

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๒๑

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๕๗ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๘๔๙

ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๓ (สมภพ), 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 ๐๑๐๕.๐๖/๑๘๔๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิชณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๓๒๒๗
ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ
คณะกรรมการกฤษฎีกาตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓)
รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิชณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาได้แจ้งมติคณะกรรมการกฤษฎีกา ในคราวประชุม
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า
ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา รับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ
ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ
เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ สำนักงาน...

๒.๓.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควร ขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัย เพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุม ทั่วประเทศ จะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงาน ระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวัง ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็น แนวทาง มาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๒.๓.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ โควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการ ดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยง ที่โควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๒.๓.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูล และการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๔,๔๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒,๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๓ และรอผลการพิจารณา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๗

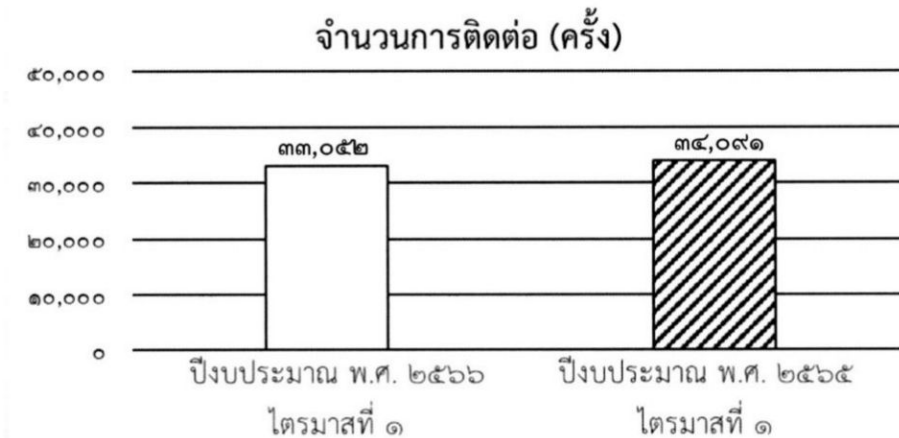
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๓๐ เรื่อง (๓๑.๗๕%)	กระทรวงคมนาคม ๓๘๓ เรื่อง (๘.๕๐%)	กระทรวงการคลัง ๓๐๒ เรื่อง (๖.๗๑%)	กระทรวง สาธารณสุข ๒๘๕ เรื่อง (๖.๓๓%)	กระทรวงมหาดไทย ๒๗๙ เรื่อง (๖.๑๙%)

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๖๑๕ เรื่อง (๓๘.๒๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๒๗ เรื่อง (๗.๙๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๒๔ เรื่อง (๗.๗๑%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๑๐๙ เรื่อง (๖.๗๘%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๗๐ เรื่อง (๔.๓๕%)
๓. องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๗๖๗ เรื่อง (๑๗.๔๔%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๓๗ เรื่อง (๕.๓๙%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๒๑๒ เรื่อง (๔.๘๒%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๓ เรื่อง (๔.๖๒%)	จังหวัดชลบุรี ๑๗๗ เรื่อง (๔.๐๒%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 ๗๑.๑๒	๑,๕๗๖	๑,๔๘๗ (๙๔.๓๕)	ปัญหาเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็น ปัญหาการร้องทุกข์ในลำดับต้นที่ประชาชน ร้องทุกข์มากที่สุด เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผล ต่อความรู้สึกเดือดร้อนรำคาญของประชาชน ส่วนมาก เช่น การเปิดเพลงเสียงดังและ เล่นดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง

การจับกลุ่ม...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					การจับกลุ่มสังสรรค์ของเพื่อนบ้าน รวมถึงเสียงดังจากการรวมกลุ่มแข่งหรือเร่งเครื่องรถจักรยานยนต์ เป็นต้น โดยปัญหาเสียงดังรบกวนดังกล่าว มีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ประกอบกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การผ่อนคลายมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ร้านอาหารกลับมาเปิดให้บริการ ผู้คนกลับออกมารวมกลุ่มกันตามปกติ เป็นต้น ทั้งนี้ช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม ได้มีการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองเทศกาลต่าง ๆ ส่งผลให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในช่วงเทศกาลของทุกปี
๒	ไฟฟ้า 	 - ๕.๑๘	๖๙๖	๕๙๕ (๘๕.๔๙)	ปัญหาไฟฟ้าเป็นประเด็นเรื่องสาธารณูปโภคที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาระแสไฟฟ้าขัดข้องซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่การเกษตรและพื้นที่ห่างไกล ซึ่งเป็นปัญหาเดิมที่ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเป็นประจำ ทั้งนี้จากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้น ประกอบกับการที่ประชาชนได้รับผลกระทบด้านค่าครองชีพ หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ส่งผลให้มีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอลดค่าไฟฟ้าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน (Ft) และแนวทางในการช่วยเหลือประชาชนกรณีขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	สลากกินแบ่งรัฐบาล 	 ๑๔๔.๘๗	๖๔๔	๖๒๓ (๙๖.๗๔)	การร้องทุกข์เกี่ยวกับประเด็นเรื่องสลากกินแบ่งรัฐบาลมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่แล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เพียงพอกับจำนวนผู้จัดจำหน่าย แจ้งเบาะแสการจำหน่ายสลากเกินราคา ขอให้ตรวจสอบการกว้านซื้อสลากของบริษัทเอกชนเจ้าของแพลตฟอร์มจำหน่ายสลากออนไลน์ ผู้ค้าสลากรายย่อยได้รับผลกระทบจากการจำหน่ายสลากผ่านแพลตฟอร์ม นโยบายแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาของรัฐบาล และการพัฒนาช่องทางการจำหน่ายสลากผ่านทางระบบออนไลน์ที่หลากหลายเป็นการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนกลุ่มหนึ่งมีความพึงพอใจ หากแต่ก็ส่งผลกระทบเชิงลบกับผู้ค้าสลากรายย่อยที่ไม่สามารถแข่งขันได้กับผู้จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งประเด็นดังกล่าวยังคงเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ
๔	อุทกภัย 	 ๘.๑๗	๕๕๖	๕๒๑ (๙๓.๗๑)	อุทกภัยเป็นปัญหาที่ประชาชนในหลายพื้นที่ทั่วประเทศได้รับผลกระทบในช่วงปลายฤดูฝน โดยได้ทำการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามามาก ในเวลานี้ของทุกปี ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมฉับพลัน ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยาผู้ประสบภัย ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและในพื้นที่จังหวัดที่ประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในภาพรวม

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๕	โทรศัพท์ 	 - ๑๙.๓๒	๕๔๓	๔๗๔ (๘๗.๒๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลข ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม มีการให้รอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น แต่ปริมาณการร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนหนึ่งมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ปรับตัวดีขึ้น ประชาชนจึงลดการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
๖	ยาเสพติด 	 ๕๒.๖๕	๔๙๐	๔๕๒ (๙๒.๒๔)	ปัญหายาเสพติดมีการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้าและยาไอซ์ ประกอบกับขณะนี้รัฐบาลได้มีนโยบายรับแจ้งปัญหายาเสพติดเพื่อการบำบัด จึงทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัว และแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความเห็นเข้ามามากขึ้น
๗	การเมือง 	 ๑.๘๘	๔๘๗	๔๗๙ (๙๘.๓๖)	ประเด็นการเมืองเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจและมักจะส่งเรื่องเข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่อยู่ในกระแสสังคม เช่น การตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง นโยบายของพรรคการเมืองการบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๔๕.๕๔	๔๗๓	๓๑๔ (๖๖.๓๘)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินมีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพ หลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการไปเรื่อย ๆ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานร่วมบูรณาการแก้ไขให้เป็นผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็ว
๙	ถนน 	 - ๘.๘๖	๔๗๓	๓๙๑ (๘๒.๖๖)	ปัญหาเรื่องถนนส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด มีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ถนนมีรถบรรทุกหนักสัญจรไป - มา เป็นประจำเกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น รวมทั้งขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต อันเป็นการพัฒนาคุณภาพถนนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 - ๘.๕๗	๓๒๐	๒๘๑ (๘๗.๘๑)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากความไม่ปลอดภัยในชีวิต

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีอัตราลดลงร้อยละ ๑๘.๓๖ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา และพบว่าประชาชนมีแนวโน้มการใช้บริการช่องทางไลน์เพิ่มขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความต้องการใช้บริการผ่านช่องทางที่ง่ายสะดวก และสอดคล้องกับเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย รวมทั้งมีความคาดหวังให้หน่วยงานรับผิดชอบเร่งแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว จึงควรขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และกำหนดระยะเวลาการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ตลอดจนตอบผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

๓.๓.๒ ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ เป็นประจำ เช่น เสียงดังรบกวนจากการมั่วสุมดื่มสุรา การแข่งรถจักรยานยนต์การเปิดเพลงในร้านอาหาร สถานบันเทิงหรือเสียงดังจากการจัดงานเฉลิมฉลองเทศกาลต่าง ๆ ในช่วงปลายปี น้ำท่วมฉับพลันหรือน้ำท่วมขังซ้ำซาก อันเนื่องมาจากการเกิดพายุฝนตกหนักในช่วงฤดูมรสุม เป็นต้น หากแต่หน่วยงานอาจยังไม่มีการ/แผนในการรับมือ หรือแผนเผชิญเหตุ หรือมีแต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน

๓.๓.๓ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) ที่มีแนวโน้มดีขึ้นโดยลำดับ ส่งผลให้ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีปริมาณลดลง แต่อย่างไรก็ตามยังคงต้องมีการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดอย่างใกล้ชิดและประชาชนมีความกังวลเนื่องจากปัจจุบันหลายประเทศได้ทำการเปิดประเทศ ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงควรมีมาตรการเฝ้าระวังอย่างเข้มข้นหากมีการแพร่ระบาดจากกลุ่มนักท่องเที่ยว

๓.๓.๔ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนขอให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรการแก้ไขที่ชัดเจน เข้มงวด ได้แก่ ปัญหาการจำหน่ายและเสพยาเสพติดที่มีการแพร่ระบาดในหลายพื้นที่ เนื่องจากหาซื้อได้ง่าย กลุ่มการเข้าถึงยาเสพติดเป็นกลุ่มเด็กและเยาวชนมากขึ้น และการปล่อยปละละเลยของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีปัญหากรณีการหลอกลวงของมิจฉาชีพที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบกลวิธีต่าง ๆ ทำให้มีประชาชนหลงเชื่อหรือเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง เช่น กรณีอ้างอิงว่าเป็นหน่วยงานราชการ การส่งพัสดุและเรียกเก็บเงินปลายทางโดยไม่ได้สั่งของ และประเด็นการถูกข่มขู่คุกคามจากนายทุนปล่อยเงินกู้นอกระบบ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงต้องอาศัยความร่วมมือในการแก้ไขจากทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งจากตัวประชาชนเอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในระดับรัฐบาลที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย

๓.๔ ข้อเสนอแนะ...

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควรขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัยเพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทั่วประเทศจะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็นแนวทาง มาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๓.๔.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๓.๔.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

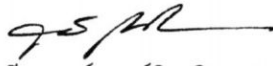
๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวย่อยทุกขเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวย่อยทุกข และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวย่อยทุกขเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/2p8m8dt3>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

วันอังคารที่ ๑๖
๕๖-
(นางอุไร ชนชัย)
พธ. ๕๕๕
๘๕๕ ๕๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิชาญ เครื่องงาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๓๒๒๗ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควรขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัย เพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทั่วประเทศจะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๒.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็นแนวทางมาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๒.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๒.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

จากสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ

ของประชาชน...

ของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าว เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

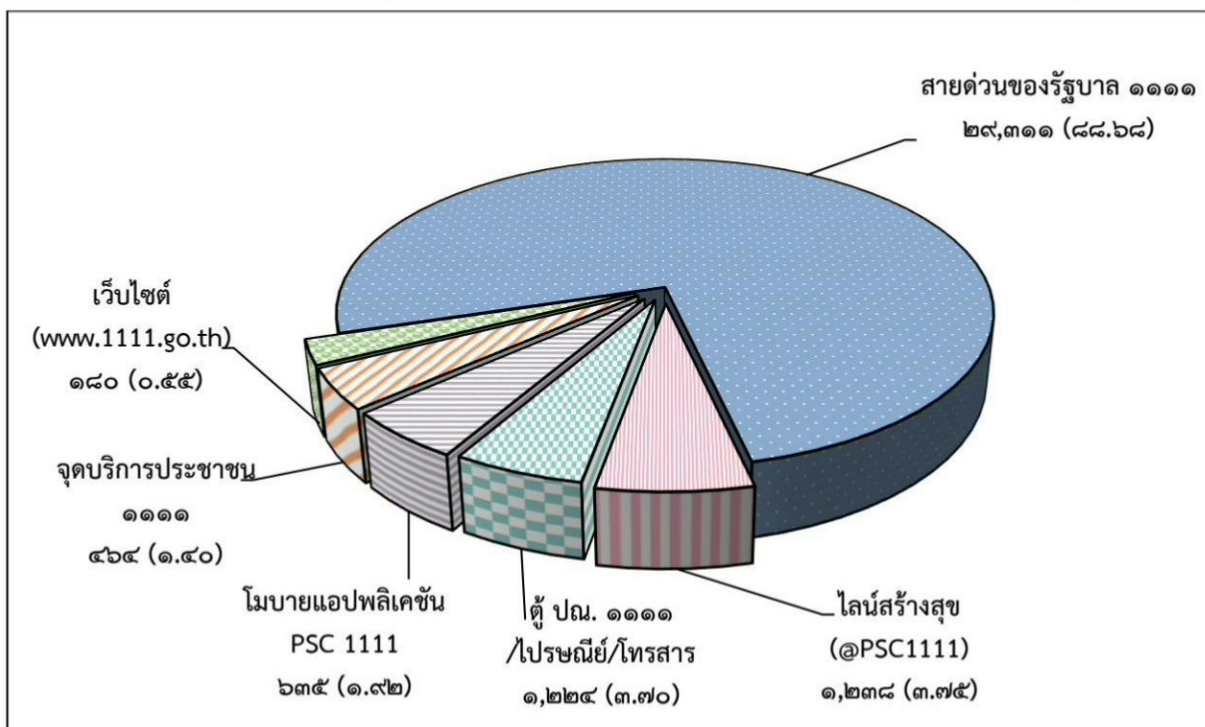


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

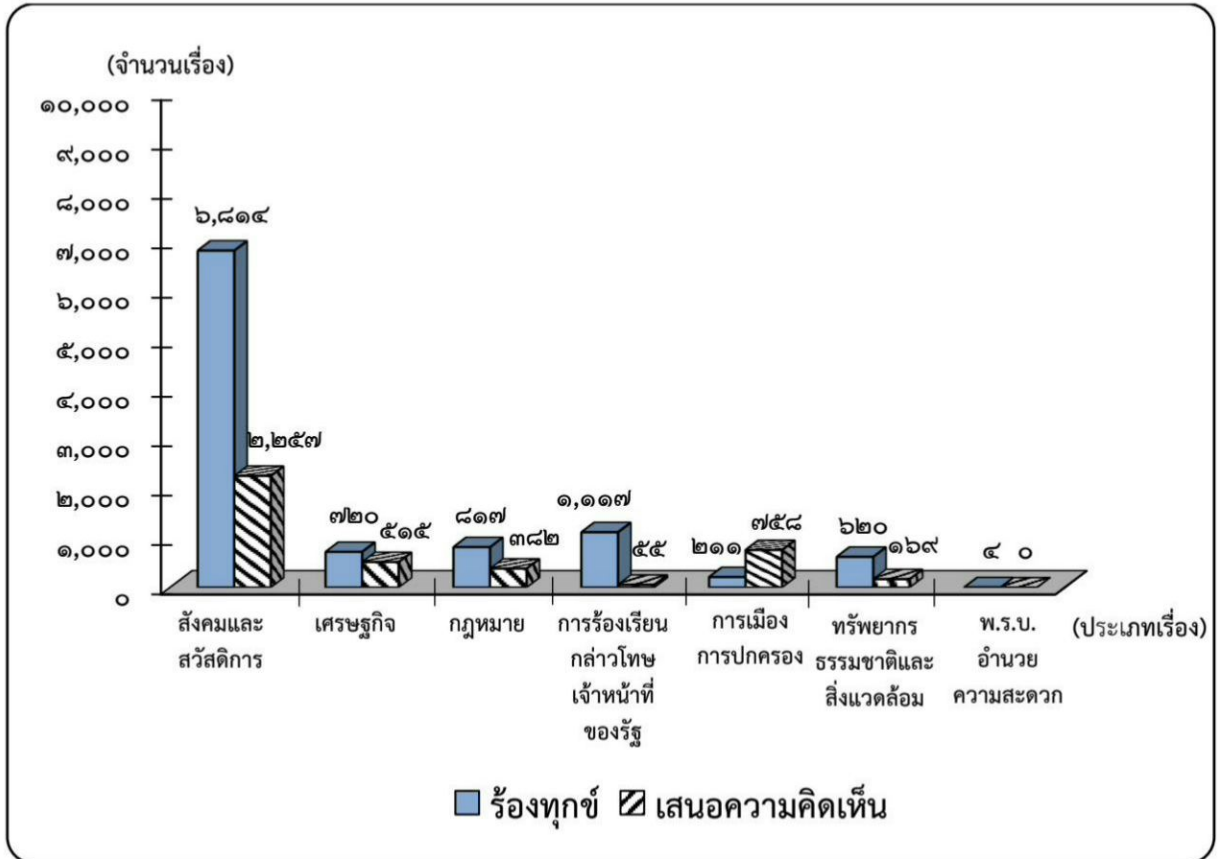
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๙,๓๑๑	๘๘.๖๘
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๒๓๘	๓.๗๕
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๒๔	๓.๗๐
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖๓๕	๑.๙๒
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๖๔	๑.๔๐
๖	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑๘๐	๐.๕๕
รวมทั้งสิ้น		๓๓,๐๕๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๐๕๒ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตามลำดับ

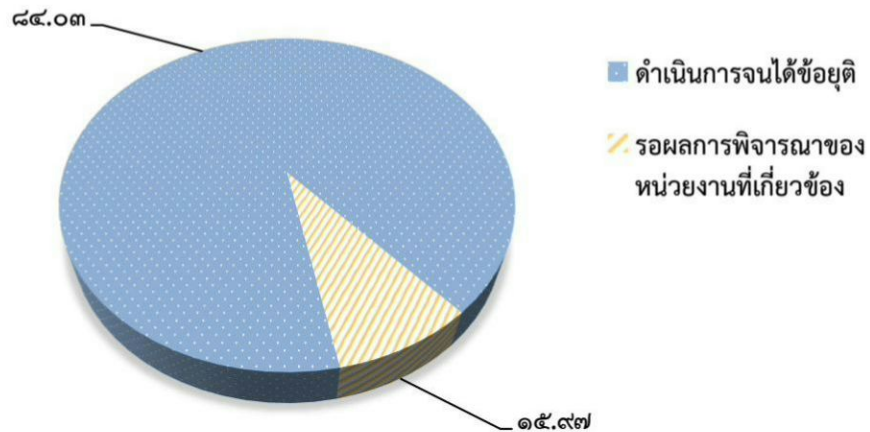
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๙,๐๗๑	๖,๘๑๔	๒,๒๕๗
๒	เศรษฐกิจ	๑,๒๓๕	๗๒๐	๕๑๕
๓	กฎหมาย	๑,๑๙๙	๘๑๗	๓๘๒
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๑๗๒	๑,๑๑๗	๕๕
๕	การเมือง-การปกครอง	๙๖๙	๒๑๑	๗๕๘
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๘๙	๖๒๐	๑๖๙
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๔	๔	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๔๓๙	๑๐,๓๐๓	๔,๑๓๖
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๑.๓๕	๒๘.๖๕

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๒,๑๓๓	๘๔.๐๓
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒,๓๐๖	๑๕.๙๗
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๔๓๙	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๔๓๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒,๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๗

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- การเปิดเพลงเสียงดังและเล่นดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ของเพื่อนบ้าน รวมถึงเสียงดังจากการรวมกลุ่มแข่งหรือเร่งเครื่องรถจักรยานยนต์	๑,๕๗๖	๑,๔๘๗	๘๙
๒	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่การเกษตรและพื้นที่ห่างไกล	๖๙๖	๕๙๕	๑๐๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	สลากกินแบ่งรัฐบาล	- ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เพียงพอกับจำนวนผู้จัดจำหน่าย - แจ้งเบาะแสการจำหน่ายสลากเกินราคา - ขอให้ตรวจสอบการกว้านซื้อสลากของบริษัทเอกชนเจ้าของแพลตฟอร์มจำหน่ายสลากออนไลน์ - ผู้ค้าสลากรายย่อยได้รับผลกระทบจากการจำหน่ายสลากผ่านแพลตฟอร์ม	๖๔๔	๖๒๓	๒๑
๔	อุทกภัย	- ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมฉับพลัน - ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยาผู้ประสบภัย - ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและในพื้นที่จังหวัดที่ประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม	๕๕๖	๕๒๑	๓๕
๕	โทรศัพท์	- ร้องเรียนการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลข ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ที่มีการให้รอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น	๕๔๓	๔๗๔	๖๙
๖	ยาเสพติด	- แจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้าและยาไอซ์	๔๙๐	๔๕๒	๓๘
๗	การเมือง	- แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่อยู่ในกระแสสังคม เช่น การตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง นโยบายของพรรคการเมือง การบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น	๔๘๗	๔๗๙	๘
๘	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	- ขอให้แก้ไขปัญหามีฉลากซีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง	๔๗๓	๓๑๔	๑๕๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๙	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด มีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ถนนมีรถบรรทุกหนักสัญจรไป - มาเป็นประจำ เกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๔๗๓	๓๙๑	๘๒
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	- ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น	๓๒๐	๒๘๑	๓๙

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า โทรศัพท์ การรักษาพยาบาล ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถนน น้ำประปา การเมือง หนี้สินในระบบ และประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๒,๖๔๗	๔๓.๓๑	๑,๘๗๐	๗๐.๖๕	๑,๕๕๗	๕๘.๘๒	๑,๐๙๐	๔๑.๑๘
๑.๑	กระทรวงคมนาคม	๓๘๓	๑๔.๔๗	๓๑๘	๘๓.๐๓	๒๘๒	๗๓.๖๓	๑๐๑	๒๖.๓๗
๑.๒	กระทรวงการคลัง	๓๐๒	๑๑.๔๑	๒๔๙	๘๒.๔๕	๒๑๗	๗๑.๘๕	๘๕	๒๘.๑๕
๑.๓	กระทรวงสาธารณสุข	๒๘๕	๑๐.๗๗	๒๑๕	๗๕.๔๔	๑๙๙	๖๙.๘๒	๘๖	๓๐.๑๘
๑.๔	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๔๒ เรื่อง)	๒๗๙	๑๐.๕๔	๑๗๐	๖๐.๙๓	๑๕๕	๕๕.๕๖	๑๒๔	๔๔.๔๔
๑.๕	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๘๙ เรื่อง)	๒๒๙	๘.๖๕	๑๘๔	๘๐.๓๕	๑๑๖	๕๐.๖๖	๑๑๓	๔๙.๓๔
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙๗	๗.๔๔	๑๒๐	๖๐.๙๑	๘๗	๔๔.๑๖	๑๑๐	๕๕.๘๔
๑.๗	กระทรวงยุติธรรม	๑๕๔	๕.๘๒	๗๙	๕๑.๓๐	๕๙	๓๘.๓๑	๙๕	๖๑.๖๙

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๘	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๕๐	๕.๖๗	๘๗	๕๘.๐๐	๗๗	๕๑.๓๓	๗๓	๔๘.๖๗
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๔๑	๕.๓๓	๑๐๗	๗๕.๘๙	๗๕	๕๓.๑๙	๖๖	๔๖.๘๑
๑.๑๐	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๒๓	๔.๖๕	๕๔	๔๓.๙๐	๕๑	๔๑.๔๖	๗๒	๕๘.๕๔
๑.๑๑	กระทรวงพาณิชย์	๘๖	๓.๒๕	๗๓	๘๔.๘๘	๖๖	๗๖.๗๔	๒๐	๒๓.๒๖
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๖๗	๒.๕๓	๓๐	๔๔.๗๘	๒๘	๔๑.๗๙	๓๙	๕๘.๒๑
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๕๘	๒.๑๙	๔๕	๗๗.๕๙	๓๐	๕๑.๗๒	๒๘	๔๘.๒๘
๑.๑๔	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๔๖	๑.๗๔	๒๒	๔๗.๘๓	๒๐	๔๓.๔๘	๒๖	๕๖.๕๒
๑.๑๕	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	๓๗	๑.๔๐	๒๘	๗๕.๖๘	๒๖	๗๐.๒๗	๑๑	๒๙.๗๓
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๓๑	๑.๑๗	๒๒	๗๐.๙๗	๑๙	๖๑.๒๙	๑๒	๓๘.๗๑
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๗	๑.๐๒	๒๔	๘๘.๘๙	๑๓	๔๘.๑๕	๑๔	๕๑.๘๕
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๐	๐.๗๖	๑๕	๗๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๗	๐.๖๔	๑๖	๙๔.๑๒	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕
๑.๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๕	๐.๕๗	๑๒	๘๐.๐๐	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๘๕๗	๓๐.๓๘	๑,๑๙๐	๖๔.๐๘	๑,๐๑๘	๕๔.๘๒	๘๓๙	๔๕.๑๘
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๔๓๐	๗๗.๐๑	๘๔๓	๕๘.๙๕	๗๕๑	๕๒.๕๒	๖๗๙	๔๗.๔๘
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๑๓๕	๗.๒๗	๑๒๘	๙๔.๘๑	๑๑๐	๘๑.๔๘	๒๕	๑๘.๕๒
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๖๖	๓.๕๕	๖๖	๑๐๐.๐๐	๔๖	๖๙.๗๐	๒๐	๓๐.๓๐
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย	๕๒	๒.๘๐	๑๙	๓๖.๕๔	๑๗	๓๒.๖๙	๓๕	๖๗.๓๑
๒.๕	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๗	๑.๙๙	๓๗	๑๐๐.๐๐	๑๒	๓๒.๔๓	๒๕	๖๗.๕๗
๒.๖	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๒	๑.๗๒	๑๘	๕๖.๒๕	๑๓	๔๐.๖๓	๑๙	๕๙.๓๘
๒.๗	กองทุนประกันวินาศภัย	๑๗	๐.๙๒	๗	๔๑.๑๘	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๔.๗๑
๒.๘	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๑๑	๐.๕๙	๑๐	๙๐.๙๑	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙

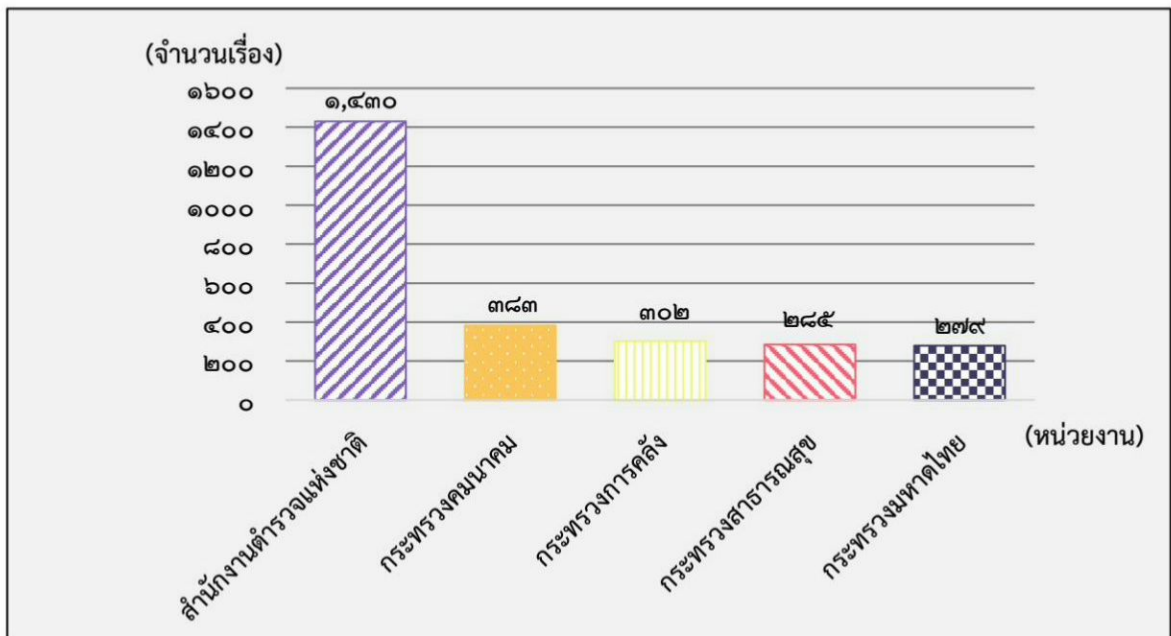
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๙	สำนักงานศาลยุติธรรม	๙	๐.๔๘	๙	๑๐๐.๐๐	๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๙	๐.๔๘	๗	๗๗.๗๘	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๒.๑๑	สภานายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๘	๐.๔๓	๖	๗๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๖	๐.๓๒	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๑๓	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๕	๐.๒๗	๓	๖๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๒๗	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๕	สภาภาษาไทย	๔	๐.๒๒	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๔	๐.๒๒	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๔	๐.๒๒	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๘	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๑๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๑๙	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน	๒	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๐	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๒	๐.๑๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๒	๐.๑๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๒	๐.๑๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สภาเกษตรกรแห่งชาติ	๑	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	สำนักงานศาลปกครอง	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๒	สภากีฬา	๑	๐.๐๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๖๐๘	๒๖.๓๑	๑,๔๔๐	๘๙.๕๕	๑,๑๕๖	๗๑.๘๙	๔๕๒	๒๘.๑๑
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๗๘๗	๔๘.๙๔	๗๕๘	๙๖.๓๒	๖๑๖	๗๘.๒๗	๑๗๑	๒๑.๗๓
๓.๑.๑	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๖๑๕	๓๘.๒๕	๖๐๐	๙๗.๕๖	๕๕๗	๙๐.๕๗	๕๘	๙.๔๓
๓.๑.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๖๙	๔.๒๙	๖๒	๘๙.๘๖	๒๓	๓๓.๓๓	๔๖	๖๖.๖๗
๓.๑.๓	ธนาคารออมสิน	๖๔	๓.๙๘	๖๐	๙๓.๗๕	๑๙	๒๙.๖๙	๔๕	๗๐.๓๑
๓.๑.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๑๖	๑.๐๐	๑๔	๘๗.๕๐	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๓.๑.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๒	๐.๗๕	๑๒	๑๐๐.๐๐	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
๓.๑.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๔	๐.๒๕	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑.๗	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๔	๐.๒๕	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒	๐.๑๒	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑.๙	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๓๕๓	๒๑.๙๕	๒๘๐	๗๙.๓๒	๒๑๐	๕๙.๔๙	๑๔๓	๔๐.๕๑
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๒๗	๗.๙๐	๗๑	๕๕.๙๑	๖๘	๕๓.๕๔	๕๙	๔๖.๔๖
๓.๒.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๑๐๙	๖.๗๘	๙๘	๘๙.๙๑	๗๑	๖๕.๑๔	๒๘	๒๕.๘๖
๓.๒.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๗๐	๔.๓๕	๗๐	๑๐๐.๐๐	๔๐	๕๗.๑๔	๓๐	๔๒.๘๖
๓.๒.๔	การประปานครหลวง	๔๗	๒.๙๒	๔๑	๘๗.๒๓	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๑๕	๑๓.๓๗	๑๘๔	๘๕.๕๘	๑๖๗	๗๗.๖๗	๔๘	๒๒.๓๓
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๒๔	๗.๗๑	๑๑๕	๙๒.๗๔	๑๐๗	๘๖.๒๙	๑๗	๑๓.๗๑
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๓	๒.๖๗	๒๕	๕๘.๑๔	๒๕	๕๘.๑๔	๑๘	๔๑.๘๖
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๑๗	๑.๐๖	๑๖	๙๔.๑๒	๑๒	๗๐.๕๙	๔	๒๙.๔๑
๓.๓.๔	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๙๓	๑๒	๘๐.๐๐	๑๑	๗๓.๓๓	๔	๒๖.๖๗
๓.๓.๕	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๑	๐.๖๘	๑๑	๑๐๐.๐๐	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๓๑	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๐๑	๖.๒๘	๘๙	๘๘.๑๒	๗๓	๗๒.๒๘	๒๘	๒๗.๗๒
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๘	๔.๒๓	๖๘	๑๐๐.๐๐	๕๔	๗๙.๔๑	๑๔	๒๐.๕๙
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๓	๒.๐๕	๒๑	๖๓.๖๔	๑๙	๕๗.๕๘	๑๔	๔๒.๔๒
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๕๑	๓.๑๗	๔๙	๙๖.๐๘	๒๙	๕๖.๘๖	๒๒	๔๓.๑๔
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๕๐	๓.๑๑	๔๘	๙๖.๐๐	๒๘	๕๖.๐๐	๒๒	๔๔.๐๐
๓.๕.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๒๘	๑.๗๔	๒๗	๙๖.๔๓	๒๔	๘๕.๗๑	๔	๑๔.๒๙
๓.๖.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด	๒๘	๑.๗๔	๒๗	๙๖.๔๓	๒๔	๘๕.๗๑	๔	๑๔.๒๙
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๙	๑.๑๘	๑๔	๗๓.๖๘	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๖	๑.๐๐	๑๓	๘๑.๒๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๓.๗.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๓	๐.๑๙	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๑๘	๑.๑๒	๑๗	๙๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔
๓.๘.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑๓	๐.๘๑	๑๓	๑๐๐.๐๐	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๓.๘.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๕	๐.๓๑	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๖	๑.๐๐	๑๐	๖๒.๕๐	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๓.๙.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๙๓	๙	๖๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐
๓.๙.๒	องค์กรส่งเสริมกิจการ โคนมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐	๐.๖๒	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๔	๐.๒๕	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๒	สถาบันบริหารจัดการธนาคาร ที่ดิน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๑๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๓	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๔	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๕	สำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๖	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๗	๐.๔๔	๕	๗๑.๔๓	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๑๑.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๖	๐.๓๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๓.๑๑.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๑	องค์การส่งเสริมการค้า ผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงวัฒนธรรม	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๑	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔.๑	สถาบันส่งเสริมการสอน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๑๑๒	๑๐๐.๐๐	๔,๕๐๐	๗๓.๖๓	๓,๗๓๑	๖๑.๐๔	๒,๓๘๑	๓๘.๙๖

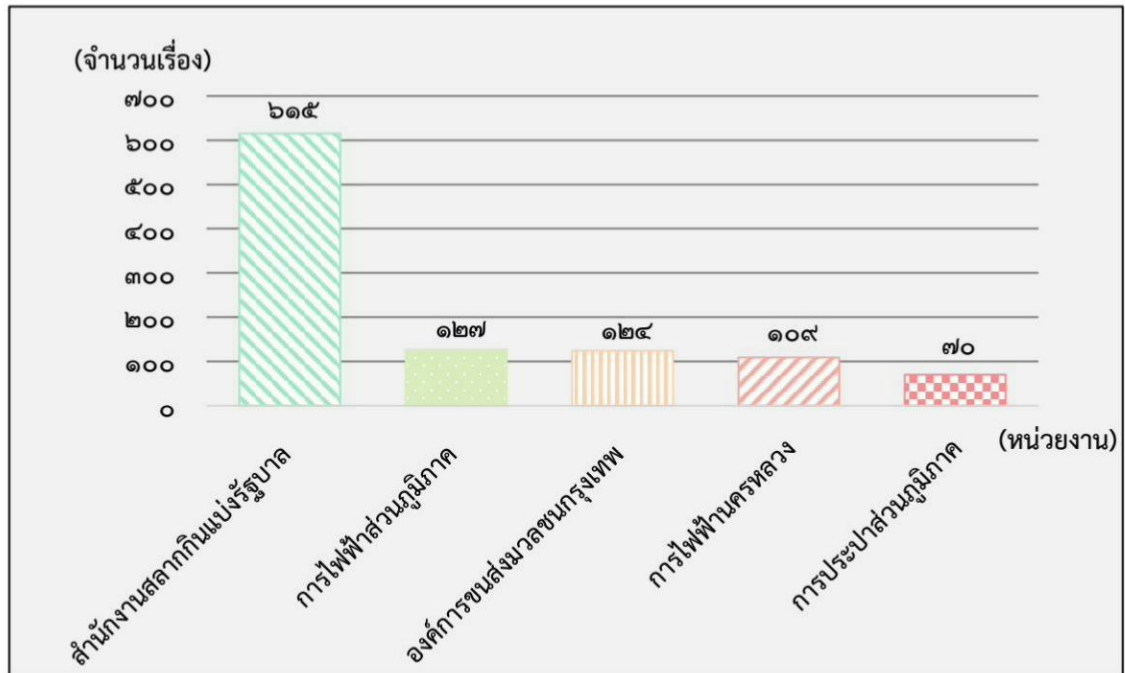
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

แผนภาพแสดง ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้านครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกหลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ยาเค และเฮโรอีน กับขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ตรวจสอบการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๙๑ ๑๕๙๙ และ ๑๔๔๑ สถานีตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง และสถานีตำรวจภูธรภาค การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	กระทรวงคมนาคม	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะและการจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมรถของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ และรถตู้ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนพื้นผิวถนน และติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบและไฟฟ้าส่องสว่างแจ้งเตือนเขตพื้นที่ก่อสร้าง โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ กรมทางหลวงชนบท หมายเลขสายด่วน ๑๑๔๖ สำนักงานขนส่งเขตและสำนักงานขนส่งจังหวัด
๓	กระทรวงการคลัง	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และขอให้เปิดลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่ ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ออกมาตรการช่วยเหลือประชาชนในช่วงภาวะค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น - ขอให้เร่งออกมาตรการ “โครงการคนละครึ่ง เฟส ๕” ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ และขอให้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง บำเหน็จ บำนาญ โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการเร่งจ่ายเงินบำนาญกรณีชราภาพของกองทุนการออมแห่งชาติ และขอให้เพิ่มเงินบำนาญของข้าราชการ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่ขอให้มีการพักชำระหนี้เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด -19
๔	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้มีการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 และขอให้ประชาสัมพันธ์การฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้นเพื่อป้องกันโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาล เช่น การจองคิว ระยะเวลาในการให้บริการ มาตรการความปลอดภัย เป็นต้น โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลของรัฐ กรมควบคุมโรค สายด่วน ๑๔๒๒ กรมสุขภาพจิต สายด่วน ๑๓๒๓ สำนักงานการมาปนกิจสงเคราะห์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๕ ๙๑๐๕-๑๐ การของศูนย์เรนทร สายด่วน ๑๖๖๙ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่ขอให้ทบทวนการอนุญาตให้กัญชาสามารถอนุญาตซื้อ - ขาย ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย
๕	กระทรวงมหาดไทย	อุทกภัย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ทรัพย์สินภายในบ้านได้รับความเสียหายจากปัญหาอุทกภัย - ขอให้เยียวยากลุ่มผู้ประสบอุทกภัยเป็นเงินสด - ขอให้กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและหาแนวทางการป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่ต่าง ๆ ขออนุญาตแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้พิจารณาเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินตามหลักฐานใบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. ๑) ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยส่วนใหญ่ขอให้ภาครัฐพิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์การถือครองสิทธิในที่ดินของชาวต่างชาติในประเทศไทย ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายระยะเวลามาตรการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำหรับที่อยู่อาศัย - ขอให้ตรวจสอบแนวทางการลงพื้นที่ เพื่อจัดเก็บข้อมูลสำหรับจัดทำรายงานการประเมินสิ่งแวดล้อมระดับยุทธศาสตร์ (Strategic Environmental Assessment : SEA) ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สายด่วน ๑๙๙๔ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้เพิ่มจำนวนสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เพียงพอกับจำนวนและความต้องการของผู้ค้า และขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๙๙๙๙ และ ๐ ๒๕๒๘ ๘๘๘๘
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - พิจารณาปรับลดอัตราค่าไฟฟ้าผันแปร (Ft) เพื่อเป็นการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายในยุคที่ราคาสินค้าอุปโภค-บริโภคปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายด่วน ๑๑๒๙
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ และรถโดยสารปรับอากาศประจำทาง คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีการแจ้งเบาะแสรถโดยสารประจำทางสาธารณะหลายสายที่เป็นประเภทรถธรรมดา (สีครีม - แดง) มีการปล่อยควันดำจากท่อไอเสีย
๔	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ตรวจสอบค่าไฟฟ้าในครัวเรือนที่มีราคาสูงกว่าปกติ ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง และสายด่วน ๑๑๓๐
๕	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการจ่ายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายระยะเวลาในการผ่อนผันการชำระเงินค่าบริการใช้น้ำประปา ร้องเรียนการให้บริการ/การประพฤตินอกระบบของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาค โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปาส่วนภูมิภาค และสายด่วน ๑๖๖๒

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖)

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ	เพื่อพิจารณา		
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๗๖๗	๑๗.๔๔	๗๑๗	๙๓.๔๘	๔๗๕	๖๑.๙๓	๒๔๒	๓๔.๐๗
๑	กรุงเทพมหานคร	๗๖๗	๑๗.๔๔	๗๑๗	๙๓.๔๘	๔๗๕	๖๑.๙๓	๒๔๒	๓๔.๐๗
เขตตรวจราชการที่ ๑		๖๑๓	๑๓.๙๔	๕๑๓	๘๓.๖๙	๔๒๐	๖๘.๕๒	๑๙๓	๓๑.๔๘
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๓๗	๕.๓๙	๑๘๕	๗๘.๐๖	๑๕๓	๖๔.๕๖	๘๔	๓๕.๔๔
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๐๓	๔.๖๒	๑๘๙	๙๓.๑๐	๑๕๓	๗๕.๓๗	๕๐	๒๔.๖๓
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๒๑	๒.๗๕	๙๘	๘๐.๙๙	๗๙	๖๕.๒๙	๔๒	๓๔.๗๑
๕	จังหวัดสระบุรี	๕๒	๑.๑๘	๔๑	๗๘.๘๕	๓๕	๖๗.๓๑	๑๗	๓๒.๖๙
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๑๒	๒.๕๔	๗๕	๖๖.๙๖	๖๒	๕๕.๓๖	๕๐	๔๔.๖๔
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๓	๐.๙๘	๓๐	๖๙.๗๗	๒๕	๕๘.๑๔	๑๘	๔๑.๘๖
๗	จังหวัดอ่างทอง	๔๑	๐.๙๓	๒๔	๕๘.๕๔	๒๒	๕๓.๖๖	๑๙	๔๖.๓๔
๘	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๖	๐.๓๖	๑๒	๗๕.๐๐	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐
๙	จังหวัดชัยนาท	๑๒	๐.๒๗	๙	๗๕.๐๐	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๓		๓๕๘	๘.๑๗	๒๘๐	๗๘.๒๑	๒๓๙	๖๖.๗๖	๑๑๙	๓๓.๒๔
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๑๒	๔.๘๒	๑๖๖	๗๘.๓๐	๑๔๘	๖๙.๘๑	๖๔	๓๐.๑๙
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๔	๑.๔๖	๔๙	๗๖.๕๖	๔๒	๖๕.๖๓	๒๒	๓๔.๓๘
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๓	๐.๗๕	๓๓	๑๐๐.๐๐	๒๔	๗๒.๗๓	๙	๒๗.๒๗
๑๓	จังหวัดนครนายก	๒๙	๐.๖๖	๒๐	๖๘.๙๗	๑๗	๕๘.๖๒	๑๒	๔๑.๓๘
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๒๐	๐.๔๘	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๑๔	๗.๑๓	๒๔๒	๗๗.๐๗	๒๐๐	๖๓.๖๙	๑๑๔	๓๖.๓๑
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๓๖	๓.๐๙	๑๐๕	๗๗.๒๑	๙๑	๖๖.๙๑	๔๕	๓๓.๐๙
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๗๑	๑.๖๑	๕๑	๗๑.๘๓	๔๒	๕๙.๑๕	๒๙	๔๐.๘๕
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๖๐	๑.๓๖	๕๓	๘๘.๓๓	๓๘	๖๓.๓๓	๒๒	๓๖.๖๗
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๔๗	๑.๐๗	๓๓	๗๐.๒๑	๒๙	๖๑.๗๐	๑๘	๓๘.๓๐
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑๙๖	๔.๔๖	๑๕๘	๘๐.๖๑	๑๔๓	๗๒.๙๖	๕๓	๒๗.๐๔
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๙๔	๒.๑๔	๘๐	๘๕.๑๑	๗๒	๗๖.๖๐	๒๒	๒๓.๔๐
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๔๔	๑.๐๐	๓๗	๘๔.๐๙	๓๓	๗๕.๐๐	๑๑	๒๕.๐๐
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๓๔	๐.๗๗	๒๕	๗๓.๕๓	๒๔	๗๐.๕๙	๑๐	๒๙.๔๑
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๔	๐.๕๕	๑๖	๖๖.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๖		๒๒๔	๕.๑๐	๑๗๖	๗๘.๕๗	๑๓๖	๖๐.๗๑	๘๘	๓๙.๒๙
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๘๗	๑.๙๘	๗๒	๘๒.๗๖	๖๐	๖๘.๙๗	๒๗	๓๑.๐๓
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๖๘	๑.๕๕	๕๐	๗๓.๕๓	๓๙	๕๗.๓๕	๒๙	๔๒.๖๕
๒๕	จังหวัดชุมพร	๔๔	๑.๐๐	๓๗	๘๔.๐๙	๒๘	๖๓.๖๔	๑๖	๓๖.๓๖
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๒๕	๐.๕๗	๑๗	๖๘.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๕๕	๓.๕๑๕	๑๑๖	๗๔.๘๔	๙๖	๖๑.๙๔	๕๙	๓๘.๐๖
๒๗	จังหวัดตรัง	๔๒	๐.๙๕	๓๔	๘๐.๙๕	๒๙	๖๙.๐๕	๑๓	๓๐.๙๕
๒๘	จังหวัดภูเก็ต	๔๑	๐.๙๓	๒๙	๗๐.๗๓	๒๔	๕๘.๕๔	๑๗	๔๑.๔๖
๒๙	จังหวัดกระบี่	๓๘	๐.๘๖	๒๙	๗๖.๓๒	๒๔	๖๓.๑๖	๑๔	๓๖.๘๔
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๑	๐.๔๗๕	๑๕	๗๑.๔๓	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๓	๐.๓๐	๙	๖๙.๒๓	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕

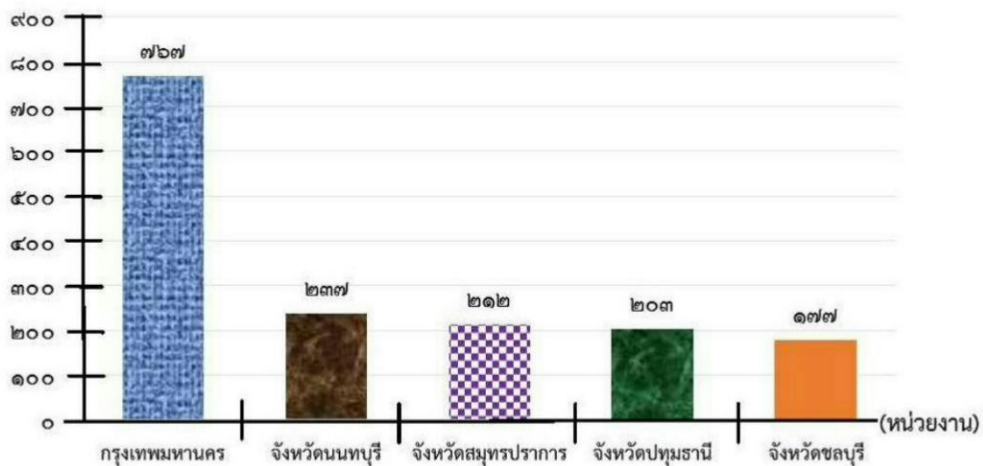
เขตตรวจราชการ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ	เพื่อพิจารณา		
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๘		๑๗๐	๓.๘๗	๑๓๕	๗๙.๔๑	๑๐๘	๖๓.๕๓	๖๒	๓๖.๔๗
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๑๐	๒.๕๐	๘๘	๘๐.๐๐	๗๐	๖๓.๖๔	๔๐	๓๖.๓๖
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๑๘	๐.๔๑	๑๓	๗๒.๒๒	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
๓๔	จังหวัดสตูล	๑๘	๐.๔๑	๑๗	๙๔.๔๔	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
๓๕	จังหวัดยะลา	๑๓	๐.๓๐	๑๑	๘๔.๖๒	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
๓๖	จังหวัดปัตตานี	๑๑	๐.๒๕	๖	๕๕.๕๕	๖	๕๕.๕๕	๕	๔๕.๔๕
เขตตรวจราชการที่ ๙		๒๖๐	๕.๙๑	๒๐๔	๗๘.๔๖	๑๗๒	๖๖.๑๕	๘๘	๓๓.๘๕
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๗๗	๔.๐๒	๑๓๖	๗๖.๘๔	๑๒๑	๖๘.๓๖	๕๖	๓๑.๖๔
๓๘	จังหวัดระยอง	๔๗	๑.๐๗	๔๒	๘๙.๓๖	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๒๓	๐.๕๒	๑๕	๖๕.๒๒	๑๔	๖๐.๘๗	๙	๓๙.๑๓
๔๐	จังหวัดตราด	๑๓	๐.๓๐	๑๑	๘๔.๖๒	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๒๓	๒.๘๐	๘๘	๗๑.๕๔	๕๗	๔๖.๓๔	๖๖	๕๓.๖๖
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๕๗	๑.๓๐	๔๒	๗๓.๖๘	๒๖	๔๕.๖๑	๓๑	๕๔.๓๙
๔๒	จังหวัดเลย	๓๔	๐.๗๗	๒๗	๗๙.๔๑	๒๐	๕๘.๘๒	๑๔	๔๑.๑๘
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๑๘	๐.๔๑	๑๐	๕๕.๕๖	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๗	๐.๑๖	๕	๗๑.๔๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๗	๐.๑๖	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๕๐	๑.๑๔	๓๓	๖๖.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐	๓๒	๖๔.๐๐
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๒๗	๐.๖๑	๑๘	๖๖.๖๗	๑๑	๔๐.๗๔	๑๖	๕๙.๒๖
๔๗	จังหวัดนครพนม	๑๓	๐.๓๐	๗	๕๓.๘๕	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๐	๐.๒๓	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๑๘๙	๔.๓๐	๑๓๐	๖๘.๗๘	๑๐๕	๕๕.๕๖	๘๔	๔๔.๔๔
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๖๘	๑.๕๕	๔๗	๖๙.๑๒	๓๙	๕๗.๓๕	๒๙	๔๒.๖๕
๕๐	จังหวัดมหาสารคาม	๕๒	๑.๑๘	๓๘	๗๓.๐๘	๓๑	๕๙.๖๒	๒๑	๔๐.๓๘
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๑	๐.๙๓	๒๙	๗๐.๗๓	๒๑	๕๑.๒๒	๒๐	๔๘.๗๘
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๒๘	๐.๖๔	๑๖	๕๗.๑๔	๑๔	๕๐.๐๐	๑๔	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๕๖	๓.๕๕	๘๙	๕๗.๐๕	๗๙	๕๐.๖๔	๗๗	๔๙.๓๖
๕๓	จังหวัดศรีสะเกษ	๖๗	๑.๕๒	๓๙	๕๘.๒๑	๓๑	๔๖.๒๗	๓๖	๕๓.๗๓
๕๔	จังหวัดอุบลราชธานี	๖๑	๑.๓๙	๓๒	๕๒.๔๖	๓๒	๕๒.๔๖	๒๙	๔๗.๕๔
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๕	๐.๓๔	๗	๔๖.๖๗	๖	๔๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐
๕๖	จังหวัดยโสธร	๑๓	๐.๓๐	๑๑	๘๔.๖๒	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๖๕	๖.๐๒	๑๔๒	๕๓.๕๘	๑๑๓	๔๒.๖๔	๑๕๒	๕๗.๓๖
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๒๘	๒.๙๑	๕๘	๔๕.๓๑	๕๗	๔๔.๕๓	๗๑	๕๕.๔๗
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๕	๑.๒๕	๓๖	๖๕.๔๕	๒๙	๕๒.๗๓	๒๖	๔๗.๒๗
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๔๘	๑.๐๙	๓๕	๗๒.๙๒	๑๘	๓๗.๕๐	๓๐	๖๒.๕๐
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๓๔	๐.๗๗	๑๓	๓๘.๒๔	๙	๒๖.๔๗	๒๕	๗๓.๕๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๙๗	๒.๒๑	๕๘	๕๙.๗๙	๕๕	๕๖.๗๐	๔๒	๔๓.๓๐
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๖๖	๑.๕๐	๔๓	๖๕.๑๕	๔๒	๖๓.๖๔	๒๔	๓๖.๓๖
๖๒	จังหวัดลำปาง	๑๔	๐.๓๒	๗	๕๐.๐๐	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๐	๐.๒๓	๓	๓๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๗	๐.๑๖	๕	๗๑.๔๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๐๑	๒.๓๐	๗๑	๗๐.๓๐	๕๕	๕๔.๔๖	๔๖	๔๕.๕๔
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๕๑	๑.๑๖	๓๔	๖๖.๖๗	๒๓	๔๕.๑๐	๒๘	๕๔.๙๐
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๙	๐.๔๓	๑๓	๖๘.๔๒	๑๑	๕๗.๘๙	๘	๔๒.๑๑
๖๗	จังหวัดพะเยา	๑๘	๐.๔๑	๑๓	๗๒.๒๒	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๓	๐.๓๐	๑๑	๘๔.๖๒	๑๑	๘๔.๖๒	๒	๑๕.๓๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๒๘	๒.๙๐๕	๙๖	๗๕.๐๐	๗๐	๕๔.๖๙	๕๘	๔๕.๓๑
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๔๐	๐.๙๑	๓๐	๗๕.๐๐	๒๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๓๓	๐.๗๕	๒๔	๗๒.๗๓	๑๒	๓๖.๓๖	๒๑	๖๓.๖๔
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๒๒	๐.๕๐	๑๘	๘๑.๘๒	๑๖	๗๒.๗๓	๖	๒๗.๒๗
๗๒	จังหวัดตาก	๑๗	๐.๓๘๕	๑๒	๗๐.๕๙	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๗๓	จังหวัดสุโขทัย	๑๖	๐.๓๖	๑๒	๗๕.๐๐	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๒๐	๒.๗๓	๗๖	๖๓.๓๓	๕๕	๔๕.๘๓	๖๕	๕๔.๑๗
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๕๗	๑.๓๐	๒๘	๔๙.๑๒	๑๘	๓๑.๕๘	๓๙	๖๘.๔๒
๗๕	จังหวัดอุทัยธานี	๒๕	๐.๕๗	๒๒	๘๘.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๒๑	๐.๔๗๕	๑๕	๗๑.๔๓	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๗๗	จังหวัดกำแพงเพชร	๑๗	๐.๓๘๕	๑๑	๖๔.๗๑	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
รวมทั้งสิ้น		๔,๓๙๘	๑๐๐.๐๐	๓,๓๙๙	๗๗.๒๙	๒,๖๕๘	๖๐.๔๔	๑,๗๔๐	๓๙.๕๖

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)

(จำนวนเรื่อง)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๓๙๘ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างถนน หมู่บ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา การเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน และการจุดดอกไม้ไฟ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดูผิว ลูกระนาด ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ท่อระบายน้ำ และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการให้อาหารและการถ่ายมูลของสุนัข แมวจรจัด และนกพิราบ - ขอให้แก้ไขปัญหาการแจกใบปลิวและนามบัตรเงินกู้บนกระเบื้อง
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และเสียงสุนัข
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ท่อและฝาท่อระบายน้ำ
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการสัตว์เลี้ยง
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาด และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการเลี้ยงสุนัขและแมวจรจัด
๔	จังหวัดปทุมธานี	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกระนาด ฝาท่อระบายน้ำ ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง สะพานกลับรถ และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร
		เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การก่อสร้างบ้านจัดสรร และการขับซิ่งรถของกลุ่มวัยรุ่น
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ติดตั้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และจัดเก็บสายไฟฟ้า
๕	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง บ้านเรือน และการมั่วสุมดื่มสุรา
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้เร่งดำเนินการคดีการปล่อยเงินกู้บนกระเบื้องทางออนไลน์ - ขอให้แก้ไขปัญหาฉ้อโกงทรัพย์สิน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และลูกระนาด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการจราจร

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

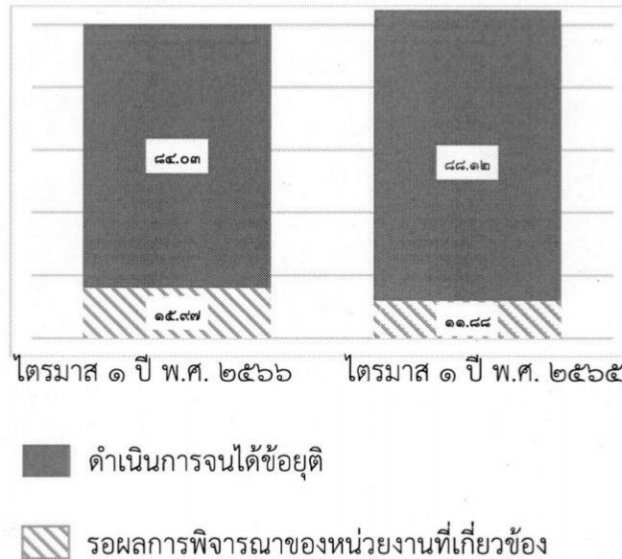
ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๙,๓๓๑	๓๐,๑๙๐	- ๒.๘๕
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) **	๑,๒๓๘	-	n/a
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๒๔	๑,๘๙๑	- ๓๕.๒๗
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖๓๕	๖๐๙	๔.๒๗
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๖๔	๕๖	๗๒๘.๕๗
๖	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑๘๐	๑,๓๔๕	- ๘๖.๖๒
รวมทั้งสิ้น		๓๓,๐๕๒ ครั้ง ๑๔,๔๓๙ เรื่อง	๓๔,๐๙๑ ครั้ง ๑๗,๖๘๗ เรื่อง	- ๓.๐๕ - ๑๘.๓๖

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

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๐๕๒ ครั้ง ซึ่งจำนวนเรื่องร้องทุกข์โดยรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๖ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมาได้แก่ ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ตามลำดับ ทั้งนี้ ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ซึ่งได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ กำลังได้รับความนิยมจากประชาชนในการเลือกใช้เป็นช่องทางการยื่นเรื่องร้องทุกข์ เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก สอดคล้องกับวิถีการใช้ชีวิตของประชาชนในปัจจุบันที่เน้นการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟนเป็นหลัก

ซึ่งส่งผลให้ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และตู้ ปณ. ๑๑๑๑ มีปริมาณเรื่องลดลงอย่างมีนัยสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางส่วนยังต้องการพบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง จึงทำให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีปริมาณเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการผ่อนคลายมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผู้ร้องจึงต้องการหารือกับเจ้าหน้าที่เพื่อรับคำแนะนำปรึกษาด้วยตนเอง และมีความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของรัฐบาล

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

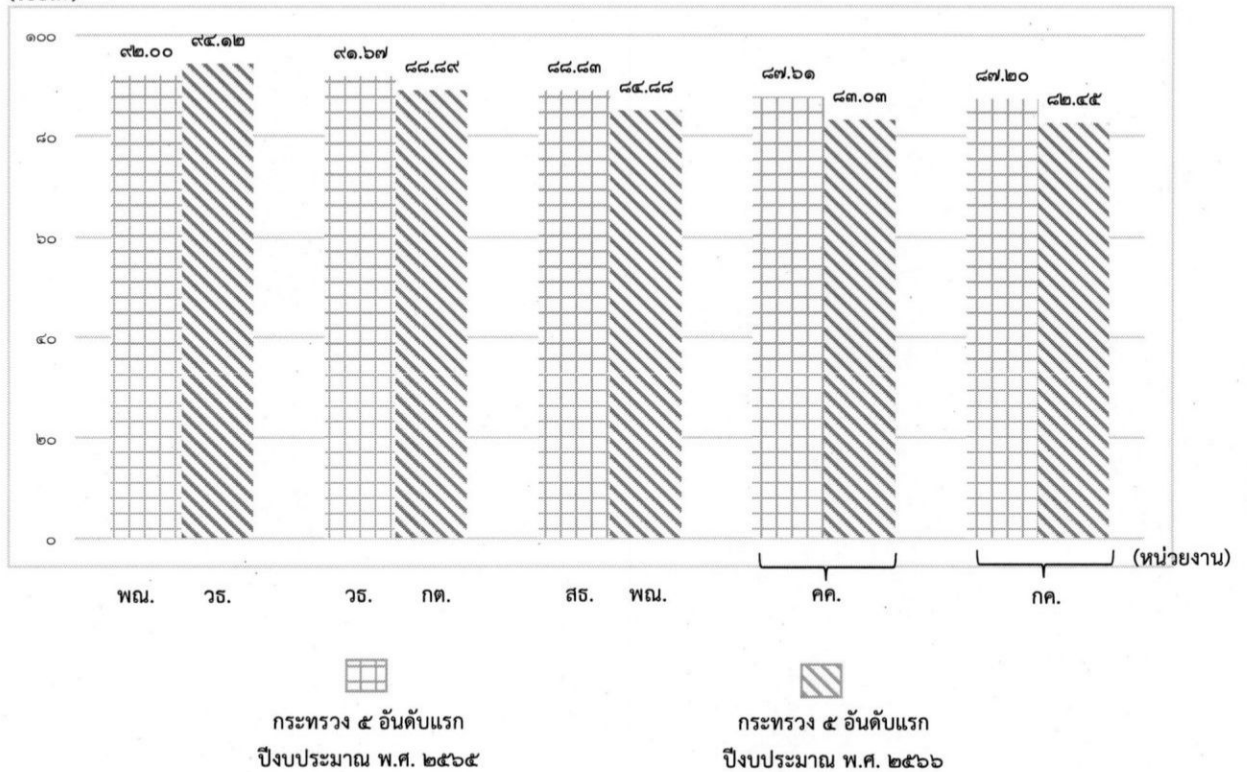


จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๔๓๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒,๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๗ ทั้งนี้ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลดลงร้อยละ ๑๘.๓๖ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๙ โดยเรื่องที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาส่วนใหญ่เป็นประเด็นสังคมและสวัสดิการ เช่น การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสียงดังรบกวนจากการเร่งเครื่องรถจักรยานยนต์ ซ่อมแซมถนนชำรุด เป็นต้น ประเด็นเศรษฐกิจ เช่น แจ้งเบาะแสการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบ ปรับโครงสร้างหนี้กับสถาบันการเงิน เป็นต้น และประเด็นกฎหมาย เช่น มีฉ้อฉลพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์กรณีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอกฎหมาย หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

(ร้อยละ)



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานยังคงรักษามาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ดี โดยบางหน่วยงานมีผลผลิตได้เพิ่มขึ้นและบางหน่วยงานมีผลผลิตลดลงเล็กน้อย

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่ามีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ รวม ๔๒๐ กรณี จำแนกได้ดังนี้

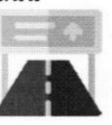
ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	๓๖๒ ราย	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๕๘ กลุ่ม	เช่น สภาองค์กรลูกจ้างพัฒนาแรงงานแห่งประเทศไทย (สพท.) กลุ่มประชาสังคมปฏิรูปทรัพยากรและทองคำ สมาคมสหกรณ์การทุกประเภทแห่งประเทศไทย กลุ่มสภาเครือข่ายประชาชนอีสาน (สอส.) สภาประชาชน ๔ ภาค ชมรมผู้ค้าสลากเสริมแห่งประเทศไทย เครือข่ายประชาชนเพื่อการมีกฎหมายควบคุมกัญชาในประเทศไทย กลุ่มรวมพลังคนอีสาน เครือข่ายธรรมชาติไทย กลุ่ม Beach for life และภาคีเครือข่ายประชาชนทวงคืนชายหาด ๙๑ องค์กร เป็นต้น

๕. ประเด็นเรื่อง...

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	 ๗๑.๑๒	๑,๕๗๖	๑,๔๘๗ (๙๔.๓๕)	ปัญหาเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็น ปัญหาการร้องทุกข์ในลำดับต้นที่ประชาชนร้องทุกข์ มากที่สุด เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึก เดือดร้อนรำคาญของประชาชนส่วนมาก เช่น การเปิดเพลงเสียงดังและเล่นดนตรีสดของ ร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ ของเพื่อนบ้าน รวมถึงเสียงดังจากการรวมกลุ่ม แข่งหรือเร่งเครื่องรถจักรยานยนต์ เป็นต้น โดยปัญหาเสียงดังรบกวนดังกล่าว มีจำนวน เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของ ปีงบประมาณที่ผ่านมา ประกอบกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การผ่อนคลายมาตรการ ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ร้านอาหารกลับมาเปิดให้บริการ ผู้คนกลับออกมา รวมกลุ่มกันตามปกติ เป็นต้น ทั้งนี้ช่วงเดือน ตุลาคม - ธันวาคม ได้มีการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลอง เทศกาลต่าง ๆ ส่งผลให้มีการร้องทุกข์กรณี เสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในช่วง เทศกาลของทุกปี
๒	ไฟฟ้า 	 ๕.๑๘	๖๙๖	๕๙๕ (๘๕.๔๙)	ปัญหาไฟฟ้าเป็นประเด็นเรื่องสาธารณูปโภค ที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ ดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยส่วนใหญ่ ขอให้ แก้ไข ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ขยายเขต การให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่การเกษตรและพื้นที่ ห่างไกล ซึ่งเป็นปัญหาเดิมที่ประชาชนส่งเรื่อง ร้องทุกข์เข้ามาเป็นประจำ ทั้งนี้จากสถานการณ์ ราคาพลังงานที่สูงขึ้น ประกอบกับการที่ประชาชน ได้รับผลกระทบด้านค่าครองชีพภายหลังจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ส่งผลให้มีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอลด ค่าไฟฟ้าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน (Ft) และแนวทางในการช่วยเหลือประชาชน กรณีขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้น ในช่วงเวลาดังกล่าว

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	สลากกินแบ่งรัฐบาล 	 ๑๔๔.๘๗	๖๔๔	๖๒๓ (๙๖.๗๔)	การร้องทุกข์เกี่ยวกับประเด็นเรื่องสลากกินแบ่งรัฐบาลมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่แล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เพียงพอกับจำนวนผู้จัดจำหน่าย แจ้างเบาะแสการจำหน่ายสลากเกินราคา ขอให้ตรวจสอบการก๊วบซื้อสลากของบริษัทเอกชน เจ้าของแพลตฟอร์มจำหน่ายสลากออนไลน์ ผู้ค้าสลากรายย่อยได้รับผลกระทบจากการจำหน่ายสลากผ่านแพลตฟอร์ม นโยบายแก้ไขปัญหการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาของรัฐบาล และการพัฒนาช่องทางการจำหน่ายสลากผ่านทางระบบออนไลน์ที่หลากหลายเป็นการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนกลุ่มหนึ่งมีความพึงพอใจ หากแต่ก็ส่งผลกระทบเชิงลบกับผู้ค้าสลากรายย่อยที่ไม่สามารถแข่งขันได้กับผู้จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งประเด็นดังกล่าวยังคงเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ
๔	อุทกภัย 	 ๘.๑๗	๕๕๖	๕๒๑ (๙๓.๗๑)	อุทกภัยเป็นปัญหาที่ประชาชนในหลายพื้นที่ทั่วประเทศได้รับผลกระทบในช่วงปลายฤดูฝน โดยได้ทำการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามามาก ในช่วงเวลานี้ของทุกปี ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมฉับพลัน ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยาผู้ประสบภัย ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและในพื้นที่จังหวัดที่ประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในภาพรวม
๕	โทรศัพท์ 	 - ๑๙.๓๒	๕๔๓	๔๗๔ (๘๗.๒๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม มีการให้รอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น แต่ปริมาณการร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนหนึ่งมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ปรับตัวดีขึ้น ประชาชนจึงลดการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ยาเสพติด 	△ ๕๒.๖๕	๔๙๐	๔๕๒ (๙๒.๒๔)	ปัญหาเสพติดมีการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้าและยาไอซ์ ประกอบกับขณะนี้รัฐบาลได้มีนโยบายรับแจ้งปัญหาเสพติดเพื่อการบำบัด จึงทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวและแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความเห็นเข้ามามากขึ้น
๗	การเมือง 	△ ๑.๘๘	๔๘๗	๔๗๙ (๙๘.๓๖)	ประเด็นการเมืองเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจและมักจะส่งเรื่องเข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่อยู่ในกระแสสังคม เช่น การตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง นโยบายของพรรคการเมือง การบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น
๘	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	△ ๔๕.๕๔	๔๗๓	๓๑๔ (๖๖.๓๘)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินมีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามีฉ้อฉลหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมีฉ้อฉลจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการไปเรื่อย ๆ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานร่วมบูรณาการแก้ไขให้เป็นผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็ว
๙	ถนน 	▽ - ๘.๘๖	๔๗๓	๓๙๑ (๘๒.๖๖)	ปัญหาเรื่องถนนส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด มีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมาเป็นเวลานาน ถนนมีรถบรรทุกหนักสัญจรไป - มาเป็นประจำ เกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น รวมทั้งขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต อันเป็นการพัฒนาคุณภาพถนนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	▽ - ๘.๕๗	๓๒๐	๒๘๑ (๘๗.๘๑)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากความไม่ปลอดภัยในชีวิต

๖. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๖.๑ ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีอัตราลดลงร้อยละ ๑๘.๓๖ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา และพบว่าประชาชนมีแนวโน้มการใช้บริการ ช่องทางไลน์เพิ่มขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความต้องการใช้บริการผ่านช่องทางที่ง่าย สะดวก และสอดคล้องกับเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย รวมทั้งมีความคาดหวังให้หน่วยงาน รับผิดชอบเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็ว จึงขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์และกำหนดระยะเวลาการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ตลอดจนตอบผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

๖.๒ ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ เป็นประจำ เช่น เสียงดังรบกวนจากการมั่วสุมดื่มสุรา การแข่งรถจักรยานยนต์ การเปิดเพลงในร้านอาหาร สถานบันเทิงหรือเสียงดังจากการจัดงานเฉลิมฉลองเทศกาลต่าง ๆ ในช่วงปลายปี น้ำท่วมฉับพลันหรือน้ำท่วมขังซ้ำซาก อันเนื่องมาจากการเกิดพายุฝนตกหนักในช่วงฤดูมรสุม เป็นต้น หากแต่ หน่วยงานอาจยังไม่มีมาตรการ/แผนในการรับมือ หรือแผนเผชิญเหตุ หรือมีแต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน

๖.๓ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) ที่มีแนวโน้มดีขึ้นโดยลำดับ ส่งผลให้ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีปริมาณลดลง แต่อย่างไร ก็ตามยังคงต้องมีการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดอย่างใกล้ชิดและประชาชนมีความกังวล เนื่องจากปัจจุบัน หลายประเทศได้ทำการเปิดประเทศ ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทย เป็นจำนวนมาก จึงควรมีมาตรการเฝ้าระวังอย่างเข้มข้นหากมีการแพร่ระบาดจากกลุ่มนักท่องเที่ยว

๖.๔ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนขอให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรการแก้ไขที่ชัดเจน เข้มงวด ได้แก่ ปัญหาการจำหน่ายและเสพยาเสพติดที่มีการแพร่ระบาดในหลายพื้นที่ เนื่องจากหาซื้อได้โดยง่าย กลุ่มการเข้าถึงยาเสพติดเป็นกลุ่มเด็กและเยาวชนมากขึ้น และการปล่อยปละละเลยของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมี ปัญหากรณีการหลอกลวงของมิจฉาชีพที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบกลวิธีต่าง ๆ ทำให้มีประชาชนหลงเชื่อหรือเข้าใจผิด ในข้อเท็จจริง เช่น กรณีอ้างอิงว่าเป็นหน่วยงานราชการ การส่งพัสดุและเรียกเก็บเงินปลายทางโดยไม่ได้รับสั่งของ และประเด็นการถูกข่มขู่คุกคามจากนายทุนปล่อยเงินกู้นอกระบบ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงต้องอาศัยความร่วมมือในการแก้ไขจากทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งจากตัวประชาชนเอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในระดับรัฐบาลที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๗.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควรขยายผลการเชื่อมโยง การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัยเพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทั่วประเทศ จะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงาน ระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๗.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็นแนวทาง มาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๗.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๗.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/2p8m8dt3>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- วิดีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖