

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๒๘

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
กราบเรียน/เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๓๙ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๖๒๕๖
ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๖ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาท), 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 ๐๑๐๕.๐๖/๖๒๕๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๗๗๕๓
ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖
๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ
คณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)
รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับกับการบริหารราชการสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบ
แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมาย
ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ
ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ
ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ
เรื่องร้องทุกข์

๓. สารสำคัญ...

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๗๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘

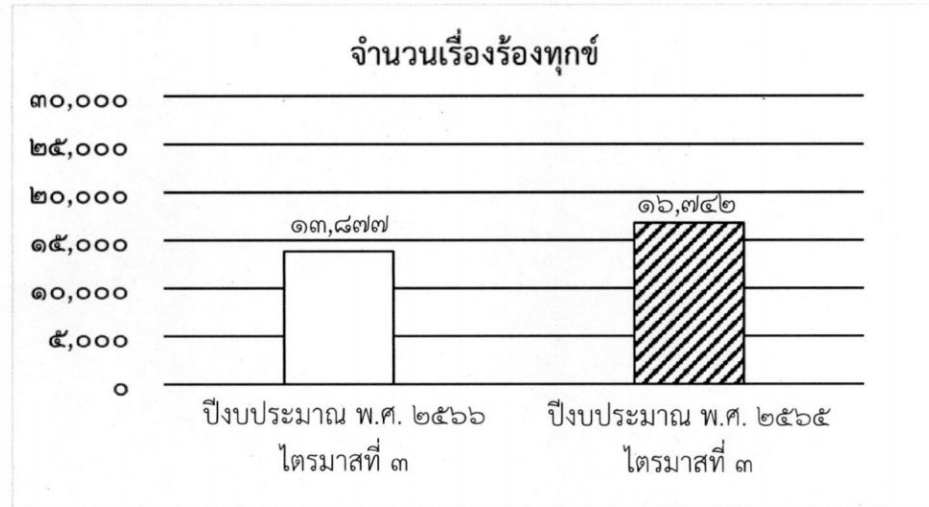
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๒๓๒ เรื่อง (๓๒.๐๙%)	กระทรวงการคลัง ๔๐๐ เรื่อง (๑๐.๔๒%)	กระทรวงคมนาคม ๒๙๒ เรื่อง (๗.๖๑%)	กระทรวงแรงงาน ๒๔๐ เรื่อง (๖.๒๕%)	กระทรวงสาธารณสุข ๒๑๕ เรื่อง (๕.๖๐%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๒๒๒ เรื่อง (๒๐.๗๓%)	การไฟฟ้านครหลวง ๑๓๖ เรื่อง (๑๒.๗๐%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๓๕ เรื่อง (๑๒.๖๑%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๑๐๗ เรื่อง (๙.๙๙%)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖๑ เรื่อง (๕.๗๐%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๖๖๘ เรื่อง (๑๖.๕๗%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๐๕ เรื่อง (๕.๐๙%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๗๔ เรื่อง (๔.๓๒%)	จังหวัดปทุมธานี ๑๗๑ เรื่อง (๔.๒๔%)	จังหวัดชลบุรี ๑๖๑ เรื่อง (๓.๙๙%)

๓.๒ การประมวล...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ที่ผ่านมามีจำนวนลดลง



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 ๕.๖๑	๑,๔๑๑	๑,๓๔๘ (๙๕.๕๓)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชน ร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดัง ของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่ม มั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับขี่ รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้างการประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังรบกวน จากสถานบันเทิงและการรวมกลุ่มสังสรรค์

๒ ไฟฟ้า...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๒	ไฟฟ้า 	 ๓๒.๔๙	๑,๒๖๐	๑,๑๔๙ (๙๑.๑๙)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอย้ายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ราคาพลังงานที่ปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบจึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๓	การเมือง 	 ๗๘.๐๑	๗๖๙	๗๕๔ (๙๘.๐๕)	เนื่องจากเป็นช่วงเวลาของการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประชาชนจึงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการเมืองเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง นโยบายของพรรคการเมือง และการจัดตั้งรัฐบาล เป็นต้น
๔	โทรศัพท์ 	 - ๑๐.๒๘	๖๓๗	๕๗๗ (๙๐.๕๘)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๕	น้ำประปา 	 ๓๒.๙๖	๕๘๙	๕๓๘ (๙๑.๓๔)	เรื่องน้ำประปาเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน เป็นบริเวณกว้าง การขอย้ายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น

๖ ประเด็น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 - ๘.๕๓	๔๗๒	๓๒๔ (๖๘.๖๔)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามีฉาชีพหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน หลอกลวงซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจทางโทรศัพท์ และทางออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบและวิธีการของมีฉาชีพมากขึ้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง
๗	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๗.๗๖	๓๗๕	๓๑๗ (๘๔.๕๓)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๘	ถนน 	 - ๓๒.๘๙	๓๐๖	๒๔๘ (๘๑.๐๕)	ประเด็นเรื่องถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ทรุดตัว ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมานาน เป็นหลุมเป็นบ่อ และมีน้ำขัง เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับถนนมีจำนวนลดลงถึงร้อยละ ๓๒.๘๙ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงซ่อมแซมจนสามารถใช้งานได้ปกติในหลายพื้นที่แล้ว

๙ กลับ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๙	กลิ่น 	 ๒๐.๕๙	๒๘๗	๒๔๙ (๘๖.๗๖)	ประเด็นเรื่องกลิ่น ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากขยะ การทิ้งขยะของเพื่อนบ้าน การทิ้งขยะของร้านอาหาร เป็นต้น รวมทั้งปัญหากลิ่นเหม็นมูลสัตว์ เช่น มูลสัตว์ จากการทำฟาร์ม มูลสัตว์เลี้ยงของเพื่อนบ้าน เป็นต้น
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร 	 - ๑๗.๒๕	๒๘๓	๒๖๗ (๙๔.๓๕)	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจรส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด ขอให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขันการรักษาวินัยจราจร และพฤติกรรมการขับซึ่รถประเภทต่าง ๆ ด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดระเบียบการจราจรมากขึ้น

๓.๓ ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ สถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวได้จากการใช้บริการผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ เพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนข้อเท็จจริงของปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในภาพรวมของประเทศได้

๓.๓.๒ ประชาชนใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น โดยจะเห็นว่าจำนวนการใช้บริการช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) มีปริมาณมาก สะท้อนว่าประชาชนเลือกใช้บริการช่องทางที่เข้าถึงง่าย และสะดวก รวมทั้งมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่รวดเร็วจากหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นความท้าทายของการบริหารจัดการภาครัฐที่จะต้องให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๓.๓.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการช่องทางที่ง่ายและสะดวก เช่น Line : @PSC1111 และแอปพลิเคชัน PSC 1111 รวมทั้งได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ

ระบบการ...

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากส่วนราชการให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั่วประเทศ (Big Data) ปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งในระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานอิสระเข้าร่วมเชื่อมโยงฐานข้อมูลแล้ว ๑๕ หน่วยงาน ซึ่งยังไม่ครอบคลุมในทุกกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น

๓.๓.๔ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญยังเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะเสียงดังรบกวนจากการแสดงดนตรีสดและการเปิดเพลงเสียงดังของสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การขับซิ่งจักรยานยนต์ที่ทำการตัดแปลงเครื่องยนต์ และเหตุเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่น เช่น กลิ่นเหม็นจากการทิ้งขยะ กลิ่นจากมูลสัตว์ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายและบ่อยครั้ง ประกอบกับปัจจุบันประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงการร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเหตุ ได้ง่าย สะดวก ตลอดเวลา จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีจำนวนมากในทุกไตรมาส

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหามาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ให้หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ที่มีระบบสารสนเทศเรื่องราวร้องทุกข์ และมีความพร้อม กำหนดแนวทางเข้าร่วมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Connected) และเพื่อขับเคลื่อนการบริการประชาชนด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๔.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเคร่งครัดในการตรวจสอบปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดการเกิดเหตุในพื้นที่ และควรประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในขณะเดียวกันต้องสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการปฏิบัติตนที่ไม่สร้างผลกระทบต่อส่วนรวมเพื่อสังคมที่อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

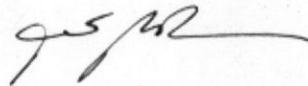
๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทาง...

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพ
การให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัณาส)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

เว็บไซต์ QR Code : <https://tinyurl.com/3mfr32xn>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

สปน. สุจริต มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๗๗/๕๓

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ เห็นควรให้หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ที่มีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ และมีความพร้อม กำหนดแนวทางเข้าร่วมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Connected) และเพื่อขับเคลื่อนการบริการประชาชนด้านรับเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๒.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเคร่งครัดในการตรวจสอบปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดการเกิดเหตุในพื้นที่ และควรประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในขณะเดียวกันต้องสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการปฏิบัติตามที่ไม่สร้างผลกระทบต่อส่วนรวมเพื่อสังคมที่อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

จากสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเห็นได้ว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

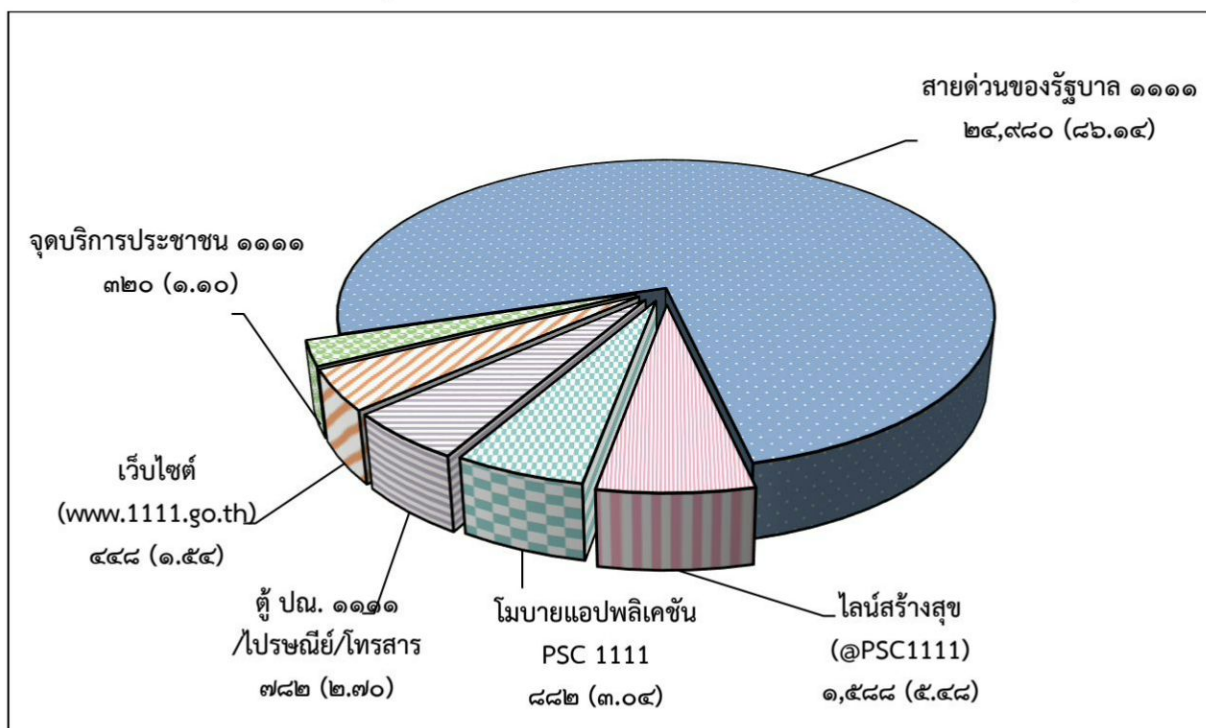


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

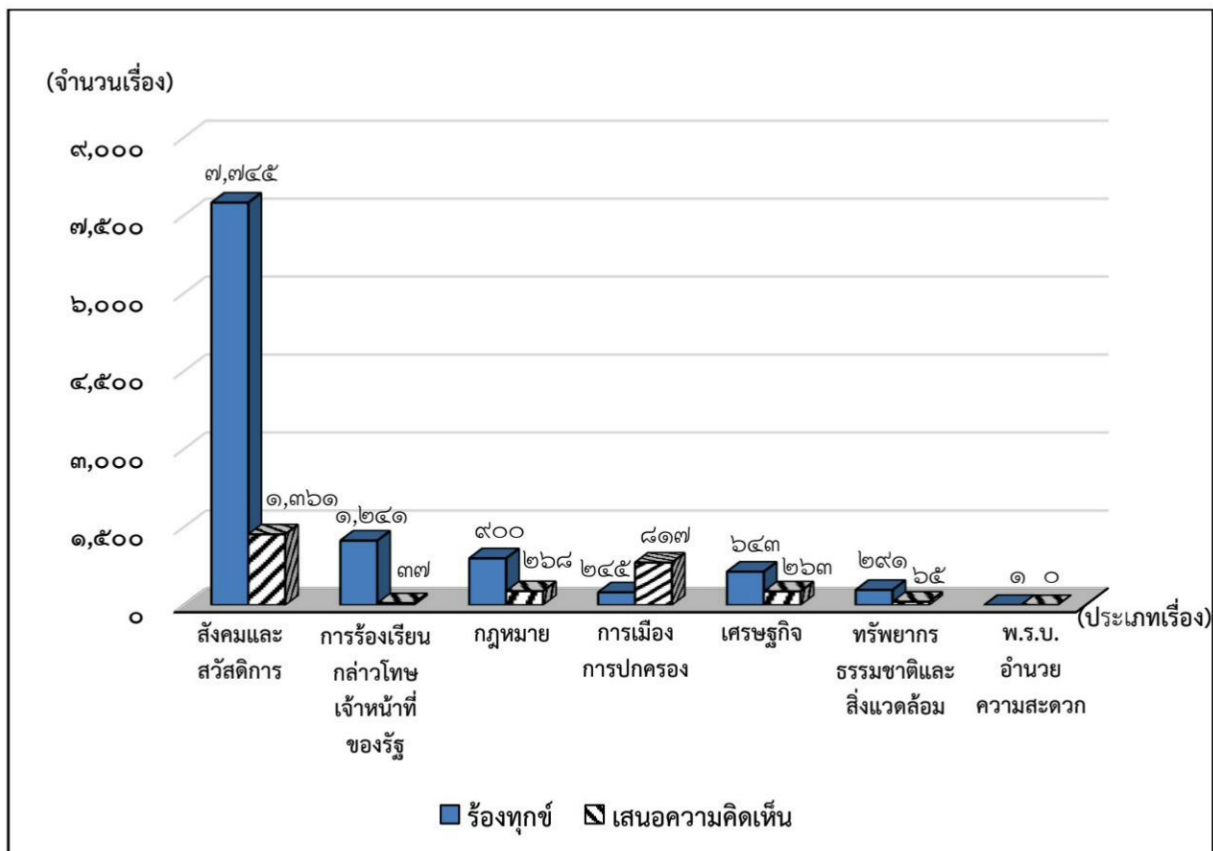
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๔,๙๘๐	๘๖.๑๔
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๕๘๘	๕.๔๘
๓	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๘๒	๓.๐๔
๔	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ปรชนีย์/โทรสาร	๗๘๒	๒.๗๐
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๔๘	๑.๕๔
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๒๐	๑.๑๐
รวมทั้งสิ้น		๒๙,๐๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๐๐๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ปรชนีย์/โทรสาร ช่องทางช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

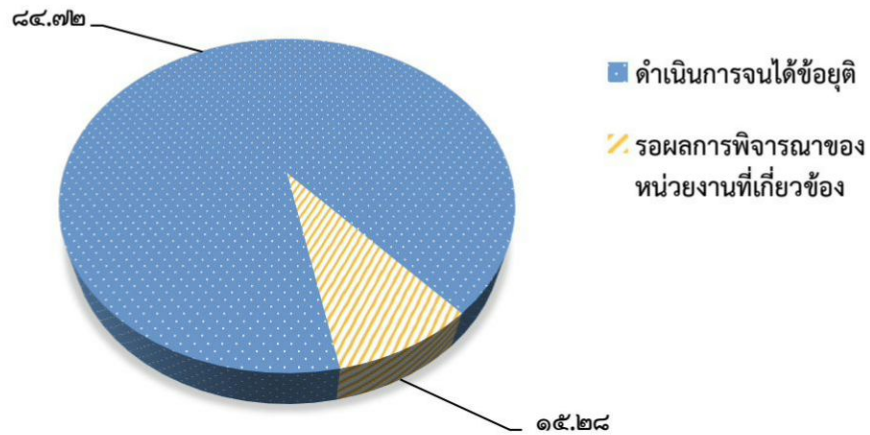
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๘,๑๐๖	๗,๗๔๕	๑,๓๖๑
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๒๗๘	๑,๒๔๑	๓๗
๓	กฎหมาย	๑,๑๖๘	๙๐๐	๒๖๘
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๐๖๒	๒๔๕	๘๑๗
๕	เศรษฐกิจ	๙๐๖	๖๔๓	๒๖๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๕๖	๒๙๑	๖๕
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๘๗๗	๑๑,๐๖๖	๒,๘๑๑
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๙.๗๔	๒๐.๒๖

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๑,๗๕๗	๘๔.๗๒
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒,๑๒๐	๑๕.๒๘
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๘๗๗	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๗๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- การแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับซิ่งจักรยานยนต์ ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้าง การประกอบกิจการ เป็นต้น	๑,๔๑๑	๑,๓๔๘	๖๓
๒	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอบข่ายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ	๑,๒๖๐	๑,๑๔๙	๑๑๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	การเมือง	- แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการหาเสียงเลือกตั้ง นโยบายของพรรคการเมือง และการจัดตั้งรัฐบาล เป็นต้น	๗๖๙	๗๕๔	๑๕
๔	โทรศัพท์	ร้องเรียนการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น	๖๓๗	๕๗๗	๖๐
๕	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปามีสีขุ่นและมีตะกอน - ขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา	๕๘๙	๕๓๘	๕๑
๖	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	ขอให้แก้ไขปัญหามีฉ้อโกงหลอกลวงประชาชนหลอกลวงให้โอนเงิน ซื้อสินค้าร่วมลงทุนทำธุรกิจผ่านช่องทางโทรศัพท์และออนไลน์	๔๗๒	๓๒๔	๑๔๘
๗	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	- ขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคามถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท	๓๗๕	๓๑๗	๕๘
๘	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุดทรุดตัว - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต	๓๐๖	๒๔๘	๕๘
๙	กลิ่น	- ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากขยะ เช่น การทิ้งขยะ ของเพื่อนบ้าน การทิ้งขยะของร้านอาหาร ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์ เช่น มูลสัตว์จากการทำฟาร์ม มูลสัตว์เลี้ยงของเพื่อนบ้าน	๒๘๗	๒๔๙	๓๘
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร	- ขอให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขันการรักษาวินัยจราจรและพฤติกรรมการขับซึ่รถประเภทต่าง ๆ ด้วยความเร็วสูง	๒๘๓	๒๖๗	๑๖

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/สิ้นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเมือง โทรศัพท์ น้ำประปา ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ถนน กลิ่น และการจัดระเบียบการจราจร ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่อง...

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๒,๑๕๔	๔๓.๘๗	๑,๕๙๔	๗๔.๐๐	๑,๒๘๒	๕๙.๕๒	๘๗๒	๔๐.๔๘
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๔๐๐	๑๘.๕๗	๒๙๙	๗๔.๗๕	๒๕๘	๖๔.๕๐	๑๔๒	๓๕.๕๐
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๒๙๒	๑๓.๕๖	๒๕๒	๘๖.๓๐	๒๑๒	๗๒.๖๐	๘๐	๒๗.๔๐
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๑๐๐ เรื่อง)	๒๔๐	๑๑.๑๔	๑๙๓	๘๐.๔๒	๑๓๕	๕๖.๒๕	๑๐๕	๔๓.๗๕
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๒๑๕	๙.๙๘	๑๖๖	๗๗.๒๑	๑๕๗	๗๓.๐๒	๕๘	๒๖.๙๘
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๑๘ เรื่อง)	๑๖๙	๗.๘๕	๑๒๐	๗๑.๐๑	๑๐๐	๕๙.๑๗	๖๙	๔๐.๘๓
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๒๖	๕.๘๕	๘๕	๖๗.๔๖	๔๒	๓๓.๓๓	๔๔	๖๖.๖๗
๑.๗	กระทรวงยุติธรรม	๑๒๕	๕.๘๐	๘๐	๖๔.๐๐	๖๖	๕๒.๘๐	๕๙	๔๗.๒๐
๑.๘	สำนักงานกฤษฎีกา	๑๐๔	๔.๘๓	๖๐	๕๗.๖๙	๕๑	๔๙.๐๔	๕๓	๕๐.๙๖
๑.๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๐๓	๔.๗๘	๖๔	๖๒.๑๔	๕๗	๕๕.๓๔	๔๖	๔๔.๖๖
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๙๖	๔.๔๖	๖๘	๗๐.๘๓	๔๖	๔๗.๙๒	๕๐	๕๒.๐๘
๑.๑๑	กระทรวงพาณิชย์	๕๐	๒.๓๒	๓๙	๗๘.๐๐	๓๒	๖๔.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๔๖	๒.๑๔	๒๔	๕๒.๑๗	๒๐	๔๓.๔๘	๒๖	๕๖.๕๒
๑.๑๓	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	๔๔	๒.๐๔	๓๒	๗๒.๗๓	๒๙	๖๕.๙๑	๑๕	๓๔.๐๙
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๔๒	๑.๙๕	๓๑	๗๓.๘๑	๑๖	๓๘.๑๐	๒๖	๖๑.๙๐
๑.๑๕	กระทรวงพลังงาน	๔๒	๑.๙๕	๓๖	๘๕.๗๑	๒๘	๖๖.๖๗	๑๔	๓๓.๓๓
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๒๓	๑.๐๗	๑๖	๖๙.๕๗	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓
๑.๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑	๐.๕๑	๑๐	๙๐.๙๑	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๙	๐.๔๒	๖	๖๖.๖๗	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙	๐.๔๒	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๑.๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๘	๐.๓๗	๘	๑๐๐.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๖๘๕	๓๔.๓๒	๑,๑๑๖	๖๖.๒๓	๙๕๗	๕๖.๘๐	๗๒๘	๔๓.๒๐
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๓๒	๗๓.๑๒	๗๕๒	๖๑.๐๔	๖๘๕	๕๕.๖๐	๕๔๗	๔๔.๔๐
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๔๔	๘.๕๕	๑๓๔	๙๓.๐๖	๑๓๐	๙๐.๒๘	๑๔	๙.๗๒
๒.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๕๒	๓.๐๙	๕๑	๙๘.๐๘	๑๑	๒๑.๑๕	๔๑	๗๘.๘๕
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๔๗	๒.๗๙	๔๒	๘๙.๓๖	๒๓	๔๘.๙๔	๒๔	๕๑.๐๖
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๗	๒.๒๐	๒๖	๗๐.๒๗	๒๒	๕๙.๔๖	๑๕	๔๐.๕๔
๒.๖	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๓๖	๒.๑๔	๓๓	๙๑.๖๗	๒๕	๖๙.๔๔	๑๑	๓๐.๕๖
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๕	๑.๔๘	๗	๒๘.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๙	๑.๑๓	๑๘	๙๔.๗๔	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
๒.๙	สภาพนาถความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๙	๐.๕๓	๓	๓๓.๓๓	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๒.๑๐	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๙	๐.๕๓	๘	๘๘.๘๙	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๙	๐.๕๓	๖	๖๖.๖๗	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๒.๑๒	สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน	๘	๐.๔๗	๓	๓๗.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๒.๑๓	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๕	๐.๓๐	๓	๖๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๕	๐.๓๐	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๓๐	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานอัยการสูงสุด	๕	๐.๓๐	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๔	๐.๒๔	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔	๐.๒๔	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๙	กองอำนวยการ รักษาความมั่นคงภายใน	๓	๐.๑๘	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๐	กองทุนประกันวินาศภัย	๓	๐.๑๘	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๓	๐.๑๘	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๒	สภากาชาดไทย	๓	๐.๑๘	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๔	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๕	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๗	ศูนย์อำนวยการ รักษาผลประโยชน์ของชาติ ทางทะเล	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๐	ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๑	สมาคมสภาสังคม สงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	สภาวิศวกร	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๓	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๔	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	มูลนิธิชัยพัฒนา	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานองคมนตรี	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๐๗๑	๒๑.๘๑	๘๘๗	๘๒.๘๒	๖๘๐	๖๓.๔๙	๓๙๑	๓๖.๕๑
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๕๐๔	๔๗.๐๖	๔๑๖	๘๒.๕๔	๓๒๗	๖๔.๘๘	๑๗๗	๓๕.๑๒
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒๒๒	๒๐.๗๓	๑๕๑	๖๘.๐๒	๑๓๔	๖๐.๓๖	๘๘	๓๙.๖๔
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๑๓๖	๑๒.๗๐	๑๒๒	๘๙.๗๑	๙๓	๖๘.๓๘	๔๓	๓๑.๖๒
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๗	๙.๙๙	๑๐๕	๙๘.๑๓	๗๑	๖๖.๓๖	๓๖	๓๓.๖๔
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๓๙	๓.๖๔	๓๘	๙๗.๔๔	๒๙	๗๔.๓๖	๑๐	๒๕.๖๔
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๒๒	๒๐.๗๓	๑๙๔	๘๗.๓๙	๑๗๖	๗๙.๒๘	๔๖	๒๐.๗๒
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๓๕	๑๒.๖๑	๑๒๔	๙๑.๘๕	๑๑๓	๘๓.๗๐	๒๒	๑๖.๓๐
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๓๙	๓.๖๔	๒๗	๖๙.๒๓	๒๖	๖๖.๖๗	๑๓	๓๓.๓๓
๓.๒.๓	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๑๗	๑.๕๙	๑๗	๑๐๐.๐๐	๑๕	๘๘.๒๔	๒	๑๑.๗๖
๓.๒.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๕	๑.๔๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐
๓.๒.๕	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๙	๐.๘๔	๗	๗๗.๗๘	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๓.๒.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๗	๐.๖๕	๕	๕๗.๑๔	๕	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๑๓๔	๑๒.๕๑	๑๑๒	๘๓.๕๘	๔๖	๓๔.๓๓	๘๘	๖๕.๖๗
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๕๖	๕.๒๓	๕๒	๙๒.๘๖	๑๔	๒๕.๐๐	๔๒	๗๕.๐๐
๓.๓.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๓๖	๓.๓๖	๒๕	๖๙.๔๔	๗	๑๙.๔๔	๒๙	๘๐.๕๖
๓.๓.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๔	๒.๒๔	๑๘	๗๕.๐๐	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐
๓.๓.๔	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๘	๐.๗๕	๘	๑๐๐.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๓.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๓.๖	กองทุนการออมแห่งชาติ	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๑๗	๑๐.๙๒	๙๐	๗๖.๙๒	๗๙	๖๗.๕๒	๓๘	๓๒.๔๘
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๑	๕.๗๐	๖๐	๙๘.๓๖	๔๙	๘๐.๓๓	๑๒	๑๙.๖๗
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๖	๕.๒๓	๓๐	๕๓.๕๗	๓๐	๕๓.๕๗	๒๖	๔๖.๔๓
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๒๘	๒.๖๑	๒๖	๙๒.๘๖	๑๘	๖๔.๒๙	๑๐	๓๕.๗๑
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๒๘	๒.๖๑	๒๖	๙๒.๘๖	๑๘	๖๔.๒๙	๑๐	๓๕.๗๑

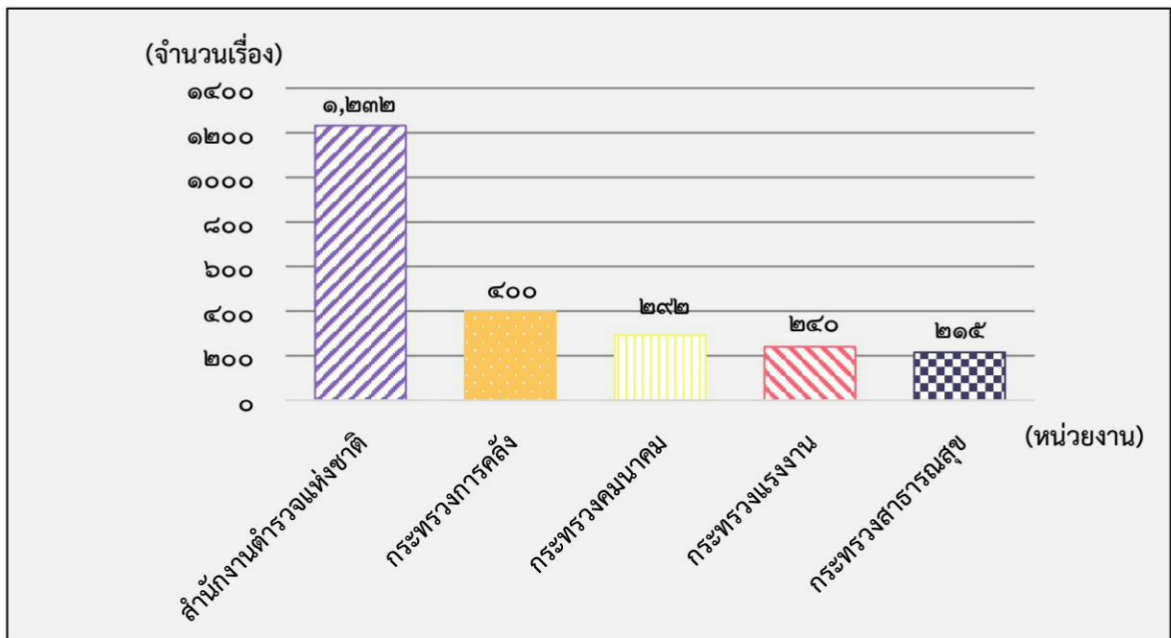
๓.๖ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๘	๑.๖๘	๘	๔๔.๔๔	๖	๓๓.๓๓	๑๒	๖๖.๖๗
๓.๖.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๘	๑.๖๘	๘	๔๔.๔๔	๖	๓๓.๓๓	๑๒	๖๖.๖๗
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๑๕	๑.๔๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๗	๔๖.๖๗	๘	๕๓.๓๓
๓.๗.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๙	๐.๘๔	๙	๑๐๐.๐๐	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๓.๗.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๖	๐.๕๖	๖	๑๐๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๙	๐.๘๔	๘	๘๘.๘๙	๗	๗๗.๗๘	๒	๒๒.๒๒
๓.๖.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๖.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒	๐.๑๙	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๗.๑	องค์การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๓.๘.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๕	๐.๔๗	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๒	องค์การส่งเสริมกิจการ โคนมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๓	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๑	สำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

๓.๑๐ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงวัฒนธรรม	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๑	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๔,๙๑๐	๑๐๐.๐๐	๓,๕๙๗	๗๓.๒๖	๒,๙๑๙	๕๙.๔๕	๑,๙๙๑	๔๐.๕๕

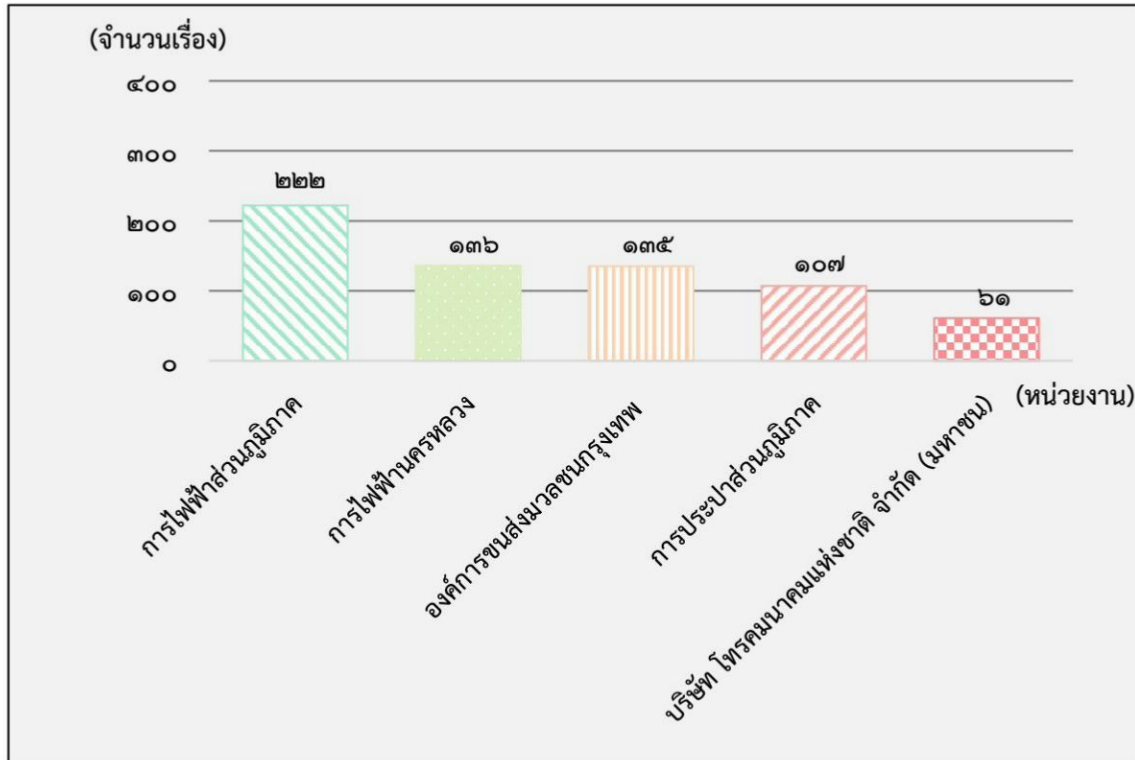
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดง...

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติ เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิชชันนารี (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกหลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านช่องทางโทรศัพท์ และสื่อออนไลน์ การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร และตำรวจประจำด้านตรวจ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๔๔๑ ๑๕๙๙ ๑๑๙๕ ๑๑๗๘ และ ๑๙๑ สถานีตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง และตำรวจภูธรภาค เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากรณีเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลงหรือแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการแข่งรถจักรยานยนต์ บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นร้องขอให้แก้ไขปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันประเภทไฟและไฮโด

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	กระทรวงการคลัง	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ทบทวนหลักเกณฑ์/คุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ขยายเวลาในการแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการยืนยันตัวตนของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้เร่งคืนเงินจากการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ และขอให้ตรวจสอบการเสียภาษีของบริษัทต่าง ๆ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร สายด่วน ๑๑๖๑ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๐ ๖๔๐๐ และบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๓ ๑๒๕๐ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่กระทรวงการคลัง และสำนักงานสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัด บำเหน็จ บำนาญ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับเงินเดือนและเงินบำนาญของข้าราชการเพิ่มขึ้น
๓	กระทรวงคมนาคม	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะและการจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ รถตู้ และจักรยานยนต์สาธารณะ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ กรมทางหลวง สายด่วน ๑๕๘๖ กรมทางหลวงชนบท สายด่วน ๑๑๔๖ สำนักงานขนส่งเขตและสำนักงานขนส่งจังหวัด ถนน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนน/ก่อสร้างถนนและสะพานลอย สร้างลูกระนาดชะลอความเร็ว และติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบและไฟฟ้าส่องสว่างแจ้งเตือนในเขตพื้นที่ก่อสร้าง
๔	กระทรวงแรงงาน	แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวเดินทางมาประกอบอาชีพโดยผิดกฎหมาย - ขอให้ขยายระยะเวลาการต่อใบอนุญาตทำงานในประเทศ (Work Permit) ผ่านระบบออนไลน์ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๒๖๒ - ๔ , ๐ ๒๒๓๒ ๑๔๖๗ สำนักงานประกันสังคม สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานจัดหางานพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัด กรมการจัดหางาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๗ ๙๔๒๓ สายด่วน ๑๖๙๔ และ ๑๕๐๖ กด ๒ และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๓ ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับลดการส่งเงินสมทบประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ - ขอให้พิจารณาแก้ไขสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพ โดยให้ผู้ประกันตนสามารถนำเงินกรณีชราภาพบางส่วนออกมาใช้ก่อนได้ การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอให้จัดหางานตามความเหมาะสมให้แก่ประชาชนทั่วไป และผู้พิการ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๕	กระทรวงสาธารณสุข	การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาล เช่น การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษา เพิ่มบุคลากรและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เพิ่มตู้กดน้ำดื่มที่ได้มาตรฐาน จัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้พิการ เป็นต้น
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 - ขอให้พิจารณาปรับปรุงโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (๓๐ บาทรักษาทุกโรค) - ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีถูกปฏิเสธการรักษาพยาบาล
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลของรัฐ กรมสุขภาพจิต สายด่วน ๑๓๒๓ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สายด่วน ๑๓๓๐ และสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ สายด่วน ๑๖๖๙
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ทบทวนกฎหมายเกี่ยวกับการใช้กัญชาอย่างเสรี - ค่ายารักษาโรคที่มีราคาสูง - เครื่องมือทางการแพทย์ที่ไม่ได้มาตรฐาน

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบอัตราค่าไฟฟ้าสูงกว่าปกติ - ขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้จัดระเบียบสายไฟฟ้าให้เรียบร้อย - ขอขยายเวลาการชำระค่าไฟฟ้าและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายด่วน ๑๑๒๙
๒	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอขยายเวลาการชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ปรับลดค่าไฟฟ้าผันแปร (Ft) เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในช่วงที่ราคาค่าไฟฟ้าต่อครัวเรือนมีราคาสูงกว่าปกติ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวงและสายด่วน ๑๑๓๐
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ และปรับเปลี่ยนรถโดยสารประจำทางสาธารณะ
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอความเป็นธรรมจากกรณีถูกไล่ออกจากการเป็นพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้มีการเฝ้าระวังในการสวมหน้ากากอนามัยบนรถโดยสารสาธารณะ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ โดยมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้แก้ปัญหาท่อน้ำประปาชำรุด - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปาส่วนภูมิภาค และสายด่วน ๑๖๖๒
		ร้องเรียนการให้บริการ/การประพัตดินไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
๕	บริษัท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นการชมเชยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑
		อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตประชารัฐ
		การประพัตดินไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

๘. สถิติ เรื่อง ร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๖๖๘	๑๖.๕๗	๕๙๓	๘๘.๗๗	๔๐๕	๖๐.๖๓	๒๖๓	๓๙.๓๗
๑	กรุงเทพมหานคร	๖๖๘	๑๖.๕๗	๕๙๓	๘๘.๗๗	๔๐๕	๖๐.๖๓	๒๖๓	๓๙.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑		๕๒๙	๑๓.๑๒	๔๖๕	๘๗.๙๐	๓๕๖	๖๗.๓๐	๑๗๓	๓๒.๗๐
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๐๕	๕.๐๙	๑๖๑	๗๘.๕๔	๑๓๔	๖๕.๓๗	๗๑	๓๔.๖๓
๓	จังหวัดปทุมธานี	๑๗๑	๔.๒๔	๑๖๙	๙๘.๘๓	๑๑๓	๖๖.๐๘	๕๘	๓๓.๙๒
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๙๖	๒.๓๘	๘๖	๘๙.๕๘	๖๖	๖๘.๗๕	๓๐	๓๑.๒๕
๕	จังหวัดสระบุรี	๕๗	๑.๔๑	๔๙	๘๕.๙๖	๔๓	๗๕.๔๔	๑๔	๒๔.๕๖
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๐๘	๒.๖๘	๗๔	๖๘.๕๒	๖๓	๕๘.๓๓	๔๕	๔๑.๖๗
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๖	๑.๑๔	๓๐	๖๕.๒๒	๒๖	๕๖.๕๒	๒๐	๔๓.๔๘
๗	จังหวัดอ่างทอง	๒๘	๐.๖๙	๒๓	๘๒.๑๔	๑๘	๖๔.๒๙	๑๐	๓๕.๗๑
๘	จังหวัดชัยนาท	๒๑	๐.๕๒	๑๕	๗๑.๔๓	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๓	๐.๓๒	๖	๔๖.๑๕	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		๓๐๒	๗.๔๙	๒๔๙	๘๒.๔๕	๒๐๐	๖๖.๒๓	๑๐๒	๓๓.๗๗
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑๗๔	๔.๓๒	๑๕๙	๙๑.๓๘	๑๒๔	๗๑.๒๖	๕๐	๒๘.๗๔
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๔	๑.๓๔	๓๐	๕๕.๕๖	๒๘	๕๑.๘๕	๒๖	๔๘.๑๕
๑๒	จังหวัดนครนายก	๓๕	๐.๘๗	๒๗	๗๗.๑๔	๒๓	๖๕.๗๑	๑๒	๓๔.๒๙
๑๓	จังหวัดปราจีนบุรี	๒๒	๐.๕๕	๒๑	๙๕.๔๕	๑๕	๖๘.๑๘	๗	๓๑.๘๒
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๑๗	๐.๔๒	๑๒	๗๐.๕๙	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
เขตตรวจราชการที่ ๔		๒๖๐	๖.๔๕	๑๙๔	๗๔.๖๒	๑๕๖	๖๐.๐๐	๑๐๔	๔๐.๐๐
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๙๘	๒.๔๓	๗๕	๗๖.๕๓	๖๗	๖๘.๓๗	๓๑	๓๑.๖๓
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๖๑	๑.๕๑	๔๘	๗๘.๖๙	๒๗	๔๔.๒๖	๓๔	๕๕.๗๔
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๕๗	๑.๔๑	๔๒	๗๓.๖๘	๓๘	๖๖.๖๗	๑๙	๓๓.๓๓
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๔๔	๑.๐๙	๒๙	๖๕.๙๑	๒๔	๕๔.๕๕	๒๐	๔๕.๔๕

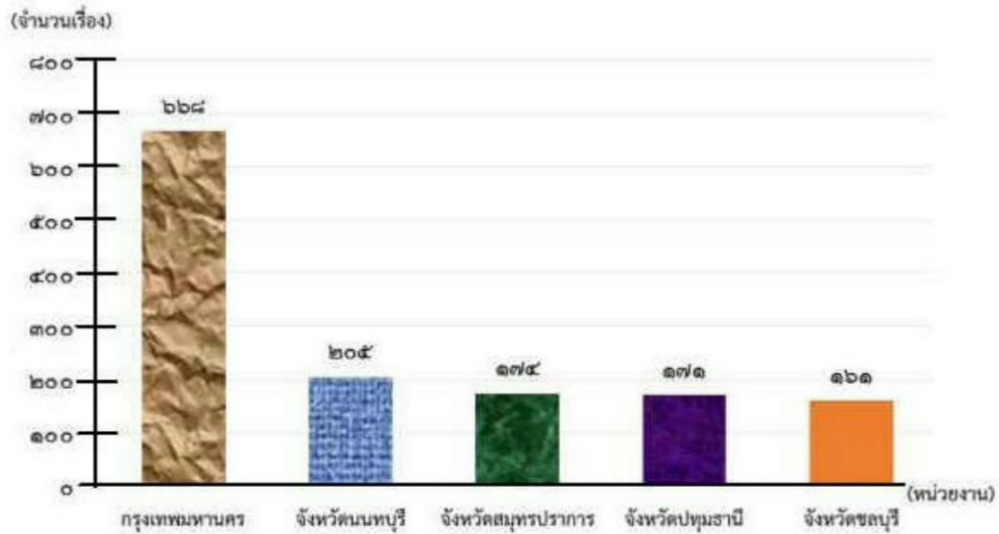
เขตตรวจจ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑๙๓	๔.๗๙	๑๕๘	๘๑.๘๗	๑๓๒	๖๘.๓๙	๖๑	๓๑.๖๑
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๙๙	๒.๔๖	๘๖	๘๖.๘๗	๗๘	๗๘.๗๙	๒๑	๒๑.๒๑
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๘	๐.๙๔	๒๕	๖๕.๗๙	๒๓	๖๐.๕๓	๑๕	๓๙.๔๗
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๓๔	๐.๘๔	๒๘	๘๒.๓๕	๒๑	๖๑.๗๖	๑๓	๓๘.๒๔
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๒	๐.๕๕	๑๙	๘๖.๓๖	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๕.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๖		๒๔๓	๖.๐๓	๑๙๔	๗๙.๘๔	๑๔๖	๖๐.๐๘	๙๗	๓๙.๙๒
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๙๗	๒.๔๑	๗๕	๗๗.๓๒	๖๐	๖๑.๘๖	๓๗	๓๘.๑๔
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๗๕	๑.๘๖	๕๗	๗๖.๐๐	๔๔	๕๘.๖๗	๓๑	๔๑.๓๓
๒๕	จังหวัดพัทลุง	๓๗	๐.๙๒	๓๔	๙๑.๘๙	๑๗	๔๕.๙๕	๒๐	๕๔.๐๕
๒๖	จังหวัดชุมพร	๓๔	๐.๘๔	๒๘	๘๒.๓๕	๒๕	๗๓.๕๓	๙	๒๖.๔๗
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๖๓	๔.๐๔	๑๑๖	๗๑.๑๗	๙๓	๕๗.๐๖	๗๐	๔๒.๙๔
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๕๙	๑.๔๖	๓๑	๕๒.๕๔	๒๘	๔๗.๔๖	๓๑	๕๒.๕๔
๒๘	จังหวัดตรัง	๓๗	๐.๙๒	๒๙	๗๘.๓๘	๒๒	๕๙.๔๖	๑๕	๔๐.๕๔
๒๙	จังหวัดกระบี่	๓๖	๐.๘๙	๒๘	๗๗.๗๘	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๔	๐.๖๐	๒๒	๙๑.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
๓๑	จังหวัดระนอง	๗	๐.๑๗	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๕๗	๖.๓๘	๑๓๐	๕๐.๕๘	๑๑๐	๔๒.๘๐	๑๔๗	๕๗.๒๐
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๑๙	๒.๙๕	๗๒	๖๐.๕๐	๖๐	๕๐.๔๒	๕๙	๔๙.๕๘
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๑๐๕	๒.๖๐	๓๓	๓๑.๔๓	๒๘	๒๖.๖๗	๗๗	๗๓.๓๓
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๑๖	๐.๔๐	๑๑	๖๘.๗๕	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐
๓๕	จังหวัดสตูล	๑๐	๐.๒๕	๘	๘๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๓๖	จังหวัดยะลา	๗	๐.๑๗	๖	๘๕.๗๑	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
เขตตรวจราชการที่ ๙		๒๖๘	๖.๖๕	๑๙๑	๗๑.๒๗	๑๖๓	๖๐.๘๒	๑๐๕	๓๙.๑๘
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๖๑	๓.๙๙	๑๑๕	๗๑.๔๓	๙๘	๖๐.๘๗	๖๓	๓๙.๑๓
๓๘	จังหวัดระยอง	๕๘	๑.๔๔	๔๓	๗๔.๑๔	๓๘	๖๕.๕๒	๒๐	๓๔.๔๘
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๓๖	๐.๘๙	๒๕	๖๙.๔๔	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗
๔๐	จังหวัดตราด	๑๓	๐.๓๒	๘	๖๑.๕๔	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๘๕	๒.๑๑	๖๐	๗๐.๕๙	๔๗	๕๕.๒๙	๓๘	๔๔.๗๑
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๔๓	๑.๐๗	๓๐	๖๙.๗๗	๒๑	๔๘.๘๔	๒๒	๕๑.๑๖
๔๒	จังหวัดเลย	๒๐	๐.๕๐	๑๔	๗๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
๔๓	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๐	๐.๒๕	๖	๖๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๘	๐.๒๐	๗	๘๗.๕๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๔	๐.๑๐	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๓๔	๐.๘๔	๒๒	๖๔.๗๑	๑๔	๔๑.๑๘	๒๐	๕๘.๘๒
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๒๑	๐.๕๒	๑๕	๗๑.๔๓	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๑๐	๐.๒๕	๖	๖๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๔๘	จังหวัดนครพนม	๓	๐.๐๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

เขตตรวจจ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๑๘๕	๔.๕๙	๑๒๓	๖๖.๔๙	๑๐๔	๕๖.๒๒	๘๑	๔๓.๗๘
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๗๖	๑.๘๙	๔๓	๕๖.๕๘	๓๘	๕๐.๐๐	๓๘	๕๐.๐๐
๕๐	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๙	๐.๙๗	๒๓	๕๘.๙๗	๒๐	๕๑.๒๘	๑๙	๔๘.๗๒
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๓๗	๐.๙๒	๓๕	๙๔.๕๙	๒๙	๗๘.๓๘	๘	๒๑.๖๒
๕๒	จังหวัดร้อยเอ็ด	๓๓	๐.๘๒	๒๒	๖๖.๖๗	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๒๕	๓.๑๐	๗๐	๕๖.๐๐	๕๔	๔๓.๒๐	๗๑	๕๖.๘๐
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๕๖	๑.๓๙	๓๐	๕๓.๕๗	๒๖	๔๖.๔๓	๓๐	๕๓.๕๗
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๕	๑.๑๒	๒๕	๕๕.๕๖	๑๗	๓๗.๗๘	๒๘	๖๒.๒๒
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๘	๐.๔๕	๑๑	๖๑.๑๑	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๖	๐.๑๕	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๒๐	๕.๔๖	๑๕๔	๗๐.๐๐	๑๐๔	๔๗.๒๗	๑๑๖	๕๒.๗๓
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๙๖	๒.๓๘	๘๑	๘๔.๓๘	๔๗	๔๘.๙๖	๔๙	๕๑.๐๔
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๖๕	๑.๖๑	๓๙	๖๐.๐๐	๓๕	๕๓.๘๕	๓๐	๔๖.๑๕
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๓๔	๐.๘๔	๒๑	๖๑.๗๖	๑๐	๒๙.๔๑	๒๔	๗๐.๕๙
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๒๕	๐.๖๒	๑๓	๕๒.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๙๗	๒.๔๑	๖๒	๖๓.๙๒	๕๒	๕๓.๖๑	๔๕	๔๖.๓๙
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๕๙	๑.๔๖	๓๒	๕๔.๒๔	๒๘	๔๗.๕๖	๓๑	๕๒.๕๔
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๑	๐.๕๒	๑๙	๙๐.๔๘	๑๖	๗๖.๑๙	๕	๒๓.๘๑
๖๓	จังหวัดลำพูน	๙	๐.๒๒	๕	๕๕.๕๖	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๘	๐.๒๐	๖	๗๕.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๗๒	๑.๗๙	๕๑	๗๐.๘๓	๓๙	๕๔.๑๗	๓๓	๔๕.๘๓
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๓	๐.๘๒	๒๓	๖๙.๗๐	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๕	๐.๓๗	๑๔	๙๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๖๗	จังหวัดน่าน	๑๒	๐.๓๐	๙	๗๕.๐๐	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓
๖๘	จังหวัดพะเยา	๑๒	๐.๓๐	๕	๔๑.๖๗	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๑๘	๒.๙๓	๘๘	๗๔.๕๘	๖๒	๕๒.๕๔	๕๖	๔๗.๔๖
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๑	๑.๐๒	๓๑	๗๕.๖๑	๒๕	๖๐.๙๘	๑๖	๓๙.๐๒
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๒๘	๐.๖๙	๑๙	๖๗.๘๖	๑๑	๓๙.๒๙	๑๗	๖๐.๗๑
๗๑	จังหวัดตาก	๒๑	๐.๕๒	๑๖	๗๖.๑๙	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๒๑	๐.๕๒	๑๗	๘๐.๙๕	๑๑	๕๒.๓๘	๑๐	๔๗.๖๒
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๗	๐.๑๗	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๐๔	๒.๕๘	๖๒	๕๙.๖๒	๕๐	๔๘.๐๘	๕๔	๕๑.๙๒
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๔๔	๑.๐๙	๒๑	๔๗.๗๓	๑๗	๓๘.๖๔	๒๗	๖๑.๓๖
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๒	๐.๕๕	๑๔	๖๓.๖๔	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๒๒	๐.๕๕	๑๓	๕๙.๐๙	๑๒	๕๔.๕๕	๑๐	๔๕.๔๕
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๖	๐.๔๐	๑๔	๘๗.๕๐	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕
รวมทั้งสิ้น		๔,๐๓๑	๑๐๐.๐๐	๓,๐๕๖	๗๕.๘๑	๒,๓๕๐	๕๘.๓๐	๑,๖๘๑	๔๑.๗๐

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๐๓๑ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร ขอให้แก้ไขปัญหามาจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน/ทราย เศษดิน/ทรายร่วงบนถนน
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		การจอดรถ/วางสิ่งของกีดขวาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีจอดรถกีดขวาง การจราจรและจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าบนบาทวิถี ขอให้แก้ไขปัญหามาจากการตั้งป้ายโฆษณา ป้ายหาเสียง ผู้สมัครรับเลือกตั้งกีดขวางทางสัญจร
		ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับเวลาในการจัดเก็บขยะ และการคัดแยกขยะมูลฝอย/ขยะชิ้นใหญ่
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา และการก่อสร้างอาคาร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้ามทางม้าลาย
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหามาจากการจราจรติดขัด

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๔	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง และร้านอาหาร
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษ และการเผาขยะ
๕	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากสถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร
		การประพัตดินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบการประพัตดินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดท้องถิ่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและหมู่บ้าน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๔,๙๓๖

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖	ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๕	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๔,๙๘๐	๒๙,๒๒๕	- ๑๔.๕๓
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) **	๑,๕๘๘	-	n/a
๓	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๘๒	๙๗๓	- ๙.๓๕
๔	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗๘๒	๑,๔๙๕	- ๔๗.๖๙
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๔๘	๑,๕๔๗	- ๗๑.๐๔
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๒๐	๔๙๖	- ๓๕.๔๘
รวมทั้งสิ้น		๒๙,๐๐๐ ครั้ง	๓๓,๗๓๖ ครั้ง	- ๑๔.๐๔
		๑๓,๘๗๗ เรื่อง	๑๖,๘๕๙ เรื่อง	- ๑๗.๑๑

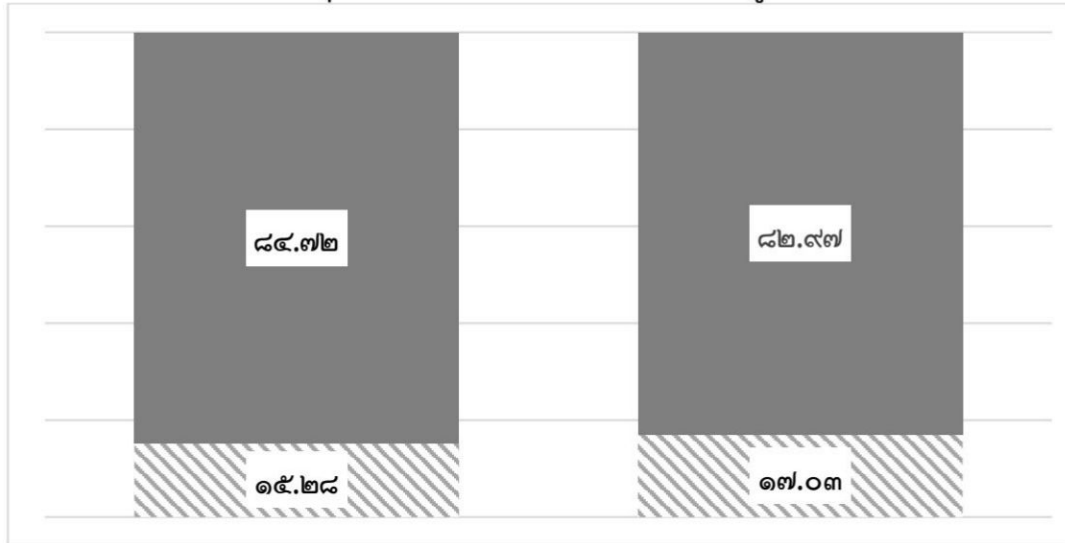
** ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เริ่มเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๐๐๐ ครั้ง หรือคิดเป็น ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ซึ่งมีอัตราการลดลงคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๑ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร การก่อสร้าง (๒) ปัญหาสาธารณสุขโรคเรื่องไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ขอให้ขยายเขตไฟฟ้า และ (๓) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง การจัดตั้งรัฐบาล นโยบายพรรคการเมือง เป็นต้น

ช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าช่องทาง ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ และเว็บไซต์ (www.1111.go.th) มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ลดลงมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยช่องทางที่มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น คือช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 แสดงให้เห็นถึงความนิยมของประชาชนที่จะเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐ ที่ปัจจุบันมีความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ กับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนลดลง ซึ่งมีปัจจัยสำคัญจากสถานการณ์เศรษฐกิจโดยรวมขยายตัวเพิ่มขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการประกอบอาชีพ มีการจ้างงานของสถานประกอบการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และการท่องเที่ยวที่กลับสู่ภาวะปกติ นอกจากนี้ ยังเป็นช่วงการจัดตั้งรัฐบาล ประชาชนจึงชะลอการส่งเรื่องร้องทุกข์ จนกว่าจะมีการจัดตั้งรัฐบาลชุดใหม่ อย่างไรก็ตาม ประชาชนได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการจัดการเลือกตั้งทั่วไปในภาพรวม โดยส่งเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งเข้ามาจำนวนมาก เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง นโยบายของพรรคการเมือง และการจัดตั้งรัฐบาล เป็นต้น

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖

ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๕

■ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

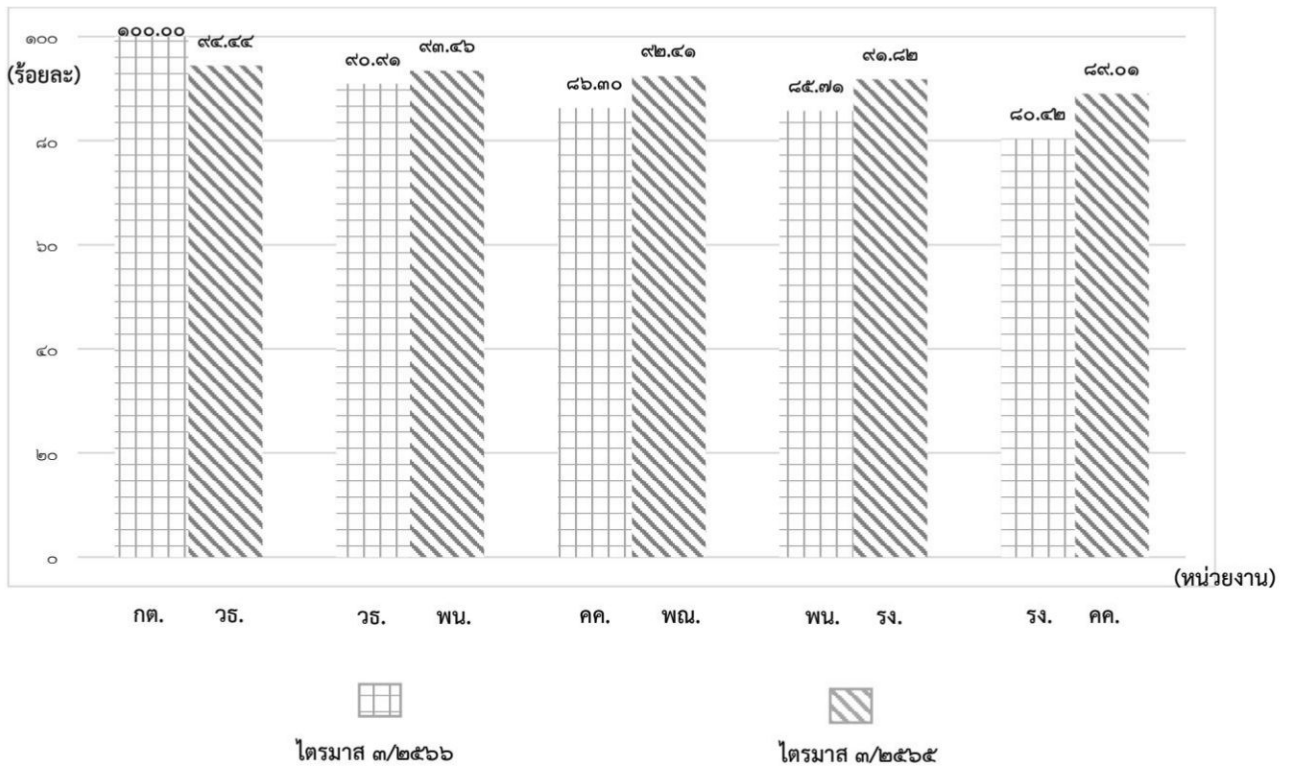
▨ รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๗๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘ โดยสามารถจำแนกเป็นประเภทการยุติได้ดังนี้

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานซึ่งหน่วยงานได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา (เรื่องที่หน่วยงานมีนโยบายดำเนินการอยู่แล้วหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ)	๔,๖๙๕
รอการรับทราบ	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับงานในระบบ	๒,๒๔๙
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๑๙๐
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องบางส่วน)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วนหรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง	๘๑๘

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ยุติเรื่อง (ไม่ได้ตามคำร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ เช่น กรณีการขอเงินเผื่อได้ การขอเรื่องส่วนตัว ซึ่งพันวิสัยที่จะดำเนินการ เป็นต้น	๓๖
ยุติเรื่อง (รอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม	๕๑
ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลา ๙๐ วัน	๓๒
ยุติเรื่อง (ผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์)	เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์	๕๗
ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นเดียวกัน แต่ผู้ร้องติดต่อเข้ามาหลายครั้ง	๑๙
ยุติเรื่อง (ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง	๒๒
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พันวิสัยที่ทางราชการจะดำเนินการได้	๓,๕๘๘

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก



ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ หน่วยงานระดับกระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงแรงงาน ยังคงรักษาสถานะลำดับ ๑ ใน ๕ ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ทั้ง ๒ ช่วงเวลา ในขณะที่ กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานที่มีผลการยุติเรื่องได้มากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ รวม ๒๘๐ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	๒๕๖ ราย	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๒๔ กลุ่ม	เช่น กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย เครือข่ายประชาชนปกป้องประเทศ ชมรมเครือข่ายผู้ค้าลอตเตอรี่รายย่อยจังหวัดเลย สมาพันธ์คนพิการผู้ค้าสลากรายย่อยแห่งประเทศไทย สมาพันธ์สมานฉันท์แรงงานไทย (สสรท.) สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (สรส.) ชุมนุมสหกรณ์โคนมแห่งประเทศไทย กลุ่มเขียนอนาคตก้าวหน้าไทย เครือข่ายสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นต้น

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	△ ๕.๖๑	๑,๔๑๑	๑,๓๔๘ (๙๕.๕๓)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจาก การแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับซิ่งรถจักรยานยนต์ ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้าง การประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิงและการรวมกลุ่มสังสรรค์
๒	ไฟฟ้า 	△ ๓๒.๔๙	๑,๒๖๐	๑,๑๔๙ (๙๑.๑๙)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้า ขอดัดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ราคาพลังงานที่ปรับตัวสูงขึ้นส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบ จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๓	การเมือง 	△ ๗๘.๐๑	๗๖๙	๗๕๔ (๙๘.๐๕)	เนื่องจากเป็นช่วงเวลาของการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประชาชนจึงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการเมืองเพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง นโยบายของพรรคการเมือง และการจัดตั้งรัฐบาล เป็นต้น
๔	โทรศัพท์ 	▽ - ๑๐.๒๘	๖๓๗	๕๗๗ (๙๐.๕๘)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๕	น้ำประปา 	△ ๓๒.๙๖	๕๘๙	๕๓๘ (๙๑.๓๔)	เรื่องน้ำประปาเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง การขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น

๖. ประเด็น...

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 - ๘.๕๓	๔๗๒	๓๒๔ (๖๘.๖๔)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหา มิฉาชีพหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวง ให้โอนเงิน หลอกลวงซื้อสินค้า หลอกลวงให้ ร่วมลงทุนทำธุรกิจทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับ ช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ ในรูปแบบและวิธีการของมิฉาชีพมากขึ้นและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือนและติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง
๗	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๗.๗๖	๓๗๕	๓๑๗ (๘๔.๕๓)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๘	ถนน 	 - ๓๒.๘๙	๓๐๖	๒๔๘ (๘๑.๐๕)	ประเด็นเรื่องถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนชำรุด ทดุดตัว ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็น ถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมานาน เป็นหลุมเป็นบ่อ และมีน้ำขัง เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับถนนมีจำนวนลดลงถึงร้อยละ ๓๒.๘๙ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของ ปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงซ่อมแซม จนสามารถใช้งานได้ปกติในหลายพื้นที่แล้ว
๙	กลิ่น 	 ๒๐.๕๙	๒๘๗	๒๔๙ (๘๖.๗๖)	ประเด็นเรื่องกลิ่น ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไข ปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากขยะ การทิ้งขยะ ของเพื่อนบ้าน การทิ้งขยะของร้านอาหาร เป็นต้น รวมทั้งปัญหากลิ่นเหม็นมูลสัตว์ เช่น มูลสัตว์ จากการทำฟาร์ม มูลสัตว์เลี้ยงของเพื่อนบ้าน เป็นต้น
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร 	 - ๑๗.๒๕	๒๘๓	๒๖๗ (๙๔.๓๕)	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจร ส่วนใหญ่ เป็นการแก้ไขปัญหการจราจรติดขัด ขอให้เจ้าหน้าที่ เข้มงวดกวดขันการรักษาวินัยจราจรและพฤติกรรม การขับซึ่รรถประเภทต่าง ๆ ด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะ ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการ การจัดระเบียบการจราจรมากขึ้น

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาเหตุเดือดร้อน รำคาญจากเสียงดังรบกวน การให้บริการและคุณภาพสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไฟฟ้าและน้ำประปา การให้บริการ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานรัฐและรัฐวิสาหกิจ และปัญหาmiscellaneousพลกมลวงประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น ในชีวิตประจำวันของประชาชนจากการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาดังกล่าวย่อมที่จะลดลง

๖. ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ ของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๖.๑ สถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับ ช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวได้จากการใช้บริการผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ เพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนข้อเท็จจริงของปัญหาหรือความต้องการของประชาชน ในภาพรวมของประเทศได้

๖.๒ ประชาชนใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น โดยจะเห็นว่าจำนวนการใช้บริการช่องทางไลน์ สร้างสุข (@PSC1111) มีปริมาณมาก สะท้อนว่าประชาชนเลือกใช้บริการช่องทางที่เข้าถึงง่ายและสะดวก รวมทั้ง มีความคาดหวังต่อการให้บริการที่รวดเร็วจากหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นความท้าทายของการบริหารจัดการ ภาครัฐที่จะต้องให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๖.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการช่องทางที่ง่ายและสะดวก เช่น Line@PSC1111 และแอปพลิเคชัน PSC 1111 รวมทั้งได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จากส่วนราชการให้เป็นฐาน ข้อมูลเดียวกัน ทั่วประเทศ (Big Data) ปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งในระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานอิสระ เข้าร่วมเชื่อมโยง ฐานข้อมูลแล้ว ๑๕ หน่วยงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในทุกกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น

๖.๔ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญยังเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะเสียงดัง รบกวนจากการแสดงดนตรีสดและการเปิดเพลงเสียงดังของสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การขับขี่ รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ และเหตุเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่น เช่น กลิ่นเหม็นจากการทิ้งขยะ กลิ่นจากมูลสัตว์ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายและบ่อยครั้ง ประกอบกับปัจจุบันประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึง การร้องเรียนร้องทุกข์ แฉเหตุ ได้ง่าย สะดวก ตลอดเวลา จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีจำนวนมากในทุกไตรมาส

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหามาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๗.๑ เห็นควรให้หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ที่มีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ และมีความพร้อมกำหนดแนวทางเข้าร่วมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Connected) และเพื่อขับเคลื่อนการบริการประชาชนด้านรับเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๗.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเคร่งครัดในการตรวจสอบ ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดการเกิดเหตุในพื้นที่ และควรประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในขณะเดียวกันต้องสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการปฏิบัติตนที่ไม่สร้างผลกระทบ ต่อส่วนรวมเพื่อสังคมที่อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/3mfr32xn>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖