๐.๑๐	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ	๖	๐.๑๐	๖	๑๐๐.๐๐	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๒๕	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๕	๐.๐๘	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๘	๑	๒๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๒.๒๗	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๘	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๙	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๓	๐.๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๓๐	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๓๑	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๒	ศาลรัฐธรรมนูญ	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๔	เนติบัณฑิตยสภา	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๕	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๖	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและ พัฒนาเกษตรกร	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๘	สภาวิศวกร	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๐	สำนักพระราชพิธี	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๑	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๒	ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๓	สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๔	บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๕	สภาองค์กรของผู้บริโภค	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๖	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ เพื่อสังคม	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๗	ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๘	สภาเกษตรกร	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๙	ทันตแพทยสภา	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

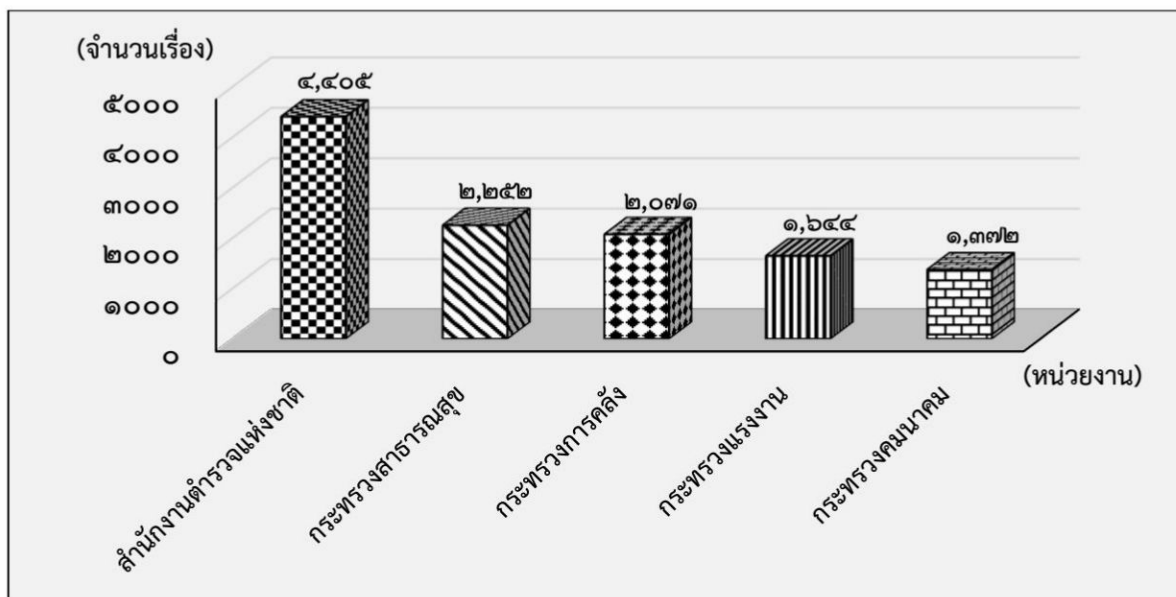
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๔,๔๗๓	๑๘.๒๔	๔,๒๙๒	๙๕.๙๕	๓,๐๔๓	๖๘.๐๓	๑,๔๓๐	๓๑.๙๗
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๑,๒๖๐	๒๘.๑๗	๑,๒๔๒	๙๘.๕๗	๗๔๘	๕๙.๓๗	๕๑๒	๔๐.๖๓
๓.๑.๑	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๖๗๓	๑๕.๐๕	๖๖๙	๙๙.๔๑	๕๒๔	๗๗.๘๖	๑๔๙	๒๒.๑๔
๓.๑.๒	ธนาคารออมสิน	๒๙๗	๖.๖๔	๒๙๔	๙๘.๙๙	๑๐๕	๓๕.๓๕	๑๙๒	๖๔.๖๕
๓.๑.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๑๕๗	๓.๕๑	๑๕๑	๙๖.๑๘	๖๘	๔๓.๓๑	๘๓	๕๖.๖๙
๓.๑.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๗๓	๑.๖๓	๖๙	๙๔.๕๒	๓๑	๔๒.๔๗	๔๒	๕๗.๕๓
๓.๑.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๓	๐.๗๔	๓๒	๙๖.๙๗	๑๐	๓๐.๓๐	๒๓	๖๙.๗๐
๓.๑.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๑๔	๐.๓๑	๑๔	๑๐๐.๐๐	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
๓.๑.๗	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๕	๐.๑๑	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๑.๘	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๓	๐.๐๗	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑.๙	บริษัท บริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๐	ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๑	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๒	ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ แก้ไขปัญหาหนี้สินภาค ประชาชน	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๓	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๑,๓๙๓	๓๑.๑๔	๑,๓๔๙	๙๖.๘๔	๘๙๖	๖๔.๓๒	๔๙๗	๓๕.๖๘
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๔๖๕	๑๐.๔๐	๔๓๙	๙๔.๔๑	๒๙๒	๖๖.๘๐	๑๗๓	๓๗.๒๐
๓.๒.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๓๕๒	๗.๘๗	๓๓๙	๙๖.๓๑	๒๑๕	๖๑.๐๘	๑๓๗	๓๘.๙๒
๓.๒.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๒๐	๗.๑๕	๓๑๗	๙๙.๐๖	๒๐๒	๖๓.๑๓	๑๑๘	๓๖.๘๘
๓.๒.๔	การประปานครหลวง	๒๕๖	๕.๗๒	๒๕๔	๙๙.๒๒	๑๘๗	๗๓.๐๕	๖๙	๒๖.๙๕
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๗๑๗	๑๖.๐๓	๖๗๕	๙๔.๑๔	๖๒๐	๘๖.๔๗	๕๗	๑๓.๕๓
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๔๓๒	๙.๖๖	๔๒๘	๙๙.๐๗	๔๐๓	๙๓.๒๙	๒๙	๖.๗๑
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๑๕๒	๓.๔๐	๑๒๐	๗๘.๙๕	๑๑๑	๗๓.๐๓	๔๑	๒๖.๙๗
๓.๓.๓	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๔๓	๐.๙๒	๓๘	๙๐.๖๘	๓๓	๘๐.๔๙	๕	๑๑.๕๑

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๓.๔	การรถไฟฟ้านครหลวง แห่งประเทศไทย	๔๐	๐.๘๙	๓๘	๙๕.๐๐	๒๙	๗๒.๕๐	๑๑	๒๗.๕๐
๓.๓.๕	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๓๒	๐.๗๑	๓๒	๑๐๐.๐๐	๓๐	๙๓.๗๕	๒	๖.๒๕
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๖	๐.๓๖	๑๕	๙๓.๗๕	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐
๓.๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๗	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๓.๘	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๔๓	๗.๖๗	๓๐๐	๘๗.๔๖	๒๕๕	๗๔.๓๔	๘๘	๒๕.๖๖
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒๕๑	๕.๖๑	๒๕๐	๙๙.๖๐	๒๐๘	๘๒.๘๗	๔๓	๑๗.๑๓
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๙๒	๒.๐๖	๕๐	๕๔.๓๕	๔๗	๕๑.๐๙	๔๕	๔๘.๙๑
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๒๕๒	๕.๖๓	๒๕๐	๙๙.๒๑	๑๔๗	๕๘.๓๓	๑๐๕	๔๑.๖๗
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๒๔๑	๕.๓๙	๒๓๙	๙๙.๑๗	๑๔๐	๕๘.๐๙	๑๐๑	๔๑.๙๑
๓.๕.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑๑	๐.๒๔	๑๑	๑๐๐.๐๐	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๒๒๖	๕.๐๕	๒๒๑	๙๗.๗๙	๒๐๗	๙๑.๕๙	๑๙	๘.๔๑
๓.๖.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด	๒๒๖	๕.๐๕	๒๒๑	๙๗.๗๙	๒๐๗	๙๑.๕๙	๑๙	๘.๔๑
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๑๒๗	๒.๘๔	๑๒๑	๙๕.๒๘	๘๘	๖๙.๒๙	๓๙	๓๐.๗๑
๓.๗.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑๒๓	๒.๗๕	๑๑๙	๙๖.๗๕	๘๖	๖๙.๙๒	๓๗	๓๐.๐๘
๓.๗.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๙	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๗๕	๑.๖๘	๖๓	๘๔.๐๐	๓๘	๕๐.๖๗	๓๗	๔๙.๓๓
๓.๘.๑	การเคหะแห่งชาติ	๗๔	๑.๖๕	๖๒	๘๓.๗๘	๓๗	๕๐.๐๐	๓๗	๕๐.๐๐
๓.๘.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๒๕	๐.๕๖	๒๒	๘๘.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐
๓.๙.๑	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๘	๐.๑๘	๖	๗๕.๐๐	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๓.๙.๒	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๘	๐.๑๘	๘	๑๐๐.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๓.๙.๓	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๙	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๙.๔	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๓	๐.๐๗	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๙.๕	สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๒๒	๐.๔๙	๒๑	๙๕.๔๕	๑๕	๖๘.๑๘	๗	๓๑.๘๒
๓.๑๐.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๒๗	๑๑	๙๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๓.๑๐.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑๐	๐.๒๒	๑๐	๑๐๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๑๖	๐.๓๖	๑๖	๑๐๐.๐๐	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕
๓.๑๑.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๖	๐.๓๖	๑๖	๑๐๐.๐๐	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๒	๐.๒๗	๑๐	๘๓.๓๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๓.๑๒.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๙	๐.๒๐	๙	๑๐๐.๐๐	๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๒	องค์การส่งเสริมกิจการ โคนมแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๓	องค์การสะพานปลา	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๓.๑	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๔.๑	การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๑	องค์การบริหารจัดการ ก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๔,๕๒๐	๑๐๐.๐๐	๒๑,๐๘๒	๘๕.๙๘	๑๖,๔๕๕	๖๗.๑๑	๘,๐๖๕	๓๒.๘๙

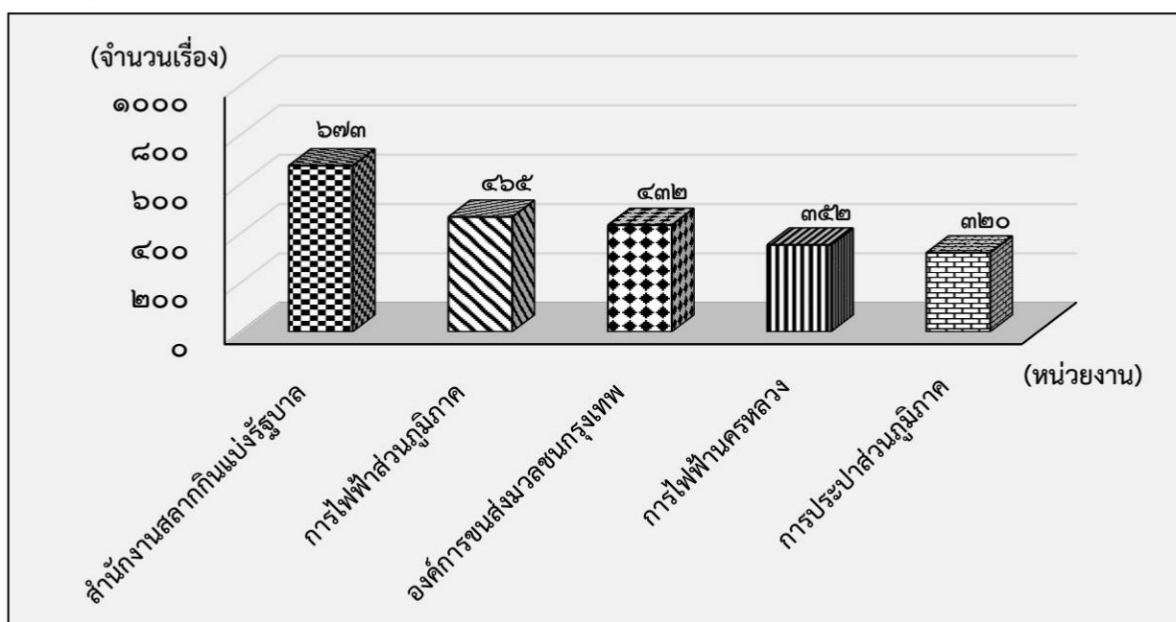
แผนภาพแสดง ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการคลัง กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้านครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพหลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ - ขอให้กำหนดมาตรการควบคุมและปราบปรามกลุ่มมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ที่ติดต่อหลอกลวงประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล กำลาว์ ตูมวอย ตู้สล็อต โกงเงิน โต๊ะสับกีเกอร์ น้ำเต้าปูปลา หวยใต้ดิน พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า โคเคน ยาไอซ์ ยาเค และเฮโรอีน กับขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ตรวจสอบการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ ๑๕๙๙ และ ๑๕๔๑ สถานีตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจภูธรภาค การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน
๒	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข - ขอให้จัดฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้นเพื่อป้องกันโรคโควิด - 19 - ขอให้วางแผนหรือกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการการตรวจคัดกรองหาเชื้อและการจัดการฉีดวัคซีนโควิด - 19 ของสถานพยาบาล - ขอให้พิจารณาปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการให้บริการตรวจและรับยาผู้ป่วยโรคโควิด - 19 ของโรงพยาบาล การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หมอพร้อม” หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๒ ๒๓๓๓ , ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๓ , ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๕ , ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๗ กรมการแพทย์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๖๐๐๐ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐ กรมสุขภาพจิต หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ๑๖๖๗ และ ๑๖๖๘ ของกระทรวงสาธารณสุข สายด่วนวัคซีนหมายเลขสายด่วน ๑๕๑๖ และหน่วยการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขต่าง ๆ อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกข้อห้ามจำหน่ายกัญชา หรืออาหาร เครื่องดื่ม ผสมกัญชา ในพื้นที่หรือโดยรอบพื้นที่โรงเรียน และควบคุมการใช้กัญชาอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมายหรือมาตรฐานที่กำหนด - ขอให้พิจารณาช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด - 19 - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการขอรับชุดตรวจเชื้อไวรัสโควิด - 19 แบบ Antigen Test Kit (ATK) การควบคุมและกำกับดูแลคุณภาพของหน้ากากอนามัย และการควบคุมราคายารักษาโรคทั่วไป - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอางโดยไม่มีเอกสารการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๓	กระทรวงการคลัง	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐกับการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้เร่งเปิดลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่ - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับการซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
		ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายเวลาการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง - ขอให้ออกมาตรการ “โครงการคนละครึ่ง” และ “โครงการเราชนะ” - ขอให้มีมาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ - ขอให้พิจารณาช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ ที่ได้รับผลกระทบจากกรณีที่กระทรวงการคลังเรียกคืนเงิน
		ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ - ขอให้ทบทวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้กับภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตาม พ.ร.บ. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการยื่นแบบภาษีออนไลน์ ผ่าน www.efiling.rd.go.th และ refundedcheque.rd.go.th - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของกรมสรรพากร
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกระทรวงการคลัง หมายเลขสายด่วน ๑๖๘๙ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ และหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๒ ๙๒๓๘ , ๐ ๒๒๗๒ ๙๐๔๘ , ๐ ๒๒๗๒ ๙๗๖๘ , ๐ ๒๒๗๒ ๙๗๖๙ , ๐ ๒๒๗๒ ๙๕๒๙ , ๐ ๒๒๗๒ ๙๕๓๐ และ สำนักงานสรรพากรประจำพื้นที่ กองทุนประกันวินาศภัย ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๑ ๑๔๔๔ กองทุนการออมแห่งชาติ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๐๔๙ ๙๐๐๐ , ๐ ๒๒๗๘ ๑๗๘๖ - ๗ และกรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐
๔	กระทรวงแรงงาน	ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนของประกันสังคม กรณีว่างงาน คลอดบุตร ชราภาพ และเสียชีวิต - ขอให้ขยายระยะเวลามาตรการปรับลดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ให้แก่ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ , ๓๙ และ ๔๐ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับเพิ่มบำนาญชราภาพของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ - ขอให้พิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์การจ่ายเงินชดเชยจากการขาดรายได้ของผู้ประกันตน ซึ่งมีสาเหตุจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19
		ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเยี่ยวนายจ้างและลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้มีการกำหนดมาตรการช่วยเหลือเยี่ยวยุติอายุผู้สูงอายุที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาโครงการเยี่ยวนายจ้างและลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ และสำนักงานประกันสังคมพื้นที่
		แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศ โดยไม่มีใบอนุญาต และขอให้ขยายระยะเวลาการทำบัตรประจำตัวของแรงงานต่างด้าว
		การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานให้แก่ผู้ว่างงาน ผู้พิการ และผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๕	กระทรวงคมนาคม	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลป์รถ ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งสัญญาณไฟจราจรและไฟฟ้าส่องสว่างแจ้งเตือน เขตพื้นที่ก่อสร้าง การบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะ และ การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสาร สาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมมารยาทของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ และรถตู้ - ขอให้ปรับปรุงการใช้งานและการชำระเงินค่าผ่านทางมอเตอร์เวย์ผ่านแอปพลิเคชัน M-Flow โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ สำนักงานขนส่งเขต และสำนักงานขนส่งจังหวัด

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการควบคุมและตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรโควตาและการจองซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้า อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านเว็บไซต์ www.glo.or.th และระบบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลออนไลน์จองผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๙๕๕๕ , ๐ ๒๕๒๘ ๘๖๘๘ , ๐ ๒๕๒๘ ๑๖๑๑ , ๐ ๒๕๒๘ ๙๐๑๑ และ ๐ ๒๕๒๘ ๙๙๙๙ สลากกินรวบ/จับยี่กี โดยส่วนใหญ่ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายในการจำหน่ายสลากกินรวบ (ห่วยใต้ดิน) แบบถูกกฎหมาย
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำระค่าไฟฟ้าและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกมาตรการช่วยเหลือประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่ขอให้ขยายเวลาช่วยเหลือและบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก และการจัดระเบียบรถสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น กรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศ ประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ควบคุมราคาโดยสารของรถโดยสารสาธารณะ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลข สายด่วน ๑๓๔๘
		การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาเครื่องรูดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ EDC บนรถโดยสารประจำทาง
๔	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ยกเว้นการตัดไฟฟ้าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 - ขอให้จัดระเบียบสายไฟฟ้าตามพื้นที่ต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวงเขต และหมายเลข สายด่วน ๑๑๓๐
		ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการ ค้างชำระค่าบริการ
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้านครหลวง
๕	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการจ่ายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล หรือไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น
		การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงาน รัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ประจำการประปาส่วนภูมิภาค
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาค หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๒
		ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการค้างชำระค่าบริการ

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕)

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๓,๕๒๒	๑๙.๙๔	๓,๔๖๘	๙๘.๔๗	๒,๗๐๕	๗๖.๘๐	๘๑๗	๒๓.๒๐
๑	กรุงเทพมหานคร	๓,๕๒๒	๑๙.๙๔	๓,๔๖๘	๙๘.๔๗	๒,๗๐๕	๗๖.๘๐	๘๑๗	๒๓.๒๐
เขตตรวจราชการที่ ๑		๒,๒๘๒	๑๒.๙๒	๒,๑๗๙	๙๕.๔๙	๑,๗๑๘	๗๕.๒๘	๕๖๔	๒๔.๗๒
๒	จังหวัดนนทบุรี	๘๕๑	๔.๘๒	๗๙๖	๙๓.๕๔	๖๗๓	๗๙.๐๘	๑๗๘	๒๐.๙๒
๓	จังหวัดปทุมธานี	๗๓๕	๔.๑๖	๗๑๙	๙๗.๘๒	๕๕๔	๗๕.๓๗	๑๘๑	๒๔.๖๓
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๔๗๗	๒.๗๐	๔๕๑	๙๔.๕๕	๓๓๑	๖๙.๓๙	๑๔๖	๓๐.๖๑
๕	จังหวัดสระบุรี	๒๑๙	๑.๒๔	๒๑๓	๙๗.๒๖	๑๖๐	๗๓.๐๖	๕๙	๒๖.๙๔
เขตตรวจราชการที่ ๒		๔๑๗	๒.๓๕๕	๓๗๖	๙๐.๑๗	๒๕๓	๖๐.๖๗	๑๖๔	๓๙.๓๓
๖	จังหวัดลพบุรี	๑๗๖	๑.๐๐	๑๔๙	๘๔.๖๖	๙๔	๕๓.๔๑	๘๒	๔๖.๕๙
๗	จังหวัดอ่างทอง	๙๓	๐.๕๒๕	๘๔	๙๐.๓๒	๖๑	๖๕.๕๙	๓๒	๓๔.๔๑
๘	จังหวัดชัยนาท	๗๕	๐.๔๒	๗๑	๙๔.๖๗	๔๓	๕๗.๓๓	๓๒	๔๒.๖๗
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๗๓	๐.๔๑	๗๒	๙๘.๖๓	๕๕	๗๕.๓๔	๑๘	๒๔.๖๖
เขตตรวจราชการที่ ๓		๑,๓๖๓	๗.๗๒	๑,๒๓๗	๙๐.๗๖	๙๗๐	๗๑.๑๗	๓๙๓	๒๘.๘๓
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๘๓๐	๔.๗๐	๗๕๔	๙๐.๘๔	๖๕๑	๗๘.๔๓	๑๗๙	๒๑.๕๗
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๒๑๐	๑.๑๙	๑๘๐	๘๕.๗๑	๑๒๗	๖๐.๔๘	๘๓	๓๙.๕๒
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๑๓๓	๐.๗๕	๑๓๒	๙๙.๒๕	๘๔	๖๓.๑๖	๔๙	๓๖.๘๔
๑๓	จังหวัดนครนายก	๙๘	๐.๕๖	๘๙	๙๐.๘๒	๖๓	๖๔.๒๙	๓๕	๓๕.๗๑
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๙๒	๐.๕๒	๘๒	๘๙.๑๓	๔๕	๔๘.๙๑	๔๗	๕๑.๐๙
เขตตรวจราชการที่ ๔		๑,๑๙๔	๖.๗๖	๑,๑๓๕	๙๕.๐๖	๗๙๘	๖๖.๘๓	๓๙๖	๓๓.๑๗
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๕๑๔	๒.๙๑	๔๙๒	๙๕.๗๒	๓๖๘	๗๑.๖๐	๑๔๖	๒๘.๔๐
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๒๓๒	๑.๓๑	๒๒๖	๙๗.๔๑	๑๔๘	๖๓.๗๙	๘๔	๓๖.๒๑
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๒๒๘	๑.๒๙	๒๑๔	๙๓.๘๖	๑๕๕	๖๗.๙๘	๗๓	๓๒.๐๒
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๒๒๐	๑.๒๕	๒๐๓	๙๒.๒๗	๑๒๗	๕๗.๗๓	๙๓	๔๒.๒๗
เขตตรวจราชการที่ ๕		๗๑๖	๔.๐๕๕	๖๕๕	๙๑.๔๘	๕๓๓	๗๔.๔๔	๑๘๓	๒๕.๕๖
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๓๓๖	๑.๙๐	๓๐๙	๙๑.๙๖	๒๖๗	๗๙.๔๖	๖๙	๒๐.๕๔
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๑๘๕	๑.๐๕	๑๖๓	๘๘.๑๑	๑๒๔	๖๗.๐๓	๖๑	๓๒.๙๗
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๑๓๒	๐.๗๔๕	๑๒๔	๙๓.๙๔	๙๖	๗๒.๗๓	๓๖	๒๗.๒๗
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๖๓	๐.๓๖	๕๙	๙๓.๖๕	๔๖	๗๓.๐๒	๑๗	๒๖.๙๘
เขตตรวจราชการที่ ๖		๑,๐๕๑	๕.๙๖	๙๙๑	๙๔.๒๙	๖๒๖	๕๙.๕๖	๔๒๕	๔๐.๔๔
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๔๒๗	๒.๔๒	๔๐๗	๙๕.๓๒	๒๕๒	๕๙.๐๒	๑๗๕	๔๐.๙๘
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๓๔๐	๑.๙๓	๓๐๔	๘๙.๔๑	๒๑๓	๖๒.๖๕	๑๒๗	๓๗.๓๕
๒๕	จังหวัดชุมพร	๑๕๐	๐.๘๕	๑๔๘	๙๘.๖๗	๙๖	๖๔.๐๐	๕๔	๓๖.๐๐
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๑๓๔	๐.๗๖	๑๓๒	๙๘.๕๑	๖๕	๔๘.๕๑	๖๙	๕๑.๔๙

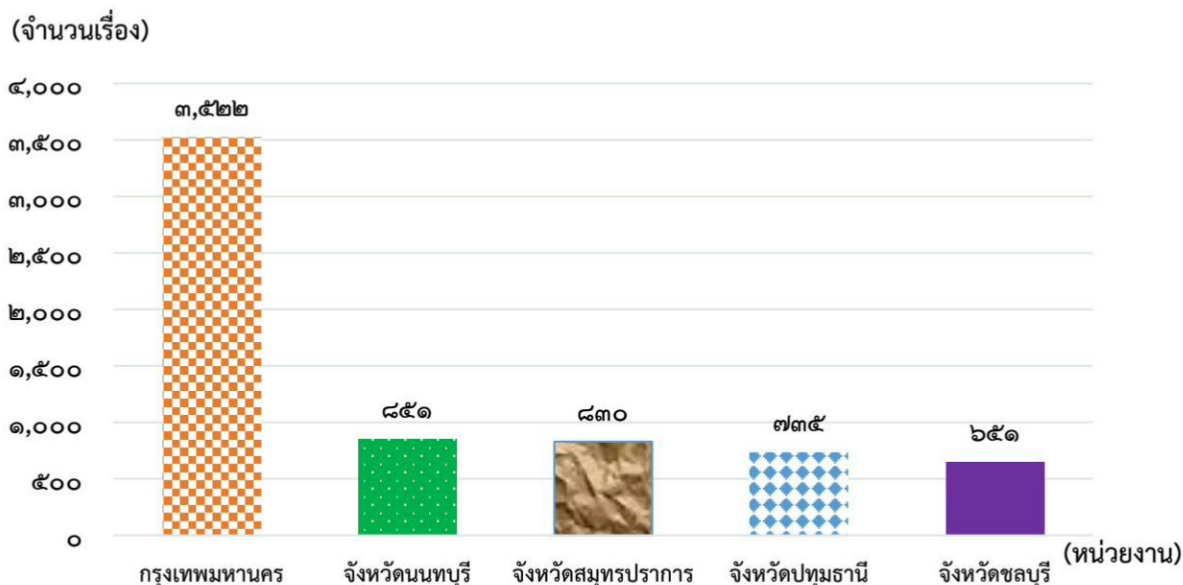
เขตตรวจจ ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๗		๖๖๘	๓.๗๘	๖๑๑	๙๑.๔๗	๓๙๓	๕๘.๘๓	๒๗๕	๔๑.๑๗
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๑๘๙	๑.๐๗	๑๖๑	๘๕.๑๙	๑๑๓	๕๙.๗๙	๗๖	๔๐.๒๑
๒๘	จังหวัดตรัง	๑๗๓	๐.๙๘	๑๖๕	๙๕.๓๘	๑๐๗	๖๑.๘๕	๖๖	๓๘.๑๕
๒๙	จังหวัดกระบี่	๑๖๔	๐.๙๓	๑๕๘	๙๖.๓๔	๙๕	๕๗.๙๓	๖๙	๔๒.๐๗
๓๐	จังหวัดพังงา	๙๔	๐.๕๓	๘๖	๙๑.๔๙	๕๓	๕๖.๓๘	๔๑	๔๓.๖๒
๓๑	จังหวัดระนอง	๔๘	๐.๒๗	๔๑	๘๕.๔๒	๒๕	๕๒.๐๘	๒๓	๔๗.๙๒
เขตตรวจราชการที่ ๘		๖๗๘	๓.๘๔	๖๑๙	๙๑.๓๐	๔๓๖	๖๔.๓๑	๒๔๒	๓๕.๖๙
๓๒	จังหวัดสงขลา	๔๓๑	๒.๔๔	๓๙๘	๙๒.๓๔	๒๙๙	๖๙.๓๗	๑๓๒	๓๐.๖๓
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๗๖	๐.๔๓	๖๗	๘๘.๑๖	๓๖	๔๗.๓๗	๔๐	๕๒.๖๓
๓๔	จังหวัดยะลา	๗๑	๐.๔๐	๖๔	๙๐.๑๔	๔๗	๖๖.๒๐	๒๔	๓๓.๘๐
๓๕	จังหวัดปัตตานี	๖๗	๐.๓๘	๖๐	๘๙.๕๕	๓๕	๕๒.๒๔	๓๒	๔๗.๗๖
๓๖	จังหวัดสตูล	๓๓	๐.๑๙	๓๐	๙๐.๙๑	๑๙	๕๗.๕๘	๑๔	๔๒.๔๒
เขตตรวจราชการที่ ๙		๑,๐๖๘	๖.๐๕	๙๗๔	๙๑.๒๐	๗๗๔	๗๒.๔๗	๒๙๔	๒๗.๕๓
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๖๕๑	๓.๖๙	๕๙๒	๙๐.๙๔	๔๘๖	๗๔.๖๕	๑๖๕	๒๕.๓๕
๓๘	จังหวัดระยอง	๒๔๙	๑.๔๑	๒๔๒	๙๗.๑๙	๑๘๘	๗๕.๕๐	๖๑	๒๔.๕๐
๓๙	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๓๑	๐.๗๔	๑๐๘	๘๒.๔๔	๘๒	๖๒.๖๐	๔๙	๓๗.๔๐
๔๐	จังหวัดตราด	๓๗	๐.๒๑	๓๒	๘๖.๔๙	๑๘	๔๘.๖๕	๑๙	๕๑.๓๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๔๓๓	๒.๔๔๕	๓๕๙	๘๒.๙๑	๒๒๒	๕๑.๒๗	๒๑๑	๔๘.๗๓
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๒๐๗	๑.๑๗	๑๖๐	๗๗.๒๙	๑๐๗	๕๑.๖๙	๑๐๐	๔๘.๓๑
๔๒	จังหวัดเลย	๙๗	๐.๕๕	๘๗	๘๙.๖๙	๕๗	๕๘.๗๖	๔๐	๔๑.๒๔
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๔๘	๐.๒๗	๔๖	๙๕.๘๓	๒๒	๔๕.๘๓	๒๖	๕๕.๑๗
๔๔	จังหวัดบึงกาฬ	๔๑	๐.๒๓	๓๕	๘๕.๓๗	๑๗	๔๑.๔๖	๒๔	๕๘.๕๔
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๔๐	๐.๒๒๕	๓๑	๗๗.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐	๒๑	๕๒.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๒๐๕	๑.๑๕๕	๑๘๑	๘๘.๒๙	๑๐๕	๕๑.๒๒	๑๐๐	๔๘.๗๘
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๑๑๓	๐.๖๔	๙๕	๘๔.๐๗	๕๕	๔๘.๖๗	๕๘	๕๑.๓๓
๔๗	จังหวัดนครพนม	๕๒	๐.๒๙	๔๘	๙๒.๓๑	๒๙	๕๕.๗๗	๒๓	๔๔.๒๓
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๔๐	๐.๒๒๕	๓๘	๙๕.๐๐	๒๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๗๒๙	๔.๑๒๕	๕๖๙	๗๘.๐๕	๔๑๗	๕๗.๒๐	๓๑๒	๔๒.๘๐
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๒๘๑	๑.๕๙	๒๓๐	๘๑.๘๕	๑๖๘	๕๙.๗๙	๑๑๓	๔๐.๒๑
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๕๙	๐.๙๐	๑๒๓	๗๗.๓๖	๗๔	๔๖.๕๔	๘๕	๕๓.๔๖
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๑๕๐	๐.๘๕	๙๗	๖๔.๖๗	๙๔	๖๒.๖๗	๕๖	๓๗.๓๓
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๓๙	๐.๗๘๕	๑๑๙	๘๕.๖๑	๘๑	๕๘.๒๗	๕๘	๔๑.๗๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๕๘๔	๓.๓๑	๔๘๒	๘๒.๕๓	๒๙๘	๕๑.๐๓	๒๘๖	๔๘.๙๗
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๒๘๘	๑.๖๓	๒๑๗	๗๕.๓๕	๑๕๙	๕๕.๒๑	๑๒๙	๔๔.๗๙
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๑๘๓	๑.๐๔	๑๖๕	๙๐.๑๖	๘๗	๔๗.๕๔	๙๖	๕๒.๔๖
๕๕	จังหวัดยโสธร	๖๓	๐.๓๖	๕๙	๙๓.๖๕	๓๕	๕๕.๕๖	๒๘	๔๔.๔๔
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๕๐	๐.๒๘	๔๑	๘๒.๐๐	๑๗	๓๔.๐๐	๓๓	๖๖.๐๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๙๕๕	๕.๔๑	๖๙๒	๗๒.๔๖	๕๑๓	๕๓.๗๒	๔๔๒	๔๖.๒๘
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๓๘๑	๒.๑๖	๒๓๑	๖๐.๖๓	๒๑๙	๕๗.๔๘	๑๖๒	๔๒.๕๒
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๒๓๗	๑.๓๔	๒๐๒	๘๕.๒๓	๑๔๘	๖๒.๔๕	๘๙	๓๗.๕๕
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๒๑๒	๑.๒๐	๑๗๙	๘๔.๔๓	๘๘	๔๑.๕๑	๑๒๔	๕๘.๔๙
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๑๒๕	๐.๗๑	๘๐	๖๔.๐๐	๕๘	๔๖.๔๐	๖๗	๕๓.๖๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๔๖๐	๒.๖๐๕	๓๖๔	๗๙.๑๓	๒๗๑	๕๘.๙๑	๑๘๙	๔๑.๐๙
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๒๗๙	๑.๕๘	๒๐๑	๗๒.๐๔	๑๗๔	๖๒.๓๗	๑๐๕	๓๗.๖๓
๖๒	จังหวัดลำปาง	๑๐๔	๐.๕๙	๙๔	๙๐.๓๘	๕๖	๕๓.๘๕	๔๘	๔๖.๑๕
๖๓	จังหวัดลำพูน	๔๗	๐.๒๖๕	๔๑	๘๗.๒๓	๒๕	๕๓.๑๙	๒๒	๔๖.๘๑
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓๐	๐.๑๗	๒๘	๙๓.๓๓	๑๖	๕๓.๓๓	๑๔	๔๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๒๘๙	๑.๖๔	๒๗๑	๙๓.๗๗	๑๗๘	๖๑.๕๙	๑๑๑	๓๘.๔๑
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๑๓๔	๐.๗๖	๑๒๘	๙๕.๕๒	๗๘	๕๘.๒๑	๕๖	๔๑.๗๙
๖๖	จังหวัดพะเยา	๖๑	๐.๓๕	๕๔	๘๘.๕๒	๔๐	๖๕.๕๗	๒๑	๓๔.๔๓
๖๗	จังหวัดแพร่	๕๘	๐.๓๓	๕๔	๙๓.๑๐	๔๑	๗๐.๖๙	๑๗	๒๙.๓๑
๖๘	จังหวัดน่าน	๓๖	๐.๒๐	๓๕	๙๗.๒๒	๑๙	๕๒.๗๘	๑๗	๔๗.๒๒
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๕๑๕	๒.๙๒	๔๗๑	๙๑.๔๖	๓๑๓	๖๐.๗๘	๒๐๒	๓๙.๒๒
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๑๔๓	๐.๘๑	๑๓๗	๙๕.๘๐	๘๙	๖๒.๒๔	๕๔	๓๗.๗๖
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๔๐	๐.๗๙	๑๒๗	๙๐.๗๑	๗๕	๕๓.๕๗	๖๕	๔๖.๔๓
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๘๗	๐.๔๙๕	๗๓	๘๓.๙๑	๕๐	๕๗.๔๗	๓๗	๔๒.๕๓
๗๒	จังหวัดอุตรดิตถ์	๘๗	๐.๔๙๕	๘๔	๙๖.๕๕	๖๒	๗๑.๒๖	๒๕	๒๘.๗๔
๗๓	จังหวัดตาก	๕๘	๐.๓๓	๕๐	๘๖.๒๑	๓๗	๖๓.๗๙	๒๑	๓๖.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๕๓๑	๓.๐๑	๔๓๙	๘๒.๖๗	๒๘๖	๕๓.๘๖	๒๔๕	๔๖.๑๔
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๒๒๖	๑.๒๘	๑๖๘	๗๔.๓๔	๑๑๗	๕๑.๗๗	๑๐๙	๔๘.๒๓
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๑๑๕	๐.๖๕	๙๗	๘๔.๓๕	๖๓	๕๔.๗๘	๕๒	๔๕.๒๒
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๙๕	๐.๕๔	๘๕	๘๙.๔๗	๔๘	๕๐.๕๓	๔๗	๔๙.๔๗
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๙๕	๐.๕๔	๘๙	๙๓.๖๘	๕๘	๖๑.๐๕	๓๗	๓๘.๙๕
รวมทั้งสิ้น		๑๗,๖๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๖,๐๗๓	๙๑.๐๑	๑๑,๘๐๙	๖๖.๘๗	๕,๘๕๑	๓๓.๑๓

แผนภาพแสดง ...

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๗,๖๖๐ 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 - ขอให้แก้ไขปัญหาคารกไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาลในพื้นที่ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการโครงการไทยร่วมใจ กรณีการเลื่อนวันนัดรับฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด - 19 เสียงรบกวน/สิ้นสเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร หมู่บ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร แคมป์คนงาน การมั่วสุมดื่มสุรา การเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน และการเลี้ยงสัตว์ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดวิถี ลูกกระนวด ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาคารกจอตกริดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และเลี้ยงสุนัข
		การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาลในพื้นที่ - ขอให้ปรับปรุงบริหารจัดการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด - 19 เช่น การลงทะเบียน การจัดสรรวัคซีน และการออกใบรับรองการฉีดวัคซีน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาด ทางม้าลาย ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้แก้ไขปัญหการจอดรถกีดขวางการจราจร
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา สัตว์เลี้ยง การแข่งเรือ การก่อสร้างหมู่บ้านจัดสรร และต่อเติมบ้าน
		การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาลในพื้นที่ - ขอให้ปรับปรุงบริหารจัดการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด - 19 เช่น การลงทะเบียน การจัดสรรวัคซีน และการออกใบรับรองการฉีดวัคซีน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ทางม้าลาย ฝาท่อระบายน้ำ สัญญาณไฟจราจร และลูกระนาด - ขอให้แก้ไขปัญหารถบรรทุกน้ำหนักเกิน และเศษดินร่วน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน
๔	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การก่อสร้างบ้านจัดสรร แคมป์ที่พักคนงาน และการมั่วสุมดื่มสุรา
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดวิถี ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ทางม้าลายอัจฉริยะ สะพานข้ามคลอง และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหการจอดรถกีดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน
		การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาลในพื้นที่

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๕	จังหวัดชลบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาลในพื้นที่
		เสียงรบกวน/สันสีเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง บ้านเรือน และการมั่วสุมดื่มสุรา
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาด ตีเส้นจราจร และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๑๗,๗๐๐	๑๕๑,๖๕๗	- ๒๒.๓๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ประชาชน/โทรสาร	๖,๐๒๘	๕,๖๗๔	๖.๒๔
๓	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔,๑๗๓	๑,๘๗๐	๑๒๓.๑๖
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๗๕๘	๗,๖๔๔	- ๕๐.๘๔
๕	ไลน์สร้างสุข @PSC1111 **	๑,๗๐๗	๐	n/a
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๒๐๙	๘๐๓	๕๐.๕๖
รวมทั้งสิ้น		๑๓๔,๕๗๕ ครั้ง ๖๗,๙๑๙ เรื่อง	๑๖๗,๗๐๔ ครั้ง ๑๐๑,๖๙๑ เรื่อง	- ๑๙.๗๕ - ๓๓.๒๑

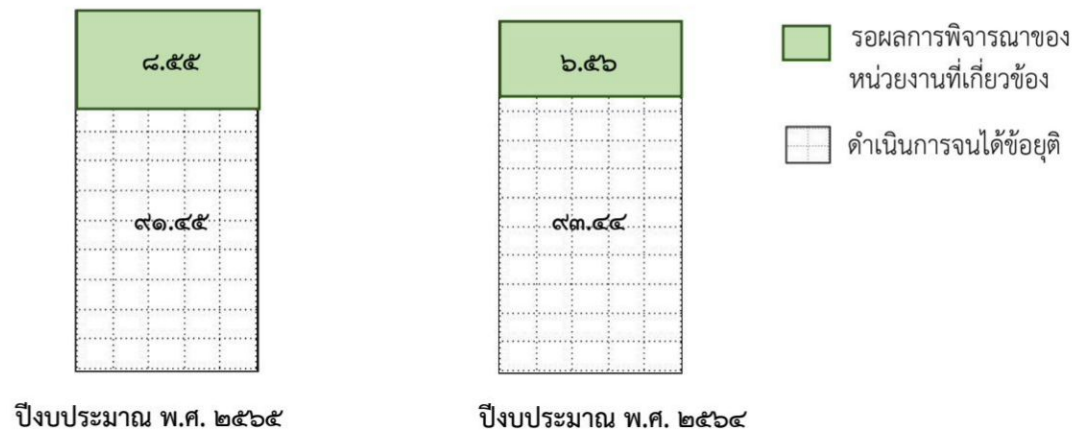
** ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เริ่มเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๓๔,๕๗๕ ครั้ง ซึ่งจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์โดยรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๕ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมาได้แก่ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ สำหรับช่องทางที่มีปริมาณการยื่นเรื่องเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ อันเนื่องมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เริ่มคลี่คลายมากขึ้น ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการฉีดวัคซีนทำให้รัฐบาลได้ผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ประชาชนได้ปรับตัวเข้ากับระบบเทคโนโลยีในการเข้าถึงบริการภาครัฐมากขึ้น จึงนิยมใช้บริการช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐ

จากสถานการณ์ในภาพรวมและสถิติการใช้บริการของประชาชนในปีงบประมาณที่ผ่านมาเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรองรับกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น โรคระบาด การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ อุทกภัย ภัยพิบัติ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล จึงควรที่จะพัฒนาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน ด้วยการวิเคราะห์พฤติกรรมกรการร้องทุกข์ของประชาชนที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย ตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเชิงบวกกับประชาชนด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

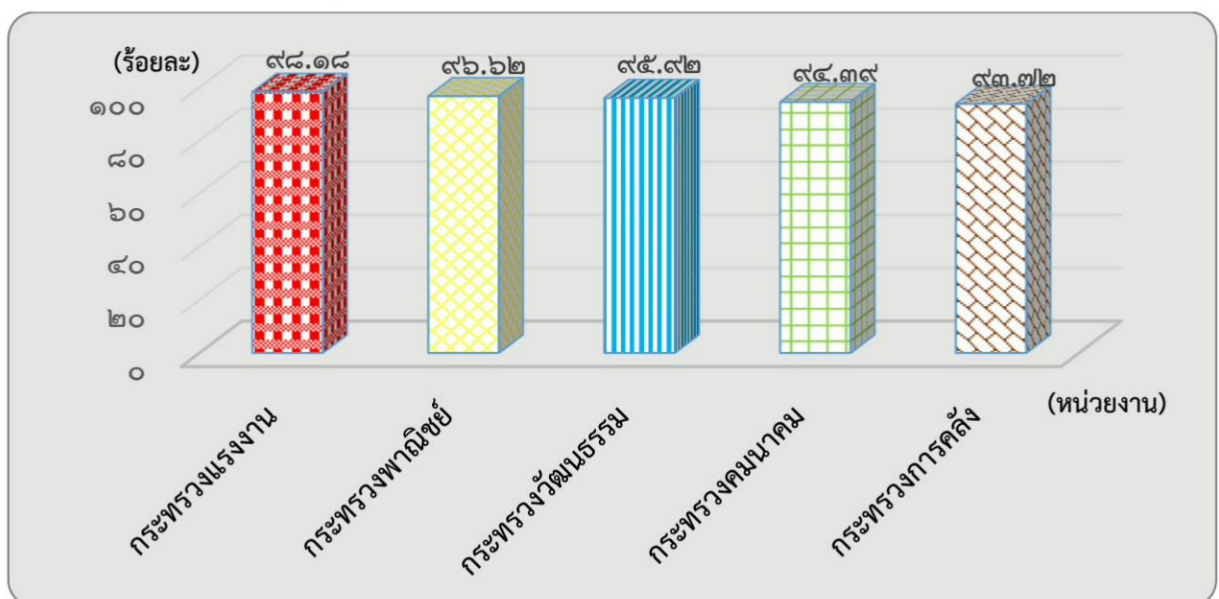
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗,๙๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๒,๑๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕,๘๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๕ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๐๑,๖๙๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๕,๐๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๖๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖



บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องทุกข์พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมทั้งผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติลดลงคิดเป็นร้อยละ ๑.๙๙ ซึ่งจากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และกฎหมาย ตามลำดับ ซึ่งจะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่ง ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอกฎหมาย หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย

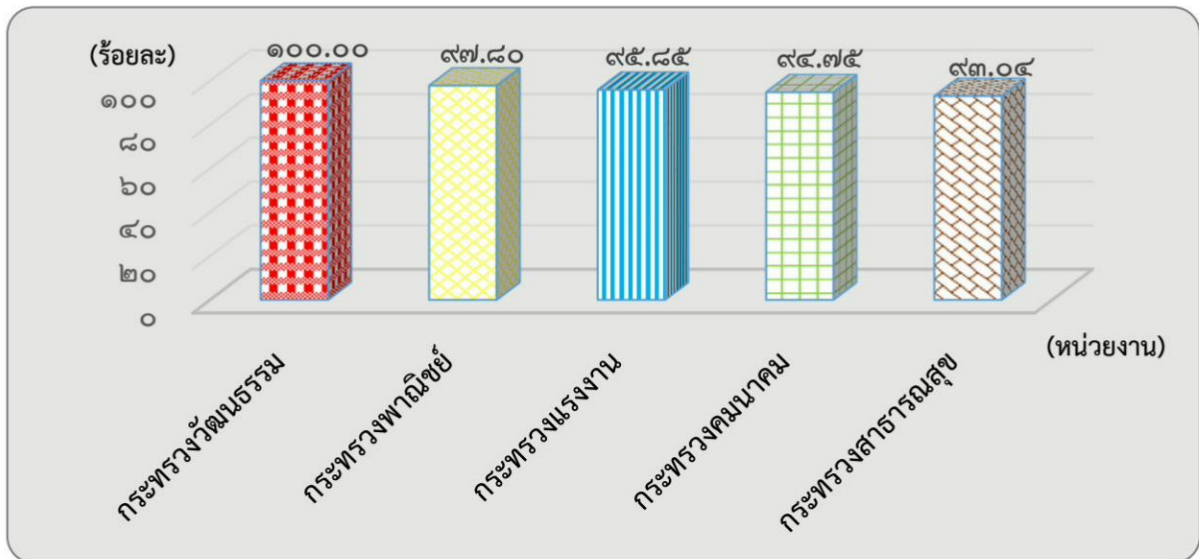
๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ปีงบประมาณ ...



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ช้อยุดมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
ศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สรุปผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๑๙๖ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	๖๗,๗๒๓ ราย ๔๒,๑๘๐ เรื่อง ๒๕,๗๓๙ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	การรักษาพยาบาล 	▽ - ๗๕.๐๘	๔,๘๙๓	๔,๖๕๔ (๙๕.๑๒)	ปัญหาการรักษาพยาบาลมีการร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ยังคงเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องเรียน/เสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์ใหม่ และยังคงให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดต่อไป โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ รวมถึงขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	△ ๔.๓๔	๔,๗๓๐	๔,๕๙๘ (๙๗.๒๑)	ปัญหาเสียงดังรบกวนและเสียงสั่นสะเทือนเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าหลังจากที่รัฐบาลได้ผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ ประชาชนเริ่มเข้าสู่การใช้ชีวิตปกติ การเปิดสถานบันเทิงและร้านอาหาร จึงเป็นแหล่งก่อให้เกิดเสียงดังรบกวน รวมทั้งการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นแข่งรถจักรยานยนต์
๓	ไฟฟ้า 	▽ - ๖.๙๐	๓,๒๔๗	๓,๑๔๑ (๙๖.๗๔)	ปัญหาเรื่องไฟฟ้าเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมาอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า ทั้งนี้ปัญหาการขอขยายเขตไฟฟ้าอาจไม่สามารถดำเนินการได้โดยง่ายเนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณบางส่วนจากหน่วยงานและหรือบางพื้นที่ขอขยายเขตไฟฟ้าอยู่ในเขตป่าไม้ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ประชาชนจึงไม่สามารถมีไฟฟ้าใช้ได้อย่างรวดเร็ว
๔	การเสนอและตรากฎหมาย 	△ ๖๔๑.๑๔	๒,๙๗๒	๒,๙๔๙ (๙๙.๒๓)	กรณีเสนอและตรากฎหมายส่วนใหญ่ประชาชนขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย และขอให้มีการปรับปรุงกฎหมาย เช่น การห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟ รวมทั้ง ร่าง พ.ร.บ. สุราก้าวหน้า ที่ขอให้ผู้ผลิตรายย่อยสามารถผลิตและจำหน่ายสุราได้เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันที่เท่าเทียม เป็นต้น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๕	โทรศัพท์ 	▽ - ๒๖.๓๕	๒,๖๒๗	๒,๓๖๓ (๘๙.๙๕)	ปัญหาการร้องเรียนเรื่องการให้บริการทางโทรศัพท์ของส่วนราชการส่วนใหญ่ยังคงเป็นหมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับมาตรการการรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การป้องกันการแพร่ระบาด และสอบถามเกี่ยวกับสิทธิของผู้ประกันตน ซึ่งประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้งคือการรอสายนาน การต่อสายหลายครั้ง และสายหลุด
๖	ถนน 	△ ๓.๑๑	๑,๙๒๒	๑,๗๕๙ (๙๑.๕๒)	ปัญหาเรื่องถนนส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุดซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนเก่ามีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ถนนมีรถบรรทุกหนักสัญจรไป - มา เป็นประจำ ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อจากน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น รวมทั้งขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต โดยประชาชนที่ร้องเรียนเห็นว่าการที่ถนนชำรุดส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกในการสัญจรและไม่ได้รับความปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน
๗	น้ำประปา 	▽ - ๓๒.๐๖	๑,๘๔๔	๑,๗๙๐ (๙๗.๐๗)	ปัญหาน้ำประปาเป็นปัญหาด้านสาธารณสุขโรคที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่องทุกปี ถึงแม้ว่าจะมีปริมาณลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาแต่ประชาชนยังคงร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเดิมคือน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน น้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น รวมทั้งการขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน
๘	การเมือง 	▽ - ๓๗.๔๕	๑,๗๔๒	๑,๗๑๙ (๙๘.๖๘)	ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่ามีการเลือกตั้งที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและส่งเรื่องเสนอความคิดเห็นเข้ามาเป็นจำนวนมาก ได้แก่ การเลือกตั้งนายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังมีประเด็นเรื่องการเมืองอื่น ๆ ที่อยู่ในกระแสของสังคม เช่น การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๙	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๔๒.๔๘	๑,๖๘๗	๑,๓๖๖ (๘๐.๙๗)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินมีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากปัญหากลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และทางออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ขอให้ตรวจสอบ ระบุ บัตร ตัดสาย กรณีเป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการโทรศัพท์แอบอ้างจากกลุ่มมิจฉาชีพ รวมถึงการตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวงประชาชน โดยประชาชนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงด้วยความเด็ดขาดเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม
๑๐	การเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายและโครงการ ของรัฐ 	 - ๗๙.๕๙	๑,๕๑๑	๑,๔๑๔ (๙๓.๕๘)	ประชาชนส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในส่วนของการมาตรการในการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการจ่ายเงินช่วยเหลือ มาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน (ค่าน้ำ - ค่าไฟ) เป็นต้น สำหรับมาตรการในการกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น ขอให้เพิ่มสิทธิและขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง ขอให้ตรวจสอบการดำเนินโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น ทั้งนี้การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนลดลงจากปีที่แล้วถึงร้อยละ ๗๙.๕๙ เนื่องจากสถานการณ์โควิด - 19 เริ่มผ่อนคลาย ประชาชนกลับมาประกอบอาชีพสามารถสร้างรายได้ และมีความเข้าใจในการปฏิบัติตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๓๗,๙๓๓ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓๗,๓๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๒๘,๖๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รองลงมาคือ ข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19 ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๙,๒๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 รองลงมาคือ การกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยา 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 - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๒,๒๑๓ เรื่อง จำแนกเป็น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	
			ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๕๐๑ (๖๗.๘๓)	๑,๐๑๖ (๖๗.๖๙)	๔๘๕ (๓๒.๓๑)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแรงงานเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๒.๑๗)	๕๒๙ (๗๔.๓๐)	๑๘๓ (๒๕.๗๐)
รวม		๒,๒๑๓ (๑๐๐.๐๐)	๑,๕๔๕ (๖๙.๘๑)	๖๖๘ (๓๐.๑๙)

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า

๘.๑ จากปริมาณการติดต่อและยื่นเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีอัตราลดลงถึงร้อยละ ๑๙.๗๕ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อพิจารณาจากช่องทางการยื่นเรื่องพบว่าประชาชนใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย สามารถพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ในขณะที่ช่องทางออนไลน์อื่นมีขั้นตอนการลงทะเบียน ยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน ซึ่งอาจไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ จึงทำให้ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ Call Center เพิ่มขึ้น

๘.๒ ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเรื่องการรักษาพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับมาตรการในการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ถึงแม้ว่าสถานการณ์ของโรคโควิด - 19 จะมีแนวโน้มดีขึ้น โดยรัฐบาลได้กำหนดให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังแทนโรคติดต่ออันตราย แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงมีความกังวลและต้องการทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติตนภายใต้แนวทางที่ถูกต้องตามสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไป ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่ฉีดวัคซีนที่ยังคงเปิดให้บริการ ระยะเวลาในการฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้น การกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสโควิด - 19 สายพันธุ์ใหม่ เป็นต้น

๘.๓ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับระบบออนไลน์ซึ่งเกิดจากการนำเข้าสู่ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือข้อมูลที่บิดเบือนไม่เป็นความจริง ข้อความในลักษณะ Hate Speech ตามกระแสสังคมสู่ระบบคอมพิวเตอร์และผ่านสื่อออนไลน์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง เนื่องจากปัจจุบันสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงประชาชนได้ง่ายมากขึ้นทำให้ประชาชนหลงเชื่อข้อความหลอกลวงประชาชนให้มีการลงทุน การโอนเงิน หรือบริจาค เป็นต้น

๘.๔ ประเด็นปัญหาที่ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์มาอย่างต่อเนื่องและติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ขอน้ำ ขอฟไฟฟ้า เหตุเดือดร้อนรำคาญเสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมเสียงดัง ปัญหาการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เป็นต้น สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาอาจมีข้อจำกัดบางประการที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรมหรืออาจเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานที่ต้องบูรณาการความร่วมมือ

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๙.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะนำข้อมูลผลการใช้บริการไปปรับปรุงประสิทธิภาพแต่ละช่องทางเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางออนไลน์ที่มีความสะดวก ง่าย ลดขั้นตอน และเกิดสมดุลของปริมาณงานในแต่ละช่องทาง

๙.๒ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือเพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๙.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุกวิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐานและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๙.๔ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

.....

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/9tkv7r3h>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิจัยทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕