

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๙

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๒๘ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๖) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ ลงมติว่า

๑. รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงยุติธรรมไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

๒. ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในปีต่อไป ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (KPIs) ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

/๓. ให้กระทรวงมหาดไทย ...

๓. ให้กระทรวงมหาดไทยร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบการเปิดให้บริการและการตั้งสถานบริการต่าง ๆ รวมทั้งให้พิจารณากำหนดเขตท้องที่ (Zoning) เพื่อการอนุญาตให้ตั้งสถานบริการ ให้ถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป/จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้กรุงเทพมหานครทราบด้วยแล้ว/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อส. : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง (ยกเว้น มท.) : จึงเรียนยืนยันมา

มท. : จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้กรุงเทพมหานครทราบด้วยแล้ว

กรม, (ยกเว้น สปน., ก.พ.ร., ดช.) องค์การอิสระ : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สปน., ก.พ.ร., ดช. : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๘๒๑๖
ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๑๗๓๕๔ ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด่วนที่สุด ที่ กก ๐๒๐๓/๓๖๔๓
ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ด่วนที่สุด ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๒๔๕๓๐ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๓๕๕ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด่วนที่สุด ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๒๕๖๒๘
ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๓๕๑๒
ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงพลังงาน ด่วนที่สุด ที่ พน ๐๒๐๓/๑๗๗ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖
๙. สำเนาหนังสือกระทรวงยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๑๙/๑๒๖๗๘ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๑๐. สำเนาหนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๓๕๕๖ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖
๑๑. สำเนาหนังสือกระทรวงวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/๕๒๕๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๑๒. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๓๓๑๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๑๓. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๔๑/๓๕๕๕ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖
๑๔. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ด่วนที่สุด ที่ อก ๐๒๐๓/๖๕๘๒ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๘๒๑๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๒. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา รับทราบทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะกรรมการกฤษฎีกา ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผล...

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

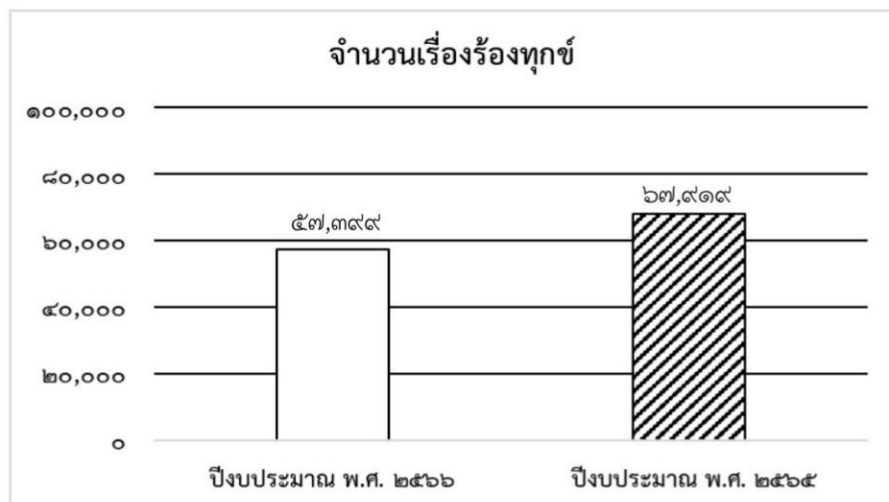
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๕๗,๓๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๑๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๕,๑๙๘ เรื่อง (๒๙.๗๗%)	กระทรวงการคลัง ๑,๖๖๕ เรื่อง (๙.๕๔%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๔๐๙ เรื่อง (๘.๐๗%)	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๑,๐๓๕ เรื่อง (๕.๙๓%)	กระทรวงสาธารณสุข ๙๕๔ เรื่อง (๕.๔๖%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๗๗๗ เรื่อง (๑๖.๘๓%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๗๐๐ เรื่อง (๑๕.๑๖%)	การไฟฟ้านครหลวง ๔๕๔ เรื่อง (๙.๘๓%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๔๒๖ เรื่อง (๙.๒๒%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๓๔๕ เรื่อง (๗.๔๗%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๒,๙๑๑ เรื่อง (๑๘.๕๓%)	จังหวัดนนทบุรี ๘๑๘ เรื่อง (๕.๒๑%)	จังหวัดปทุมธานี ๗๒๑ เรื่อง (๔.๕๙%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๖๙๙ เรื่อง (๔.๔๕%)	จังหวัดชลบุรี ๖๒๔ เรื่อง (๓.๙๗%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา มีจำนวนลดลง



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 ๒๒.๓๐	๕,๗๘๕	๕,๖๐๗ (๙๖.๙๒)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือนยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้าง การประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้งมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังจากการจัดงานและการรวมกลุ่มสังสรรค์
๒	ไฟฟ้า 	 ๑๐.๑๐	๓,๕๗๕	๓,๓๐๙ (๙๒.๕๖)	เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ขอย้ายเขตไฟฟ้า ขอตัดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น รวมถึงสถานการณ์ราคาพลังงานปรับตัวสูงขึ้นส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบ จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า
๓	การเมือง 	 ๓๕.๑๙	๒,๓๕๕	๒,๓๒๘ (๙๘.๘๕)	ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการเมืองเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงที่มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการจัดตั้งรัฐบาล เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง การลงคะแนนเลือกนายกรัฐมนตรี การจัดตั้งรัฐบาล นโยบายของพรรคการเมือง เป็นต้น

๔ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๔	โทรศัพท์ 	 - ๑๓.๕๕	๒,๒๗๑	๒,๐๘๓ (๙๑.๗๒)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๕	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๑๘.๙๗	๒,๐๐๗	๑,๕๔๕ (๗๖.๙๘)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เช่น หลอกลวงให้โอนเงินซื้อสินค้า ให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงว่าปัญหาดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อประชาชนอยู่ แม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้กำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพมีการเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการที่ใช้หลอกลวงอยู่เสมอทำให้ยากต่อการปราบปราม
๖	น้ำประปา 	 - ๖.๙๔	๑,๗๑๖	๑,๖๓๗ (๙๕.๔๐)	ปัญหาน้ำประปาเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน เป็นบริเวณกว้าง ขอบข่ายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่น และมีตะกอน เป็นต้น
๗	ถนน 	 - ๑๕.๖๑	๑,๖๒๒	๑,๔๐๙ (๘๖.๘๗)	ประเด็นเรื่องถนน ประชาชนขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ทรุดตัว ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมานานเป็นหลุมเป็นบ่อและมีน้ำขัง เป็นต้น

๘ ประเด็นเกี่ยวกับ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๒.๒๑	๑,๔๓๒	๑,๒๙๔ (๙๐.๓๖)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๙	ยาเสพติด 	 ๑๕.๐๐	๑,๓๓๔	๑,๒๔๖ (๙๓.๔๐)	ประเด็นยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแส แหล่งจำหน่ายและการเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้าและยาไอซ์ ประกอบกับรัฐบาล ได้มีนโยบาย แผนการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติด ทำให้ประชาชน เกิดความตื่นตัวและแจ้งเบาะแทยาเสพติด เข้ามาเป็นจำนวนมาก
๑๐	ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 	 ๒,๕๖๔.๕๘	๑,๒๓๑	๘๐๓ (๖๕.๒๓)	ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพความเป็นอยู่ของสัตว์ที่เป็นทูต สันถัมภ์ระหว่างประเทศ เช่น ขอให้ นำช้างไทยกลับจากประเทศศรีลังกา ไม่ควรนำหมีแพนด้าจากประเทศจีนเข้ามา ในประเทศไทย เป็นต้น โดยเมื่อเกิดเป็น กระแสในสื่อสังคมออนไลน์ มีการรวมตัว แจ้งเรื่องดังกล่าวเพิ่มขึ้นจำนวนมาก อย่างต่อเนื่อง

๓.๓ ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชน ที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ ประชาชนเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มากที่สุด ทั้งนี้ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาและการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งจากการ...

ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลพบว่าการแก้ไขปัญหาจากบางหน่วยงานมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานไม่แจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ส่งผลให้ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ไปยังหลายหน่วยงาน

๓.๓.๒ ปัจจุบันหน่วยงานส่วนใหญ่ต่างมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ใช้เป็นการเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลให้ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์มีความซ้ำซ้อน กระจัดกระจาย มีรูปแบบการรายงานผลที่แตกต่างกัน ขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ส่งผลให้การประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทาง/ทางเลือก เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารยังไม่มีประสิทธิภาพและไม่สะท้อนภาพรวมของประเทศอย่างแท้จริง

๓.๓.๓ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเด็นปัญหาที่มีประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน มีจำนวน ๕,๗๘๕ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น เสียงดังจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การใช้ที่อยู่อาศัยเป็นอู่ซ่อมเครื่องยนต์ เสียงสุนัขเห่าหอน เสียงร้องของสัตว์ การมั่วสุมดื่มสุรา การแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นมลพิษทางเสียงที่สำคัญที่ไม่เพียงก่อให้เกิดความหงุดหงิดรำคาญ แต่ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต การเรียนรู้ และการทำงานของประชาชนด้วย และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เมื่อประชาชนได้แจ้งเรื่องเสียงดังจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถไปตรวจสอบที่เกิดเหตุได้ในทันที หรือเมื่อไปถึงสถานที่เกิดเหตุเจ้าหน้าที่ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยมากกว่าการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ปัญหายังคงเกิดขึ้นซ้ำบ่อยครั้ง นอกจากนี้ปัญหามีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจวัดระดับความดังของเสียง บุคลากรที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งมีบทลงโทษผู้กระทำผิดไม่รุนแรงทำให้ผู้ประกอบการขาดความตระหนักถึงผลกระทบของการอยู่ร่วมกันในสังคม ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการของสถานบันเทิงใน ๔ พื้นที่ท่องเที่ยวนำร่อง ถึงเวลา ๐๔.๐๐ น. ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวมีการร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาเสียงดังรบกวนจากการประกอบกิจการของสถานบันเทิงเป็นจำนวนมาก การขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการจึงอาจส่งผลให้มีการร้องทุกข์ในปัญหาดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นด้วย

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวแม้ว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน แต่การเกิดขึ้นบ่อยครั้งได้สร้างความเดือดร้อนรำคาญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ที่ได้สะท้อนผ่านการแจ้งเรื่องที่มีเป็นจำนวนมาก และเพื่อให้ปัญหาได้รับการช่วยเหลือ/แก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

๓.๔.๑ กรณีการแก้ไขปัญหาของประชาชนมีความล่าช้า จึงควรกำหนดให้หน่วยงานระดับกระทรวงเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประกาศเป็นข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้ประชาชนทราบ

๓.๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องสำคัญและมีผลกระทบกับประชาชนในวงกว้าง ควรมีการดำเนินการเป็นเฉพาะเรื่อง และใช้กลไกของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ได้รับผลกระทบมาร่วมแก้ไขปัญหาแยกเป็นรายประเด็น

๓.๔.๓ กรณีเสียงดัง...

๓.๔.๓ กรณีเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดรูปแบบ/แนวทาง/กระบวนการ/ขั้นตอนในการระงับเหตุ หรือการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนของสถานบันเทิงใน ๔ พื้นที่ท่องเที่ยวนำร่อง และขอความร่วมมือให้ รายงานสรุปผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทุกไตรมาส เพื่อจะได้นำกราบเรียน นายกรัฐมนตรีต่อไป

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจ ในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนอง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัธาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

เว็บลิงก์ QR Code : <https://tinyurl.com/2tcnw5y7>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำเนาถูกต้อง

บ.ร.พ.ล.๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

สปน. สุจิต มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต

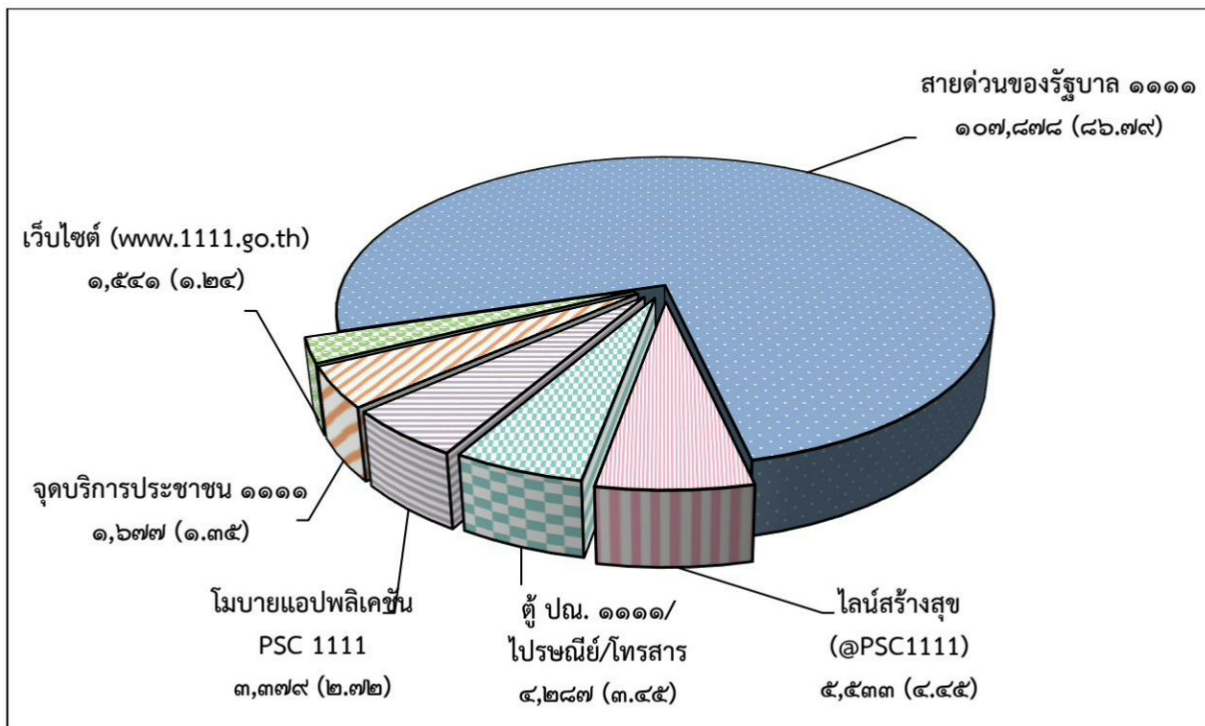


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

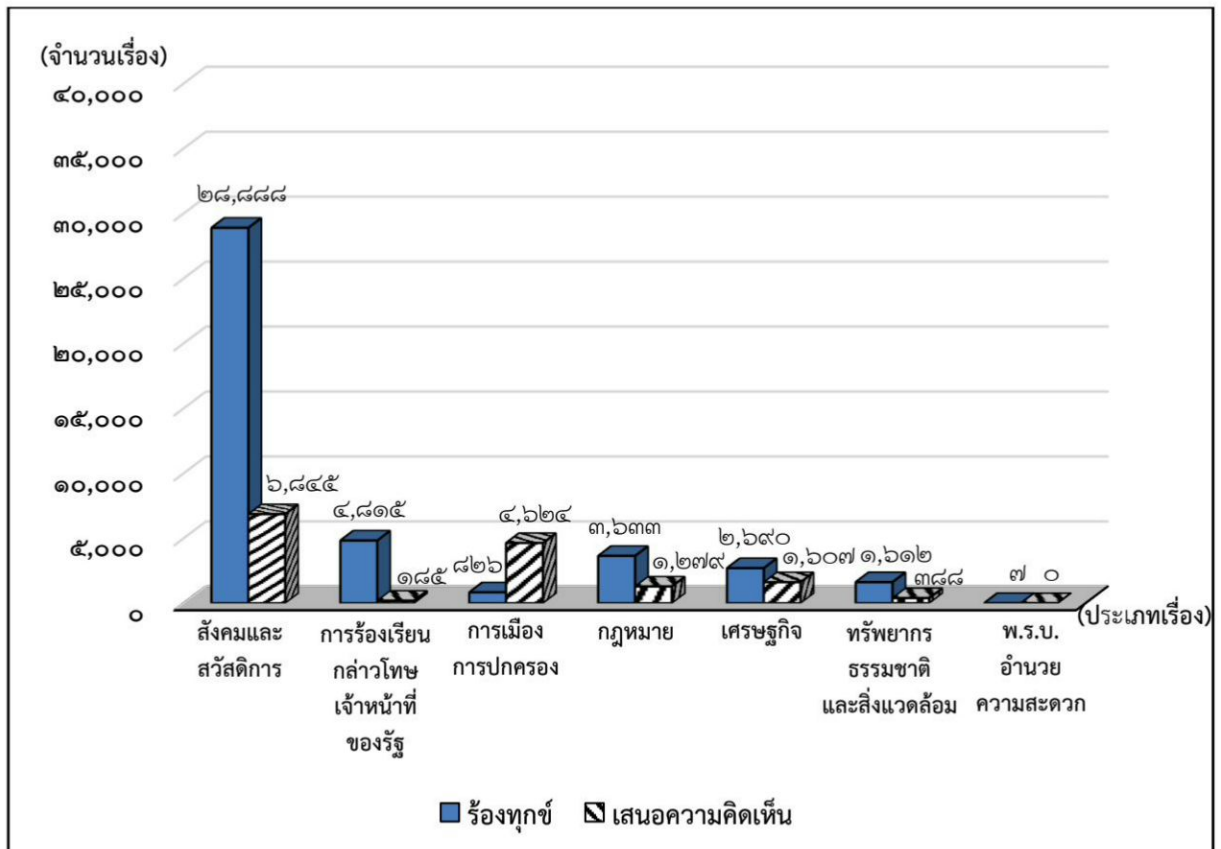
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๐๗,๘๗๘	๘๖.๗๙
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๕,๕๓๓	๔.๕๕
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๔,๒๘๗	๓.๔๕
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓,๓๗๙	๒.๗๒
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๖๗๗	๑.๓๕
๖	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๕๔๑	๑.๒๔
รวมทั้งสิ้น		๑๒๔,๒๙๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒๔,๒๙๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตามลำดับ

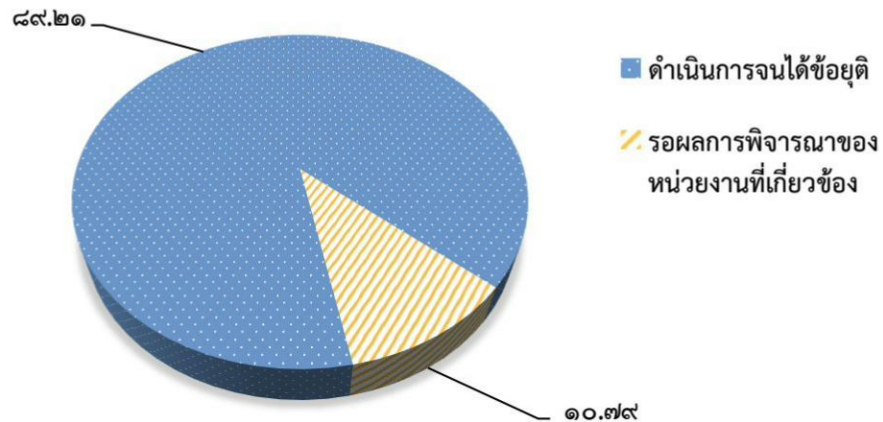
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๓๕,๗๓๓	๒๘,๘๘๘	๖,๘๔๕
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕,๐๐๐	๔,๘๑๕	๑๘๕
๓	การเมือง - การปกครอง	๕,๔๕๐	๘๒๖	๔,๖๒๔
๔	กฎหมาย	๔,๙๑๒	๓,๖๓๓	๑,๒๗๙
๕	เศรษฐกิจ	๔,๒๙๗	๒,๖๙๐	๑,๖๐๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒,๐๐๐	๑,๖๑๒	๓๘๘
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๗	๗	๐
รวมทั้งสิ้น		๕๗,๓๙๙	๔๒,๔๗๑	๑๔,๙๒๘
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๓.๙๙	๒๖.๐๑

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๕๑,๒๐๔	๘๙.๒๑
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๖,๑๙๕	๑๐.๗๙
รวมทั้งสิ้น		๕๗,๓๙๙	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๗,๓๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๑๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก (รอฟีโอ)

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับซี้รถจักรยานยนต์ ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้าง การประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้งมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังจากการจัดงานและการรวมกลุ่มสังสรรค์	๕,๗๘๕	๕,๖๐๗	๑๗๘

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๒	ไฟฟ้า 	เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น รวมถึงสถานการณ์ราคาพลังงานปรับตัวสูงขึ้นส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบ จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า	๓,๕๗๕	๓,๓๐๙	๒๖๖
๓	การเมือง 	ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง การเมืองเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงที่มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และการจัดตั้งรัฐบาล เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง การลงคะแนนเลือกนายกรัฐมนตรี การจัดตั้งรัฐบาล นโยบายของพรรคการเมือง เป็นต้น	๒,๓๕๕	๒,๓๒๘	๒๗
๔	โทรศัพท์ 	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น	๒,๒๗๑	๒,๐๘๓	๑๘๘
๕	ประเด็นเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน 	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ และทางออนไลน์ เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน ซื้อสินค้า ให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงว่าปัญหาดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อประชาชนอยู่ แม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้กำหนดมาตรการ ในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพมีการเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการที่ใช้หลอกลวงอยู่เสมอทำให้ยากต่อการปราบปราม	๒,๐๐๗	๑,๕๔๕	๔๖๒
๖	น้ำประปา 	ปัญหาน้ำประปาเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง ขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่น และมีตะกอน เป็นต้น	๑,๗๑๖	๑,๖๓๗	๗๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๗	ถนน 	ประเด็นเรื่องถนน ประชาชนขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ทรุดตัว ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมานานเป็นหลุมเป็นบ่อ และมีน้ำขัง เป็นต้น	๑,๖๒๒	๑,๔๐๙	๒๑๓
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น	๑,๔๓๒	๑,๒๙๔	๑๓๘
๙	ยาเสพติด 	ประเด็นยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสแหล่งจำหน่ายและการเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้าและยาไอซ์ ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบาย แผนการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติด ทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวและแจ้งเบาะแทยาเสพติดเข้ามาเป็นจำนวนมาก	๑,๓๓๔	๑,๒๔๖	๘๘
๑๐	ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ 	ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของสัตว์ที่เป็นทูตสันถวไมตรีระหว่างประเทศ เช่น ขอให้ช้างไทยกลับจากประเทศศรีลังกา ไม่ควรนำหมีแพนด้าจากประเทศจีนเข้ามาในประเทศไทย เป็นต้น โดยเมื่อเกิดเป็นกระแสในสื่อสังคมออนไลน์ มีการรวมตัวแจ้งเรื่องดังกล่าวเพิ่มขึ้นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง	๑,๒๓๑	๘๐๓	๔๒๘

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

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๐,๗๐๐	๔๘.๔๖	๙,๒๖๗	๘๖.๖๑	๖,๙๑๖	๖๔.๖๔	๓,๓๕๑	๓๕.๓๖
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๑,๖๖๕	๑๕.๕๖	๑,๕๖๐	๙๓.๖๙	๑,๒๒๐	๗๓.๒๗	๔๔๕	๒๖.๗๓
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๑,๔๐๙	๑๓.๑๗	๑,๒๙๔	๙๑.๘๔	๑,๐๑๘	๗๒.๒๕	๓๗๑	๒๗.๗๕
๑.๓	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๐๓๕	๙.๖๗	๙๔๘	๙๑.๕๙	๙๐๕	๘๗.๔๔	๑๓๐	๑๒.๕๖
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๙๕๔	๘.๙๒	๗๙๙	๘๓.๗๕	๖๖๕	๖๙.๗๑	๒๘๙	๓๐.๒๙
๑.๕	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๓๗๓ เรื่อง)	๙๕๐	๘.๘๘	๘๗๙	๙๒.๕๓	๕๒๖	๕๕.๓๗	๔๒๔	๔๔.๖๓
๑.๖	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๑๑๖ เรื่อง)	๘๗๙	๘.๒๑	๖๖๒	๗๕.๓๑	๕๑๗	๕๘.๘๒	๓๖๒	๔๑.๑๘
๑.๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๖๒๔	๕.๘๓	๕๑๔	๘๒.๓๗	๒๖๓	๔๒.๑๕	๓๖๑	๕๗.๘๕
๑.๘	กระทรวงยุติธรรม	๕๓๘	๕.๐๓	๔๐๙	๗๖.๐๒	๒๕๔	๔๗.๒๑	๒๘๔	๕๒.๗๙
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๕๑๑	๔.๗๘	๔๖๔	๙๐.๘๐	๒๙๘	๕๘.๓๒	๒๑๓	๔๑.๖๘
๑.๑๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๗๙	๔.๔๘	๓๔๔	๗๑.๘๒	๒๔๖	๕๑.๓๖	๒๓๓	๔๘.๖๔
๑.๑๑	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕๐	๔.๒๑	๓๒๘	๗๒.๘๙	๒๓๔	๕๒.๐๐	๒๑๖	๔๘.๐๐
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๒๘๙	๒.๗๐	๒๗๖	๙๕.๕๐	๒๑๗	๗๕.๐๙	๗๒	๒๔.๙๑
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๒๐๒	๑.๘๙	๑๗๕	๘๖.๖๓	๑๐๔	๕๑.๔๙	๙๘	๔๘.๕๑
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	๑๗๒	๑.๖๑	๑๕๘	๙๑.๘๖	๑๑๘	๖๘.๖๐	๕๔	๓๑.๔๐
๑.๑๕	กระทรวงพลังงาน	๑๕๑	๑.๔๑	๑๔๑	๙๓.๓๘	๑๐๘	๗๑.๕๒	๔๓	๒๘.๔๘
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๑๔๕	๑.๓๖	๑๐๙	๗๕.๑๗	๗๔	๕๑.๐๓	๗๑	๔๘.๙๗
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๗๖	๐.๗๑	๕๖	๗๓.๖๘	๔๖	๖๐.๕๓	๓๐	๓๙.๔๗
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๖๑	๐.๕๗	๕๘	๙๕.๐๘	๓๖	๕๙.๐๒	๒๕	๔๐.๙๘
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๖	๐.๕๒	๔๔	๗๘.๕๗	๒๖	๔๖.๔๓	๓๐	๕๓.๕๗
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๕๔	๐.๕๐	๔๙	๙๐.๗๔	๔๑	๗๕.๙๓	๑๓	๒๔.๐๗

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น	๖,๗๖๐	๓๐.๖๒	๕,๐๘๙	๗๕.๒๘	๓,๘๘๙	๕๗.๕๓	๒,๘๗๑	๔๒.๔๗
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕,๑๙๘	๗๖.๘๙	๓,๗๔๐	๗๑.๙๕	๒,๙๔๙	๕๖.๗๓	๒,๒๔๙	๔๓.๒๗
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๒๖๘	๓.๙๖	๒๖๑	๙๗.๓๙	๑๙๒	๗๑.๖๔	๗๖	๒๘.๓๖
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๐๓	๓.๐๐	๒๐๑	๙๙.๐๑	๑๔๕	๗๑.๔๓	๕๘	๒๘.๕๗
๒.๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๘๗	๒.๗๗	๑๘๔	๙๘.๔๐	๖๗	๓๕.๘๓	๑๒๐	๖๔.๑๗
๒.๕	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๗๔	๒.๕๗	๑๖๕	๙๔.๘๓	๑๕๗	๙๐.๒๓	๑๗	๙.๗๗
๒.๖	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๑๖๓	๒.๔๑	๑๒๗	๗๗.๙๑	๗๔	๕๕.๔๐	๘๙	๕๔.๖๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๔๘	๒.๑๙	๘๐	๕๔.๐๕	๕๒	๓๕.๑๔	๙๖	๖๔.๘๖
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๕๙	๐.๘๗	๕๕	๙๓.๒๒	๔๗	๗๙.๖๖	๑๒	๒๐.๓๔
๒.๙	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๔๓	๐.๖๔	๔๓	๑๐๐.๐๐	๔๑	๙๕.๓๕	๒	๔.๖๕
๒.๑๐	กองทุนประกันวินาศภัย	๓๖	๐.๕๓	๒๗	๗๕.๐๐	๑๐	๒๗.๗๘	๒๖	๗๒.๒๒
๒.๑๑	สำนักงานอัยการสูงสุด	๓๒	๐.๔๗	๒๕	๗๘.๑๓	๑๖	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐
๒.๑๒	สภานายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๓๑	๐.๔๖	๑๙	๖๑.๒๙	๑๗	๕๔.๘๔	๑๔	๔๕.๑๖
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓๑	๐.๔๖	๒๘	๙๐.๓๒	๒๖	๘๓.๘๗	๕	๑๖.๑๓
๒.๑๔	สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน	๒๓	๐.๓๔	๑๔	๖๐.๘๗	๘	๓๔.๗๘	๑๕	๖๕.๒๒
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๑๔	๐.๒๑	๑๐	๗๑.๔๓	๕	๓๕.๗๑	๙	๖๔.๒๙
๒.๑๖	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑๔	๐.๒๑	๑๐	๗๑.๔๓	๕	๓๕.๗๑	๙	๖๔.๒๙
๒.๑๗	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	๑๒	๐.๑๘	๑๒	๑๐๐.๐๐	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๒.๑๘	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑๑	๐.๑๖	๘	๗๒.๗๓	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๒.๑๙	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๑๑	๐.๑๖	๗	๖๓.๖๔	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕

๒.๒๐ กองอำนาจ...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๐	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน	๑๐	๐.๑๕	๔	๔๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๙	๐.๑๓	๙	๑๐๐.๐๐	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๒.๒๒	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๙	๐.๑๓	๙	๑๐๐.๐๐	๗	๗๗.๗๘	๒	๒๒.๒๒
๒.๒๓	สำนักงานศาลปกครอง	๗	๐.๑๐	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๖	๐.๐๙	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๒๕	สภาอากาศไทย	๕	๐.๐๗	๕	๑๐๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๕	๐.๐๗	๔	๘๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๕	๐.๐๗	๑	๒๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๔	๐.๐๖	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๓๐	สภาวิศวกร	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๓๑	ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๓๒	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๔	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๓๓	สมาคมสภาสังคม สงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๓๔	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ เพื่อสังคม	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๕	โรงพยาบาลจุฬารัตน์	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	ศาลรัฐธรรมนูญ	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๘	สภาองค์กรของผู้บริโภค	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๙	ศูนย์อำนวยการรักษา ผลประโยชน์ของชาติ ทางทะเล	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๔๐	สำนักงานคณะกรรมการ พิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๔๑	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๒	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๓	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๔	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๕	สมาคมปราบวันโรค แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๖	มูลนิธิชัยพัฒนา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๗	สำนักงานอวกาศมนตรี	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๘	ศูนย์พัฒนาการประมง แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๙	เนติบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๕๐	ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๕๑	สภาเกษตรกรแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๕๒	แพทยสภา	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๕๓	กองทุนเพื่อความเสมอภาค ทางการศึกษา	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๔๖๑๘	๒๐.๙๒	๔๑๙๕	๙๐.๘๔	๓๐๔๔	๖๕.๙๒	๑๕๗๔	๓๔.๐๘
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๑,๖๕๙	๓๕.๙๒	๑๔๓๐	๘๖.๒๐	๑,๐๐๘	๖๐.๗๖	๖๕๑	๓๙.๒๔
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๗๐๐	๑๕.๑๖	๕๑๓	๗๓.๒๙	๔๐๔	๕๗.๗๑	๒๙๖	๔๒.๒๙
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๔๕๔	๙.๘๓	๔๓๑	๙๔.๙๓	๒๙๐	๖๓.๘๘	๑๖๔	๓๖.๑๒
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๔๕	๗.๔๗	๓๓๒	๙๖.๒๓	๒๑๐	๖๐.๘๗	๑๓๕	๓๙.๑๓
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๑๖๐	๓.๔๖	๑๕๔	๙๖.๒๕	๑๐๔	๖๕.๐๐	๕๖	๓๕.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๑,๒๘๑	๒๗.๗๔	๑๒๕๐	๙๗.๕๘	๘๒๗	๖๔.๕๖	๔๕๔	๓๕.๔๔
๓.๒.๑	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๗๗๗	๑๖.๘๓	๗๖๕	๙๘.๔๖	๖๗๒	๘๖.๔๙	๑๐๕	๑๓.๕๑
๓.๒.๒	ธนาคารออมสิน	๒๒๒	๔.๘๑	๒๑๗	๙๗.๗๕	๕๙	๒๖.๕๘	๑๖๓	๗๓.๔๒
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๑๙๑	๔.๑๔	๑๘๑	๙๔.๗๖	๕๗	๒๙.๘๔	๑๓๔	๗๐.๑๖
๓.๒.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	๓๕	๐.๗๖	๓๒	๙๑.๔๓	๑๘	๕๑.๔๓	๑๗	๔๘.๕๗
๓.๒.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๒	๐.๖๙	๓๒	๑๐๐.๐๐	๑๒	๓๗.๕๐	๒๐	๖๒.๕๐
๓.๒.๖	กองทุนการออมแห่งชาติ	๘	๐.๑๗	๘	๑๐๐.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๓.๒.๗	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๗	๐.๑๕	๗	๑๐๐.๐๐	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗

๓.๒.๘ ธนาคาร...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๘	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๖	๐.๑๓	๖	๑๐๐.๐๐	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๓.๒.๙	บริษัทประกันสินเชื่อบุคคล อู่สหกรณ์ขนาดย่อม	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๑๐	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๘๑๖	๑๗.๖๗	๗๓๘	๙๐.๔๔	๖๓๒	๗๗.๔๕	๑๘๔	๒๒.๕๕
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๔๒๖	๙.๒๒	๔๒๒	๙๙.๐๖	๓๖๘	๘๖.๓๘	๕๘	๑๓.๖๒
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๑๙๙	๔.๓๑	๑๔๑	๗๐.๘๕	๑๓๖	๖๘.๓๔	๖๓	๓๒.๖๖
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๗๙	๑.๗๑	๗๑	๘๙.๘๗	๕๕	๖๙.๖๒	๒๔	๓๐.๓๘
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๔๔	๐.๙๕	๔๔	๑๐๐.๐๐	๓๑	๗๐.๔๕	๑๓	๒๙.๕๕
๓.๓.๕	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๓๙	๐.๘๔	๓๘	๙๗.๔๔	๒๖	๖๖.๖๗	๑๓	๓๓.๓๓
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๒๕	๐.๕๔	๑๘	๗๒.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
๓.๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๖	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๓๖	๙.๔๔	๓๗๔	๘๕.๗๘	๓๑๘	๗๒.๙๔	๑๑๘	๒๗.๐๖
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒๗๔	๕.๙๓	๒๗๓	๙๙.๖๔	๒๒๗	๘๒.๘๕	๕๖	๑๗.๑๕
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๖๒	๓.๕๑	๑๐๑	๖๒.๓๕	๙๑	๕๖.๑๗	๗๑	๔๓.๘๓
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๑๓๐	๒.๘๒	๑๒๖	๙๖.๙๒	๗๘	๖๐.๐๐	๕๒	๔๐.๐๐
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	๑๒๙	๒.๗๙	๑๒๕	๙๖.๙๐	๗๗	๕๙.๖๙	๕๒	๔๐.๓๑
๓.๕.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๖๒	๑.๓๔	๖๐	๙๖.๗๗	๔๓	๖๙.๓๕	๑๙	๓๐.๖๕
๓.๖.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๔๓	๐.๙๓	๔๓	๑๐๐.๐๐	๒๘	๖๕.๑๒	๑๕	๓๔.๘๘
๓.๖.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑๙	๐.๔๑	๑๗	๘๙.๔๗	๑๕	๗๘.๙๕	๔	๒๑.๐๕
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๕๙	๑.๒๘	๕๒	๘๘.๑๔	๒๔	๔๐.๖๘	๓๕	๕๙.๓๒
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๕๔	๑.๑๗	๕๑	๙๔.๔๔	๒๔	๔๔.๔๔	๓๐	๕๕.๕๖
๓.๗.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๕	๐.๑๑	๑	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐

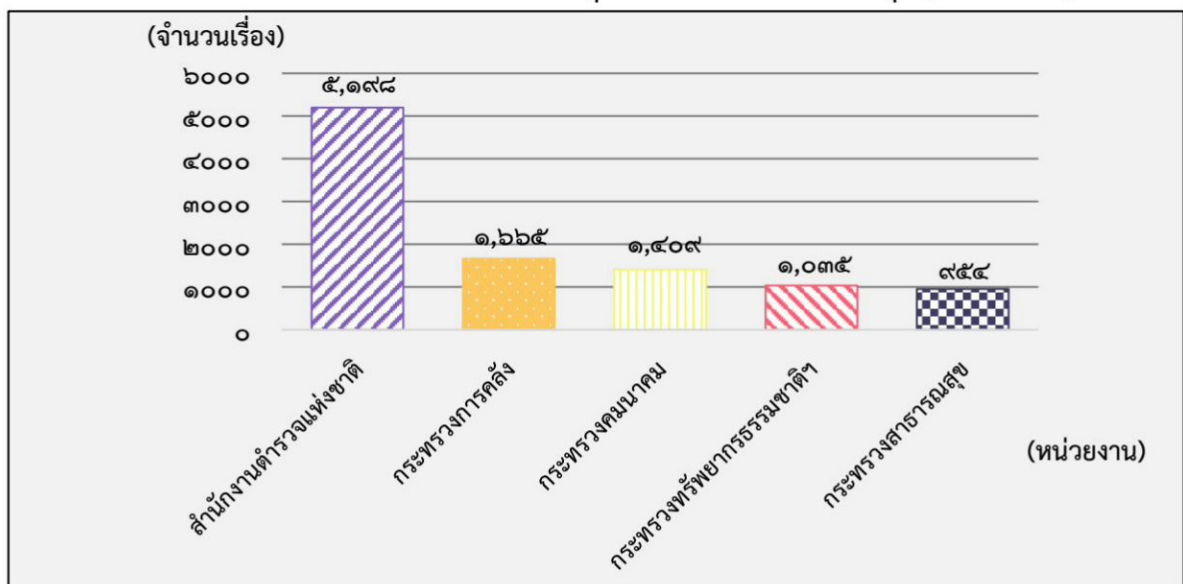
๓.๘ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๕๑	๑.๑๐	๕๑	๑๐๐.๐๐	๔๑	๘๐.๓๙	๑๐	๑๙.๖๑
๓.๘.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๕๑	๑.๑๐	๕๑	๑๐๐.๐๐	๔๑	๘๐.๓๙	๑๐	๑๙.๖๑
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๔๐	๐.๘๗	๔๐	๑๐๐.๐๐	๒๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐
๓.๙.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๒๕	๐.๕๔	๒๕	๑๐๐.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐
๓.๙.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑๕	๐.๓๒	๑๕	๑๐๐.๐๐	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๓๗	๐.๘๐	๓๔	๙๑.๘๙	๒๗	๗๒.๙๗	๑๐	๒๗.๐๓
๓.๘.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๓๔	๐.๗๔	๓๒	๙๔.๑๒	๒๖	๗๖.๔๗	๘	๒๓.๕๓
๓.๘.๒	องค์การส่งเสริมกิจการ โคนมแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๓	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๒๖	๐.๕๖	๒๒	๘๔.๖๒	๑๖	๖๑.๕๔	๑๐	๓๘.๔๖
๓.๙.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๘	๐.๑๗	๖	๗๕.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๓.๙.๒	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๙	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๓	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๓	๐.๐๖	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๙.๔	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๓	๐.๐๖	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๕	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๓	๐.๐๖	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๖	สำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๗	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๘	สำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้(องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๙	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๑๔	๐.๓๐	๑๔	๑๐๐.๐๐	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
๓.๑๐.๑	องค์การสงครามหทารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๔	๐.๓๐	๑๔	๑๐๐.๐๐	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔

๓.๑๑ รัฐวิสาหกิจ...

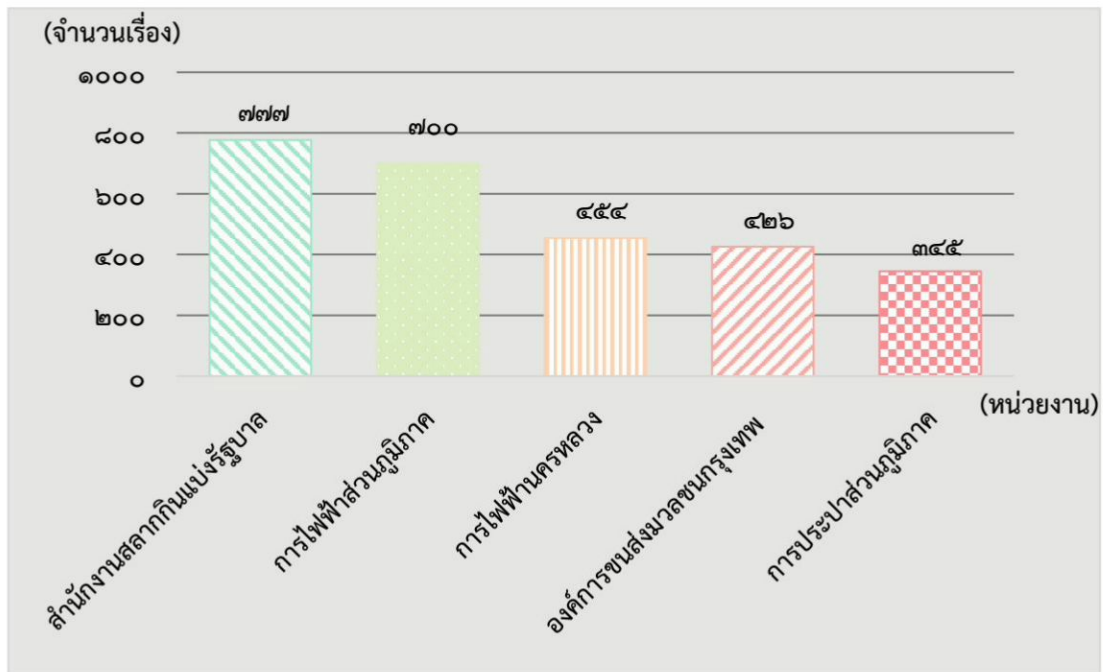
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๑	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๒	สถาบันส่งเสริมการสอน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๓	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงวัฒนธรรม	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๑	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๑	สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๒,๐๗๘	๑๐๐.๐๐	๑๘,๕๕๑	๘๔.๐๒	๑๓,๘๔๙	๖๒.๗๓	๘๒,๒๙	๓๗.๒๗

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการประปาส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับกลุ่มมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์และช่องทางออนไลน์
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานและปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๔๔๑ ๑๑๙๕ และ ๑๙๑

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น/แจ้งเบาะแสกรณี ดังนี้ - การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจำหน่ายยาเสพติด การเปิดบ่อน - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับรัฐบาลเร่งปราบปรามปัญหาเสพติด - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยพิเศษเฉพาะกิจสำหรับการแก้ไขปัญหายาเสพติด
๒	กระทรวงการคลัง	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ทบทวนหลักเกณฑ์/คุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มวงเงินในการซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นอุทธรณ์กรณีไม่ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท กรณีเงื่อนไขการใช้จ่ายเงิน - ขอให้พิจารณาโยกย้ายการส่งเงินเข้ากองทุนการออมแห่งชาติ - ขอให้พิจารณาโยกย้ายและวิธีการหักค่าลดหย่อนภาษีที่ไม่เป็นธรรมตามโครงการซื้อปดมีคืน และโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประเภทที่ดินรกร้างไม่ได้ทำประโยชน์ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขึ้นภาษีการขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ - ขอให้ตรวจสอบการเสียภาษีของบริษัทต่าง ๆ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกระทรวงการคลัง สายด่วน ๑๖๘๙ กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๐ ๖๔๐๐ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๒๖ ๕๘๐๐ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำกระทรวงการคลัง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่
๓	กระทรวงคมนาคม	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาร์ดิบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของรถไฟฟ้าระบบราง (Hop Card และ Rabbit Card) เดิมเงินไม่เข้าบ่อยครั้ง - ขอให้พิจารณาจัดให้มีบัตรโดยสารร่วมที่สามารถใช้เพียงบัตรใบเดียวเดินทางได้ทุกระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถไฟฟ้าระบบราง และรถโดยสารประจำทาง/เรือ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการขับรถของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ และรถจักรยานยนต์รับจ้าง - ขอให้เพิ่มช่องบริการทางด่วนพิเศษระบบอีซีพาส (Easy Pass) ถนน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนน/ก่อสร้างถนนและสะพานลอย ตีเส้นแบ่งช่องจราจร ให้ชัดเจน สร้างลูกระนาดชะลอความเร็ว และขอความอนุเคราะห์ให้ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบและไฟฟ้าส่องสว่างแจ้งเตือนเขตพื้นที่ก่อสร้าง จัดระเบียบรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ และปรับปรุงการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันของกรมการขนส่งทางบก DLT Vehicle Tax ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถบริการสาธารณะ
๔	กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติ	ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นให้น่าขำงหลายประตุมากับหลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการสานสัมพันธ์ไมตรีกับประเทศจีน โดยการขอแพนด้ายักษ์มาเป็นทูตสันถวไมตรี ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน โดยส่วนใหญ่ขอความอนุเคราะห์ในการจัดสรรที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย และจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค - บริโภค

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย/มาตรการในการป้องกันค่าฝุ่น PM 2.5 ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือกรณีเกิดข้อพิพาทในที่ดินทำกิน และขอความช่วยเหลือกรณีที่ดินทำกินทับซ้อนเขตป่าสงวนแห่งชาติ
๕	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดซื้อวัคซีนให้ทั่วถึงและการตรวจสอบคุณภาพประจำปีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย - ขอให้มีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรใบประกอบวิชาชีพดูแลผู้ป่วยติดเตียง - ขอให้มีการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ และขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุข ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ - ขอให้พิจารณากำหนดแนวทางการบริหารจัดการระบบการจองคิวของโรงพยาบาลของรัฐให้เป็นระบบยิ่งขึ้น - ขอให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดและตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บของมีค่าแก่ผู้รับบริการ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค สายด่วน ๑๔๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สายด่วน ๑๓๓๐ กรมสุขภาพจิต สายด่วน ๑๓๒๓ , ๑๖๖๗ และโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่ขอให้ทบทวนกฎหมายเกี่ยวกับการใช้กัญชาอย่างเสรี

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการควบคุมและตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรโควตาและการจองซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้า - ขอความเป็นธรรมกรณีถูกตัดสิทธิการเป็นตัวแทนจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายจำหน่ายสลากกินรวบ (ห่วยใต้ดิน) อย่างถูกกฎหมาย โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๙๙๙๙ , ๐ ๒๕๒๘ ๘๘๘๘ และ ๐ ๒๕๒๘ ๙๙๑๔ และพิจารณาจัดให้มีหมายเลขสายด่วนแบบไม่คิดค่าบริการ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของการเป็นตัวแทนจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าแพงและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง สายไฟฟ้าและเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำระค่าไฟฟ้า และปรับเปลี่ยนการจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ตรวจสอบกรณีพบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าสูงเกินกว่าปกติ ร้องเรียนการให้บริการของพนักงาน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า สายด่วน ๑๑๒๙ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนเพื่อขอรับส่วนลดค่าไฟฟ้าในโครงการเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๓	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาควบคุมอัตราค่าไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้าชำรุด และสายไฟฟ้าหย่อนตามริมทาง - ขอให้ปรับปรุงระบบการจัดส่งใบแจ้งยอดชำระค่าบริการไฟฟ้า
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง ๐ ๒๒๕๖ ๓๐๓๑ และสายด่วน ๑๑๓๐
		การร้องเรียนการให้บริการของพนักงาน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง และเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ สายด่วน ๑๑๓๐
๔	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มรอบรถโดยสารประจำทางสาย ๑๗๘ ๗๙ และ ๘๔ - ขอให้พิจารณาปรับลดค่าโดยสารของรถประจำทางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร - ขอให้ปรับปรุงคุณภาพเครื่องรูดบัตร (EDC) เนื่องจากเกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงาน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานรถโดยสารประจำทาง และพนักงานเก็บค่าโดยสาร
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สายด่วน ๑๓๔๘
๕	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะอาด และไม่ได้คุณภาพ - ขอขยายแนวเขตน้ำประปาและดำเนินการจ่ายน้ำประปาตามการขยายแนวเขต - ขอความเป็นธรรมกรณีถูกเรียกเก็บค่าน้ำประปาสูงกว่าปกติ
		การร้องเรียนการให้บริการของพนักงาน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบและพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาค
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปาส่วนภูมิภาค สายด่วน ๑๖๖๒

๘. สถิติ เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖)

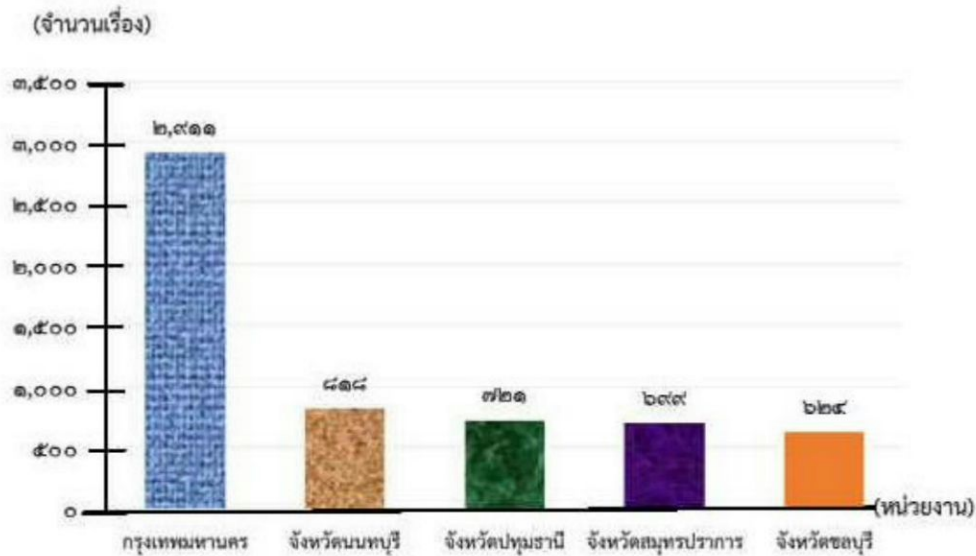
ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๒,๙๑๑	๑๘.๕๓	๒,๗๘๙	๙๕.๘๑	๑,๗๖๔	๖๐.๖๐	๑,๑๔๗	๓๙.๔๐
๑	กรุงเทพมหานคร	๒,๙๑๑	๑๘.๕๓	๒,๗๘๙	๙๕.๘๑	๑,๗๖๔	๖๐.๖๐	๑,๑๔๗	๓๙.๔๐
เขตตรวจราชการที่ ๑		๒,๑๒๙	๑๓.๕๕	๒,๐๐๘	๙๔.๓๒	๑,๔๕๗	๖๘.๔๔	๖๗๒	๓๑.๕๖
๒	จังหวัดนนทบุรี	๘๑๘	๕.๒๑	๗๓๑	๘๙.๓๖	๕๔๓	๖๖.๓๘	๒๗๕	๓๓.๖๒
๓	จังหวัดปทุมธานี	๗๒๑	๔.๕๙	๗๑๕	๙๙.๑๗	๕๑๘	๗๑.๘๔	๒๐๓	๒๘.๑๖
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๓๖๖	๒.๓๓	๓๔๕	๙๔.๒๖	๒๓๕	๖๔.๒๑	๑๓๑	๓๕.๗๙
๕	จังหวัดสระบุรี	๒๒๔	๑.๔๓	๒๑๗	๙๖.๘๘	๑๖๑	๗๑.๘๘	๖๓	๒๘.๑๓
เขตตรวจราชการที่ ๒		๓๙๒	๒.๔๙	๓๖๓	๙๒.๖๐	๒๑๒	๕๔.๐๘	๑๘๐	๔๕.๙๒
๖	จังหวัดลพบุรี	๑๖๗	๑.๐๖	๑๕๐	๘๙.๘๒	๘๕	๕๐.๙๐	๘๒	๔๙.๑๐
๗	จังหวัดอ่างทอง	๑๐๗	๐.๖๘	๑๐๑	๙๔.๓๙	๖๓	๕๘.๘๘	๔๔	๔๑.๑๒
๘	จังหวัดชัยนาท	๗๐	๐.๔๕	๖๖	๙๔.๒๙	๓๖	๕๑.๔๓	๓๔	๔๘.๕๗
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๔๘	๐.๓๑	๔๖	๙๕.๘๓	๒๘	๕๘.๓๓	๒๐	๔๑.๖๗

เขตตรวจจ...

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๓		๑,๑๙๘	๗.๖๒	๑,๑๒๓	๙๓.๗๔	๗๕๓	๖๒.๘๕	๔๔๕	๓๗.๑๕
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๖๙๙	๕.๕๕	๖๖๘	๙๕.๕๗	๔๖๗	๖๖.๘๑	๒๓๒	๓๓.๑๙
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๙๔	๑.๒๓	๑๘๐	๙๒.๗๘	๑๑๔	๕๘.๗๖	๘๐	๔๑.๒๔
๑๒	จังหวัดนครนายก	๑๑๑	๐.๗๑	๙๓	๘๓.๗๘	๖๖	๕๙.๔๖	๔๕	๔๐.๕๔
๑๓	จังหวัดปราจีนบุรี	๑๑๑	๐.๗๑	๑๐๘	๙๗.๓๐	๖๙	๖๒.๑๖	๔๒	๓๗.๘๔
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๘๓	๐.๕๓	๗๔	๘๙.๑๖	๓๗	๔๔.๕๘	๔๖	๕๕.๔๒
เขตตรวจราชการที่ ๔		๑,๐๑๘	๖.๔๘	๙๔๓	๙๒.๖๓	๖๐๖	๕๙.๕๓	๔๑๒	๔๐.๔๗
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๓๙๘	๒.๕๓	๓๘๐	๙๕.๔๘	๒๖๔	๖๖.๓๓	๑๓๔	๓๓.๖๗
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๒๒๕	๑.๔๓	๒๐๙	๙๒.๘๙	๑๑๓	๕๐.๒๒	๑๑๒	๔๙.๗๘
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๒๑๕	๑.๓๗	๑๘๖	๘๖.๕๑	๑๒๗	๕๙.๐๗	๘๘	๔๐.๙๓
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๘๐	๑.๑๕	๑๖๘	๙๓.๓๓	๑๐๒	๕๖.๖๗	๗๘	๔๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๕		๗๑๓	๔.๕๔	๖๕๐	๙๑.๑๖	๔๙๔	๖๙.๒๘	๒๑๙	๓๐.๗๒
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๓๓๙	๒.๑๖	๓๐๕	๘๙.๙๗	๒๕๕	๗๕.๒๒	๘๔	๒๔.๗๘
๒๐	จังหวัดเพชรบุรี	๑๕๒	๐.๙๗	๑๓๕	๘๘.๘๒	๙๕	๖๒.๕๐	๕๗	๓๗.๕๐
๒๑	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๑๕๐	๐.๙๕	๑๓๙	๙๒.๖๗	๑๐๓	๖๘.๖๗	๔๗	๓๑.๓๓
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๗๒	๐.๔๖	๗๑	๙๘.๖๑	๔๑	๕๖.๙๔	๓๑	๔๓.๐๖
เขตตรวจราชการที่ ๖		๙๐๓	๕.๗๕	๘๓๕	๙๒.๔๗	๕๔๑	๕๙.๙๑	๓๖๒	๔๐.๐๙
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๓๖๗	๒.๓๔	๓๔๕	๙๔.๐๑	๒๒๔	๖๑.๐๔	๑๔๓	๓๘.๙๖
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๒๙๕	๑.๘๘	๒๖๘	๙๐.๘๕	๑๘๔	๖๒.๓๗	๑๑๑	๓๗.๖๓
๒๕	จังหวัดชุมพร	๑๓๘	๐.๘๘	๑๒๒	๘๘.๔๑	๘๓	๖๐.๑๔	๕๕	๓๙.๘๖
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๑๐๓	๐.๖๖	๑๐๐	๙๗.๐๙	๕๐	๔๘.๕๔	๕๓	๕๑.๔๖
เขตตรวจราชการที่ ๗		๖๒๐	๓.๙๕	๕๔๓	๘๗.๕๘	๓๕๗	๕๗.๕๘	๒๖๓	๔๒.๔๒
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๒๐๐	๑.๒๗	๑๖๗	๘๓.๕๐	๑๑๐	๕๕.๐๐	๙๐	๔๕.๐๐
๒๘	จังหวัดตรัง	๑๕๑	๐.๙๖	๑๓๘	๙๑.๓๙	๙๑	๖๐.๒๖	๖๐	๓๙.๗๔
๒๙	จังหวัดกระบี่	๑๔๗	๐.๙๔	๑๒๘	๘๗.๐๗	๘๘	๕๙.๘๖	๕๙	๔๐.๑๔
๓๐	จังหวัดพังงา	๘๒	๐.๕๒	๗๓	๘๙.๐๒	๔๕	๕๕.๘๘	๓๗	๔๕.๑๒
๓๑	จังหวัดระนอง	๔๐	๐.๒๕	๓๗	๙๒.๕๐	๒๓	๕๗.๕๐	๑๗	๔๒.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๘		๗๕๓	๔.๗๙	๖๐๐	๗๙.๖๘	๔๐๐	๕๓.๑๒	๓๕๓	๔๖.๘๘
๓๒	จังหวัดสงขลา	๔๔๒	๒.๘๑	๓๗๓	๘๔.๓๙	๒๕๖	๕๗.๙๒	๑๘๖	๔๒.๐๘
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๑๕๕	๐.๙๙	๘๔	๕๔.๑๙	๕๘	๓๗.๔๒	๙๗	๖๒.๕๘
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๖๐	๐.๓๘	๕๕	๙๑.๖๗	๓๔	๕๖.๖๗	๒๖	๔๓.๓๓
๓๕	จังหวัดสตูล	๕๓	๐.๓๔	๕๐	๙๔.๓๔	๓๑	๕๘.๔๙	๒๒	๔๑.๕๑
๓๖	จังหวัดยะลา	๔๓	๐.๒๗	๓๘	๘๘.๓๗	๒๑	๔๘.๘๔	๒๒	๕๑.๑๖
เขตตรวจราชการที่ ๙		๑,๐๐๘	๖.๔๒	๘๔๒	๘๓.๕๓	๖๑๒	๖๐.๗๑	๓๙๖	๓๙.๒๙
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๖๒๔	๓.๙๗	๕๐๙	๘๑.๕๗	๓๘๓	๖๑.๓๘	๒๔๑	๓๘.๖๒
๓๘	จังหวัดระยอง	๒๑๘	๑.๓๙	๑๙๘	๙๐.๘๓	๑๓๘	๖๓.๓๐	๘๐	๓๖.๗๐
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๑๑๗	๐.๗๔	๙๑	๗๗.๗๘	๖๙	๕๘.๙๗	๔๘	๔๑.๐๓
๔๐	จังหวัดตราด	๔๙	๐.๓๑	๔๔	๘๙.๘๐	๒๒	๔๔.๙๐	๒๗	๕๕.๑๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๓๘๘	๒.๔๗	๓๓๖	๘๖.๖๐	๑๘๐	๔๖.๓๙	๒๐๘	๕๓.๖๑
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๑๙๒	๑.๒๒	๑๖๔	๘๕.๔๒	๘๖	๔๔.๗๙	๑๐๖	๕๕.๒๑
๔๒	จังหวัดเลย	๙๓	๐.๕๙	๘๐	๘๖.๐๒	๕๑	๕๕.๘๔	๔๒	๔๕.๑๖
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๔๕	๐.๒๙	๔๔	๙๗.๗๘	๑๙	๔๒.๒๒	๒๖	๕๗.๗๘
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๓๑	๐.๒๐	๒๕	๘๐.๖๕	๑๓	๔๑.๙๔	๑๘	๕๘.๐๖
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๒๗	๐.๑๗	๒๓	๘๕.๑๙	๑๑	๔๐.๗๔	๑๖	๕๙.๒๖

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๑๖๑	๑.๐๒	๑๓๖	๘๔.๔๗	๖๑	๓๗.๘๙	๑๐๐	๖๒.๑๑
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๙๑	๐.๕๘	๗๓	๘๐.๒๒	๓๗	๔๐.๖๖	๕๔	๕๙.๓๔
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๓๖	๐.๒๓	๓๒	๘๘.๘๙	๑๒	๓๓.๓๓	๒๔	๖๖.๖๗
๔๘	จังหวัดนครพนม	๓๔	๐.๒๒	๓๑	๙๑.๑๘	๑๒	๓๕.๒๙	๒๒	๖๔.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๖๔๖	๔.๑๑	๕๙๑	๙๖.๐๑	๓๒๙	๕๐.๙๓	๓๑๗	๔๙.๐๗
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๒๔๙	๑.๕๘	๑๗๐	๖๘.๒๗	๑๓๑	๕๒.๖๑	๑๑๘	๔๗.๓๙
๕๐	จังหวัดมหาสารคาม	๑๓๖	๐.๘๗	๑๑๖	๘๕.๒๙	๘๒	๖๐.๒๙	๕๔	๓๙.๗๑
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๓๑	๐.๘๓	๑๒๗	๙๖.๙๕	๖๑	๔๖.๕๖	๗๐	๕๓.๔๔
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๓๐	๐.๘๓	๗๘	๖๐.๐๐	๕๕	๔๒.๓๑	๗๕	๕๗.๖๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๕๒๖	๓.๓๕	๓๙๓	๗๔.๗๑	๒๓๖	๔๔.๘๗	๒๙๐	๕๕.๑๓
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๒๑๐	๑.๓๔	๑๓๑	๖๒.๓๘	๑๐๒	๔๘.๕๗	๑๐๘	๕๑.๔๓
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๑๙๗	๑.๒๕	๑๖๘	๘๕.๒๘	๗๕	๓๘.๐๗	๑๒๒	๖๑.๙๓
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๖๔	๐.๔๑	๕๘	๙๐.๖๒	๒๘	๔๓.๗๕	๓๖	๕๖.๒๕
๕๖	จังหวัดยโสธร	๕๕	๐.๓๕	๔๖	๘๓.๖๔	๓๑	๕๖.๓๖	๒๔	๔๓.๖๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๗๗๐	๔.๙๐	๕๖๒	๗๒.๙๙	๓๔๗	๔๕.๐๖	๔๒๓	๕๔.๙๔
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๓๓๔	๒.๑๓	๒๔๗	๗๓.๙๕	๑๖๕	๔๙.๔๐	๑๖๙	๕๐.๖๐
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๑๙๓	๑.๒๓	๑๔๕	๗๕.๑๓	๙๘	๕๐.๗๘	๙๕	๔๙.๒๒
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๑๔๖	๐.๙๓	๑๒๓	๘๔.๒๕	๔๘	๓๒.๘๘	๙๘	๖๗.๑๒
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๙๗	๐.๖๒	๔๗	๔๘.๔๕	๓๖	๓๗.๑๑	๖๑	๖๒.๘๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๓๗๖	๒.๓๙	๒๖๓	๖๙.๙๕	๑๙๔	๕๑.๖๐	๑๘๒	๔๘.๔๐
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๒๓๙	๑.๕๒	๑๕๔	๖๔.๔๔	๑๒๘	๕๓.๕๖	๑๑๑	๔๖.๔๔
๖๒	จังหวัดลำปาง	๗๔	๐.๔๗	๖๒	๘๓.๗๘	๓๗	๕๐.๐๐	๓๗	๕๐.๐๐
๖๓	จังหวัดลำพูน	๔๑	๐.๒๖	๒๙	๗๐.๗๓	๑๘	๔๓.๙๐	๒๓	๕๖.๑๐
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๒๒	๐.๑๔	๑๘	๘๑.๘๒	๑๑	๕๐.๐๐	๑๑	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๒๙๙	๑.๙๐	๒๖๕	๘๘.๖๓	๑๕๘	๕๒.๘๔	๑๔๑	๔๗.๑๖
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๑๕๙	๑.๐๑	๑๓๕	๘๔.๙๑	๗๘	๔๙.๐๖	๘๑	๕๐.๙๔
๖๖	จังหวัดแพร่	๕๒	๐.๓๓	๔๙	๙๔.๒๓	๓๑	๕๙.๖๒	๒๑	๔๐.๓๘
๖๗	จังหวัดน่าน	๔๔	๐.๒๘	๔๑	๙๓.๑๘	๒๕	๕๖.๘๒	๑๙	๔๓.๑๘
๖๘	จังหวัดพะเยา	๔๔	๐.๒๘	๔๐	๙๐.๙๑	๒๔	๕๔.๕๕	๒๐	๔๕.๔๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๔๖๖	๒.๙๗	๔๒๒	๙๐.๕๖	๒๓๔	๕๐.๒๑	๒๓๒	๔๙.๗๙
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๑๓๗	๐.๘๗	๑๓๕	๙๘.๕๔	๗๓	๕๓.๒๘	๖๔	๔๖.๗๒
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๓๓	๐.๘๕	๑๒๔	๙๓.๒๓	๕๘	๔๓.๖๑	๗๕	๕๖.๓๙
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๗๓	๐.๔๖	๖๗	๙๑.๗๘	๓๓	๔๕.๒๑	๔๐	๕๔.๗๙
๗๒	จังหวัดตาก	๗๑	๐.๔๕	๔๙	๖๙.๐๑	๔๐	๕๖.๓๔	๓๑	๔๓.๖๖
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๕๒	๐.๓๓	๔๗	๙๐.๓๘	๓๐	๕๗.๖๙	๒๒	๔๒.๓๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๔๓๖	๒.๗๗	๓๓๓	๗๖.๓๘	๒๐๕	๔๗.๐๒	๒๓๑	๕๒.๙๘
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๑๙๘	๑.๒๖	๑๓๘	๖๙.๗๐	๗๙	๓๙.๙๐	๑๑๙	๖๐.๑๐
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๙๒	๐.๕๙	๖๔	๖๙.๕๗	๔๔	๔๗.๘๓	๔๘	๕๒.๑๗
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๗๓	๐.๔๖	๖๒	๘๔.๙๓	๓๙	๕๓.๔๒	๓๔	๔๖.๕๘
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๗๓	๐.๔๖	๖๙	๙๔.๕๒	๔๓	๕๘.๙๐	๓๐	๔๑.๑๐
รวมทั้งสิ้น		๑๕,๗๑๓	๑๐๐.๐๐	๑๓,๘๘๗	๘๘.๔๔	๙,๑๔๐	๕๘.๑๗	๖,๕๗๓	๔๑.๘๓

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๕,๗๑๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดวิถี ลูกกระนวด ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ท่อระบายน้ำ และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน/ทราย เศษดิน/ทรายร่วงบนถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัข แมวจรจัด และการให้อาหาร การถ่ายมูลของนกพิราบ/สุนัข - ขอให้ตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ และกำจัดวัชพืชที่พาดเกี่ยวสายไฟฟ้า - ขอให้แก้ไขปัญหาการแจกใบปลิวและนามบัตรเงินกู้ในระบบ
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟฟ้าจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำท่วมขังถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร และการติดตั้งป้ายโฆษณากีดขวางบนบาทวิถี
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด - ขอให้ตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ และกำจัดวัชพืชที่พาดเกี่ยวสายไฟฟ้า

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๓	จังหวัดปทุมธานี	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สัญญาณไฟจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และการตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดข่วงการจราจร และน้ำท่วมขังถนน
		เสียงรบกวน/กลิ่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของสถานบันเทิง/ร้านอาหาร และการรวมกลุ่มดื่มสุรา
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด - ขอให้ตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ และกำจัดวัชพืชที่พาดเกี่ยวสายไฟฟ้า
๔	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/กลิ่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการก่อสร้างอาคาร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้าม การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน/ทราย เศษดิน/ทรายร่วงบนถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังถนน
		การจราจร/วางสิ่งของกีดขวาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรกีดขวางการจราจร และการจำหน่ายสินค้าบนบาทวิถี
๕	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากร้านอาหาร/สถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการเลี้ยงสุนัข
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และลูกระนาด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้เร่งดำเนินคดีฉ้อโกง/ถูกหลอกให้โอนเงินซื้อสินค้า และการปล่อยเงินกู้บนระบบทางออนไลน์ - ขอให้เร่งดำเนินคดีการรับจำนำรถที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๑๙,๖๐๘

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ของปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์

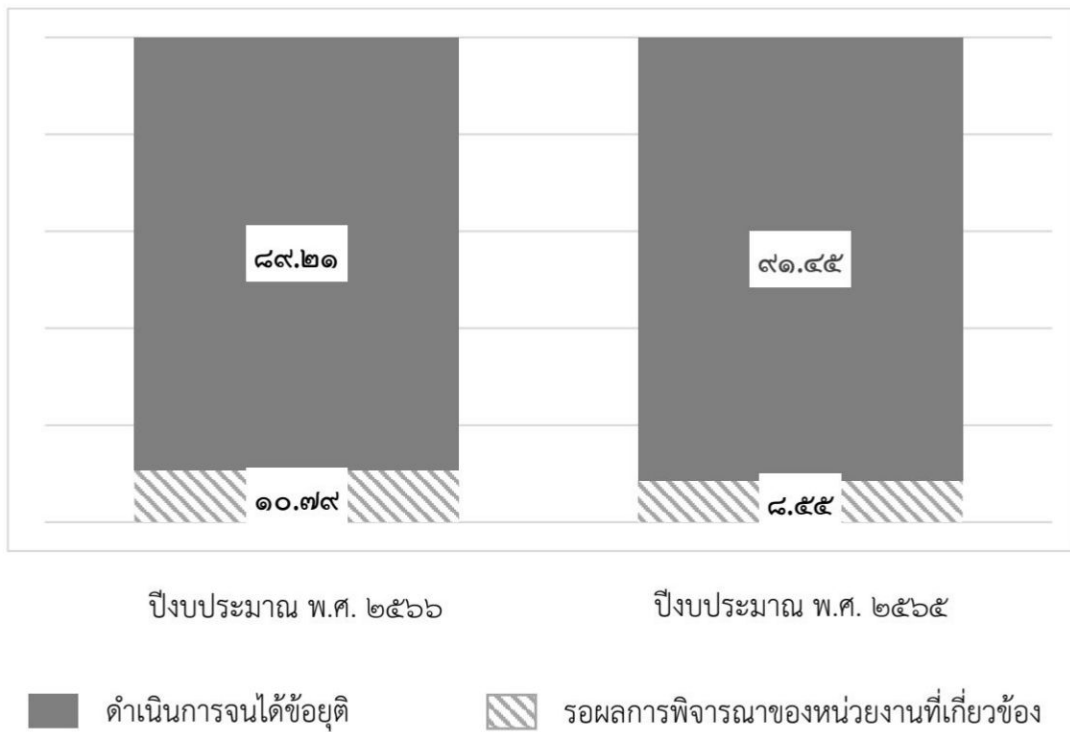
ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ		สัดส่วน เพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๐๗,๘๗๘	๑๑๗,๗๐๐	- ๘.๓๔
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๕,๕๓๓	๑,๗๐๗	๒๒๔.๑๔
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๔,๒๘๗	๖,๐๒๘	- ๒๘.๘๘
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓,๓๗๙	๔,๑๗๓	- ๑๙.๐๓
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๖๗๗	๑,๒๐๙	๓๘.๗๑
๖	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๕๔๑	๓,๗๕๘	- ๕๘.๙๙
รวมทั้งสิ้น		๑๒๔,๒๙๕ ครั้ง	๑๓๔,๕๗๕ ครั้ง	- ๗.๖๔
		๕๗,๓๙๙ เรื่อง	๖๗,๙๑๙ เรื่อง	- ๑๕.๔๙

สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๒๔,๒๙๕ ครั้ง หรือคิดเป็น ๕๗,๓๙๙ เรื่อง ซึ่งมีอัตราการลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๙ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) ปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร การรวมกลุ่มดื่มสุรา ๒) ปัญหาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง อัตราค่าไฟฟ้า และ ๓) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง เช่น การจัดตั้งรัฐบาล นโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

ช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ตามลำดับ โดยช่องทางที่ประชาชนใช้บริการเพิ่มมากขึ้น คือช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) แสดงให้เห็นถึงความนิยมของประชาชนที่เลือกใช้ช่องทางออนไลน์ที่ง่ายและสะดวก เพื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น เมื่อเทียบกับช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และเว็บไซต์ (www.1111.go.th) อย่างไรก็ตาม ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลชุดใหม่ และต้องการที่จะเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเองเพื่อพบกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่ามีจำนวนลดลง ซึ่งมีปัจจัยจากในปี ๒๕๖๖ มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการจัดตั้งรัฐบาล ทำให้ประชาชนชะลอการยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมถึงสถานการณ์ภายในประเทศมีสัญญาณการฟื้นตัวด้านเศรษฐกิจและการลงทุน โดยประชาชนสามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติมากขึ้น ประกอบกับภาครัฐได้กำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนได้รับการคลี่คลายได้ในระดับหนึ่ง และประชาชนต้องการเห็นแนวทางการขับเคลื่อนประเทศจากรัฐบาลชุดใหม่ จึงชะลอการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ออกไป

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

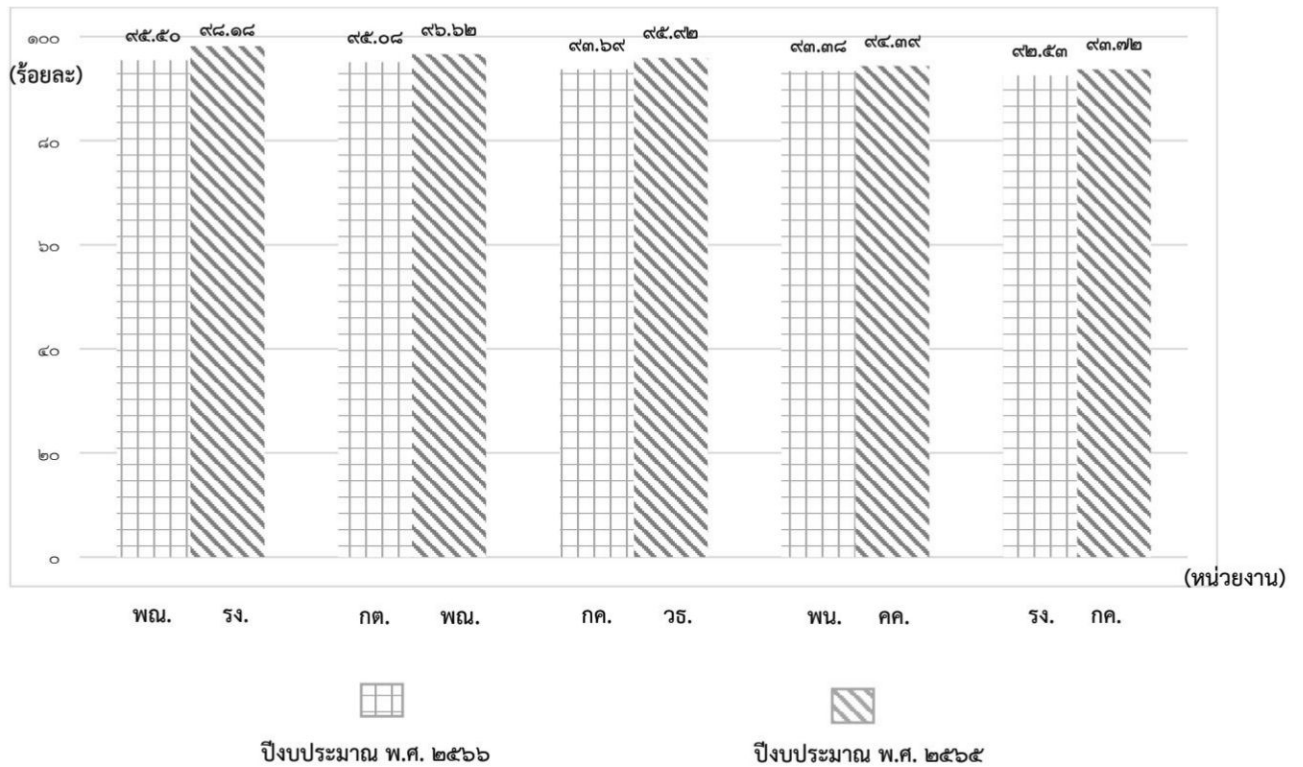


จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๔ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๑ จากจำนวนทั้งสิ้น ๕๗,๓๙๙ เรื่อง และอยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๑๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ โดยสามารถจำแนกเป็นประเภทของการยุติเรื่องได้ดังนี้

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานซึ่งหน่วยงานได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา (เรื่องที่หน่วยงานมีนโยบายดำเนินการอยู่แล้วหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ)	๒๐,๔๖๒
รอการรับทราบ	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับงานในระบบ	๖,๕๘๑
ยุติเรื่องโดยดำเนินการได้ตามคำร้องทั้งหมด	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๑,๖๑๘
ยุติเรื่องโดยดำเนินการได้ตามคำร้องบางส่วน	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วนหรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง	๗,๑๓๗

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ยุติเรื่องเนื่องจากดำเนินการไม่ได้ตามคำร้อง	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ เช่น กรณีการขอเงินเผื่อได้ การขอเรื่องส่วนตัวซึ่งพ้นวิสัยที่จะดำเนินการ เป็นต้น	๓๐๕
ยุติเรื่องไว้ก่อน โดยอยู่ระหว่างรอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม	๑๘๑
ยุติเรื่องเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลา ๙๐ วัน	๑๓๖
ยุติเรื่องเนื่องจากผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์	เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์	๒๓๖
ยุติเรื่องโดยยุบรวมเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นเดียวกัน แต่ผู้ร้องติดต่อเข้ามาหลายครั้ง	๑๑๗
ยุติเรื่องเนื่องจากไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง	๒๔๕
จำหน่ายเรื่องร้องทุกข์	เรื่องร้องทุกข์ที่มีการวินิจฉัยให้จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์	๑๕
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่ทางราชการจะดำเนินการได้	๑๔,๑๓๑

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก



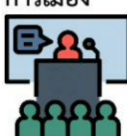
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานระดับกระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง กระทรวงพลังงาน และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงการคลัง ยังคงรักษาสถานะของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ รวม ๑,๔๘๖ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	๑,๒๙๖ ราย	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๑๙๐ กลุ่ม	เช่น สภาองค์กรลูกจ้างพัฒนาแรงงานแห่งประเทศไทย (สพท.) กลุ่มประชาสังคมปฏิรูปทรัพยากรและทองคำ กลุ่มสภาเครือข่ายประชาชนอีสาน (สอส.) สภาประชาชน ๔ ภาค สมัชชาเกษตรกรรมภาคอีสาน กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย เครือข่ายสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร กลุ่มเขียนอนาคตศึกษาไทย กลุ่มผู้ได้รับความเสียหายจากการถูกหลอกให้ร่วมลงทุน Forex 3D กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากเขื่อนสิรินธร เป็นต้น

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	 ๒๒.๓๐	๕,๗๘๕	๕,๖๐๗ (๙๖.๙๒)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจาก การแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับซิ่งจักรยานยนต์ ที่ทำการตัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้าง การประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังจากการจัดงานและการรวมกลุ่มสังสรรค์
๒	ไฟฟ้า 	 ๑๐.๑๐	๓,๕๗๕	๓,๓๐๙ (๙๒.๕๖)	เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ขอย้ายเขตไฟฟ้า ขอดัดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น รวมถึงสถานการณ์ราคาพลังงานปรับตัวสูงขึ้นส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบจึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า
๓	การเมือง 	 ๓๕.๑๙	๒,๓๕๕	๒,๓๒๘ (๙๘.๘๕)	ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการเมืองเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงที่มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการจัดตั้งรัฐบาล เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง การลงคะแนนเลือกนายกรัฐมนตรี การจัดตั้งรัฐบาล นโยบายของพรรคการเมือง เป็นต้น
๔	โทรศัพท์ 	 - ๑๓.๕๕	๒,๒๗๑	๒,๐๘๓ (๙๑.๗๒)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๕	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๑๘.๙๗	๒,๐๐๗	๑,๕๔๕ (๗๖.๙๘)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เช่น หลอกลวงให้โอนเงินซื้อสินค้าให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงว่าปัญหาดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อประชาชนอยู่ แม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้กำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพมีการเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการที่ใช้หลอกลวงอยู่เสมอ ทำให้ยากต่อการปราบปราม

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	น้ำประปา 	▽ - ๖.๙๔	๑,๗๑๖	๑,๖๓๗ (๙๕.๔๐)	ปัญหาน้ำประปาเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง ขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น
๗	ถนน 	▽ - ๑๕.๖๑	๑,๖๒๒	๑,๔๐๙ (๘๖.๘๗)	ประเด็นเรื่องถนน ประชาชนขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนชำรุด ทรุดตัว ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรัง เป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมานาน เป็นหลุมเป็นบ่อ และมีน้ำขัง เป็นต้น
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	△ ๒.๒๑	๑,๔๓๒	๑,๒๙๔ (๙๐.๓๖)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๙	ยาเสพติด 	△ ๑๕.๐๐	๑,๓๓๔	๑,๒๔๖ (๙๓.๔๐)	ประเด็นยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสแหล่ง จำหน่ายและการเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า และยาไอซ์ ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบาย แผนการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติด ทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวและ แจ้งเบาะแสยาเสพติดเข้ามาเป็นจำนวนมาก
๑๐	ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 	△ ๒,๔๖๔.๕๘	๑,๒๓๑	๘๐๓ (๖๕.๒๓)	ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ สถานภาพความเป็นอยู่ของสัตว์ที่เป็นทูตสันถวไมตรี ระหว่างประเทศ เช่น ขอให้นำช้างไทยกลับจาก ประเทศศรีลังกา ไม่ควรนำหมีแพนด้าจาก ประเทศจีนเข้ามาในประเทศไทย เป็นต้น โดยเมื่อเกิดเป็นกระแสในสื่อสังคมออนไลน์ มีการรวมตัวแจ้งเรื่องดังกล่าวเพิ่มขึ้นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดังรบกวน การให้บริการและคุณภาพสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไฟฟ้าและน้ำประปา ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินกรณีปัญหาฉ้อโกงหรือหลอกลวงประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำเป็นประจำ ดังนั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเชิงรุกและบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด ย่อมจะทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๖.๑ ประชาชนเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากที่สุด ทั้งนี้ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาและการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลพบว่า การแก้ไขปัญหาจากบางหน่วยงานมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานไม่แจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ส่งผลให้ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ไปยังหลายหน่วยงาน

๖.๒ ปัจจุบันหน่วยงานส่วนใหญ่ต่างมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ใช้เป็นการเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลให้ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์มีความซ้ำซ้อน กระจัดกระจาย มีรูปแบบการรายงานผลที่แตกต่างกัน ขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ส่งผลให้การประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทาง/ทางเลือก เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารยังไม่มีประสิทธิภาพและไม่สะท้อนภาพรวมของประเทศอย่างแท้จริง

๖.๓ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเด็นปัญหาที่มีประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน มีจำนวน ๕,๗๘๕ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น เสียงดังจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การใช้ที่อยู่อาศัยเป็นอู่ซ่อมรถยนต์ เสียงสุนัขเห่าหอน เสียงร้องของสัตว์ การมั่วสุมดื่มสุรา การแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นมลพิษทางเสียงที่สำคัญที่ไม่เพียงก่อให้เกิดความหงุดหงิดรำคาญ แต่ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต การเรียนรู้ และการทำงานของประชาชนด้วย และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เมื่อประชาชนได้แจ้งเรื่องเสียงดังจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถไปตรวจสอบที่เกิดเหตุได้ในทันที หรือเมื่อไปถึงสถานที่เกิดเหตุเจ้าหน้าที่ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยมากกว่าการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ปัญหายังคงเกิดขึ้นซ้ำบ่อยครั้ง นอกจากนี้ ปัญหามีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจวัดระดับความดังของเสียง บุคลากรที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งมีบทลงโทษผู้กระทำผิดไม่รุนแรงทำให้ผู้ประกอบการขาดความตระหนักถึงผลกระทบของการอยู่ร่วมกันในสังคม ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการของสถานบันเทิงใน ๔ พื้นที่ท่องเที่ยวนำร่อง ถึงเวลา ๐๔.๐๐ น. ได้แก่ กทม. จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวมีการร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาเสียงดังรบกวนจากการประกอบกิจการของสถานบันเทิงเป็นจำนวนมาก การขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการจึงอาจส่งผลให้มีการร้องทุกข์ในปัญหาดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นด้วย

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวแม้ว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน แต่การเกิดขึ้นบ่อยครั้งได้สร้างความเดือดร้อนรำคาญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ที่ได้สะท้อนผ่านการแจ้งเรื่องที่มีเป็นจำนวนมาก และเพื่อให้ปัญหาได้รับการช่วยเหลือแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

๗.๑ กรณีการแก้ไขปัญหของประชาชนมีความล่าช้า จึงควรกำหนดให้หน่วยงานระดับกระทรวง เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วนภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อประกาศเป็นข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้ประชาชนทราบ

๗.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องสำคัญและมีผลกระทบกับประชาชนในวงกว้าง ควรมีการดำเนินการ เป็นเฉพาะเรื่อง และใช้กลไกของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับผลกระทบมาร่วมแก้ไขปัญหาย่อยเป็นรายประเด็น

๗.๓ กรณีเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดรูปแบบ/แนวทาง/กระบวนการ/ขั้นตอนในการระงับเหตุ หรือการแก้ไขปัญห เสียงดังรบกวนของสถานบันเทิงใน ๔ พื้นที่ท่องเที่ยวชั้นนำ และขอความร่วมมือให้รายงานสรุปผล การดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทุกไตรมาส เพื่อจะได้นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ต่อไป

.....

ด่วนที่สุด

ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๑๗๓๕๔



กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๔๗๙๙ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้ขอให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้ความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งเสนอโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาแล้วเห็นว่า แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ จะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน ในการจัดการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ และผู้บริหารยังสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน จึงเห็นด้วยกับแนวทางตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเศรษฐา ทวีสิน)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
สำนักตรวจสอบและประเมินผล
โทร. ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ ต่อ ๒๗๕๐
โทรสาร ๐ ๒๒๗๓ ๙๗๖๙

สำเนาถูกต้อง

บร.๗๑๖๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด
ที่ กก ๐๒๐๗/ ๓๖๕๓



๓

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๔ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

วันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๓๕๕ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชน
ได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แง่เหตุ และแจ้งเบาะแส
จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์
จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน
โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ผู้การ

(นางสาวสุดาวรรณ หวังศุภกิจโกศล)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๑๕๓๐
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.pkr@mots.go.th

สำเนาถูกต้อง

บรรณรักษ์

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๒๕๕๓๐



กระทรวงการอุดมศึกษา

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๗๙๙ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และพร้อมดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศุภมาส อิศรภักดี)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๘๗๖

โทรสาร ๐ ๒๓๓๓ ๓๘๓๘

สำเนาถูกต้อง

บ.ร.๗๖๖๖

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๓๕๑



กระทรวงคมนาคม

ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๗๔๔ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้กระทรวงคมนาคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีกรณีสำนักรงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้ว ไม่มีความเห็นเพิ่มเติมกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา กระทรวงคมนาคมได้ดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนที่ร้องเรียนสามารถติดตาม รับทราบสถานะและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดการติดตามเรื่องกับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ ซึ่งจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชาชนได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์ ยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางมนพร เจริญศรี)

รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม

รักษาการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวง กองตรวจราชการ

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๓๒๑๒

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๖๑๑๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mot.rt9@gmail.com

บร.๒๕๖๖

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๒๕๖๒๘



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๗๔๔
ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพิจารณาแล้ว ไม่มีข้อขัดข้องในหลักการต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องดังกล่าว และสนับสนุนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จากส่วนราชการให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะได้อบรมความร่วมมือและผลักดันหน่วยงานในสังกัดเชื่อมโยงกับระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๗๔๗

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๐๔๖

สำเนาถูกต้อง

น.ร.๑๖๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/ ๓๕๑๒



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๗๙๙ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
เสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ
ทั้งนี้ มีความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

๑. การอนุญาตตั้งสถานบริการ/สถานบันเทิง หน่วยงานอนุญาตควรพิจารณาพื้นที่โดยรอบสถานที่ตั้ง
อย่างเคร่งครัดตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ เพื่อป้องกันการร้องทุกข์กรณีที่เกิดขึ้นใหม่

๒. การต่อไปอนุญาตประกอบกิจการ นอกจากการพิจารณาสภาพพื้นที่ปัจจุบันโดยรอบสถานที่ตั้งแล้ว
ควรนำปัญหาการร้องทุกข์เรื่องเสียง และการร้องเรียนเรื่องอื่น รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปรับปรุงของสถานบริการ/
สถานบันเทิง มาประกอบการพิจารณาให้อนุญาต เพื่อป้องกันการร้องทุกข์ซ้ำจากผู้ได้รับผลกระทบเดิม และเป็นการลด
ภาระงานของหน่วยงานกำกับดูแล

๓. สถานบริการ/สถานบันเทิงที่จัดให้มีดนตรีหรือการแสดงอื่นใด ควรให้ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ปิด
และต้องมีวัสดุที่ป้องกันเสียงตามที่กำหนดในกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขออนุญาตและการดำเนิน
กิจการสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๔๙ ซึ่งผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการใช้และการติดตั้งวัสดุที่ป้องกันเสียง
ที่สามารถลดเสียงออกสู่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานกำกับดูแลต้องเข้มงวดตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎหมาย
ส่วนในกรณีการจัดให้มีดนตรีหรือการแสดงอื่นใดในพื้นที่เปิดโล่ง หน่วยงานกำกับดูแลอาจให้คำแนะนำถึงบริเวณ
ที่จัดแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นใดให้ห่างจากชุมชน รวมทั้งต้องกำหนดเวลากิจกรรมในช่วงที่จะไม่ทำความเดือดร้อนรำคาญ
แก่ชุมชนโดยรอบ โดยอาจให้ผู้ประกอบการและชุมชนหารือและทำความเข้าใจร่วมกันด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก

(พิชรวาท วงษ์สุวรรณ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวง

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๐๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cplo.mnre@hotmail.com

บรรณรักษ์

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ พน ๐๒๐๓/๑๙๗



กระทรวงพลังงาน

ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี

ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๗๕๕ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงพลังงานเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เกี่ยวกับสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพลังงานพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าไม่มีข้อขัดข้องต่อสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เนื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการและภาคประชาชน จึงย่อมต้องมีฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย และค่อนข้างครบถ้วนครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อประกอบการพิจารณาของนายกรัฐมนตรี และคณะกรรมการรัฐมนตรี นอกจากนี้ การแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน หากได้รับการแก้ไขในระยะเวลาอันรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม ย่อมจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อรัฐบาล รวมทั้งไม่เกิดปัญหาการชุมนุมประท้วง ดังนั้น การสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้คณะกรรมการรัฐมนตรีได้รับทราบและสามารถเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่มีปริมาณมาก และมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อันรวดเร็ว เหมาะสม เป็นธรรม และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อรัฐบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพีระพันธุ์ สาลีรัฐวิภาค)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

กองตรวจราชการ

โทร. ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๐

โทรสาร ๐ ๒๑๔๐ ๖๒๒๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ inspector_g@energy.go.th

สำเนาถูกต้อง

น.ร.๑๗๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ ยธ ๐๒๐๑๙/๑๒๖๗๙



กระทรวงยุติธรรม

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๙๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๗๙๙

ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงยุติธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงยุติธรรมพิจารณาแล้วเห็นว่า การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นการดำเนินการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่คาดหวังความช่วยเหลือของหน่วยงานรัฐ อันส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนซึ่งการกำหนดระยะเวลาไม่ให้เกิดความล่าช้าและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ได้รับผลกระทบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลารวดเร็ว จึงเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยเห็นควรกำชับการแจ้งผลความคืบหน้าหรือความสำเร็จในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ ในช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างกระทรวงยุติธรรมและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว อีกทั้ง มีกลไกแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่เป็นเรื่องสำคัญและมีผลกระทบกับประชาชนในวงกว้าง ในรูปแบบของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงยุติธรรม และมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนราชการภายในสังกัดกระทรวงยุติธรรมและภายนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างเป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การให้ความช่วยเหลือประชาชนสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และมีมาตรฐานอย่างยั่งยืนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พันตำรวจเอก

(ทวี สอดส่อง)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม

โทร. ๐๙ ๔๔๘๕๕ ๘๕๔๒ (ศกถารรณ)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ complainningcenter@moj.go.th

น.ร.๒๕๖๖

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๓๕๕๖



กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๔๗๔๔ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงแรงงานพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงแรงงานพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจากสรุปผลการดำเนินการฯ ดังกล่าวจะช่วยให้ภาครัฐได้ทราบปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ กระทรวงแรงงานได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (opm.1111.go.th) และแจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จของการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แล้ว โดยการเชื่อมโยงข้อมูลฯ ดังกล่าวอยู่ภายใต้โครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) ซึ่งมีกำหนดแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ ๑ - ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๕๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.mol@mol.mail.go.th

สำเนาถูกต้อง

บ.ร.๖๔๖๖

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/ ๕๒๕๕



กระทรวงวัฒนธรรม
๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร
เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๗๙ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม ขอให้กระทรวงวัฒนธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการวัฒนธรรม โดยด่วน นั้น

กระทรวงวัฒนธรรม พิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับหลักการของข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งนี้ เพื่อให้ปัญหาได้รับการช่วยเหลือ/แก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำความเห็นเสนอประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการวัฒนธรรมต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

กองตรวจราชการ

โทร. ๐ ๒๒๐๔ ๓๖๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๐๔ ๓๕๒๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@m-culture.go.th

สำเนาถูกต้อง

บร๗๑๕๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/ ๓๓๑๓



กระทรวงศึกษาธิการ
กทม. ๑๐๓๐๐

๓๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

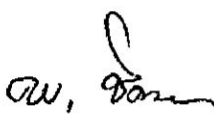
อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๗๕๕ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงศึกษาธิการ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเห็นชอบด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ กระทรวงศึกษาธิการยินดีให้ความร่วมมือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก 

(เพิ่มพูน ชิดชอบ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักอำนวยการ

โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๖๒๑

โทรสาร ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๕๖

สำเนาถูกต้อง

บรรณรักษ์

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗



ที่ สธ ๐๒๔๑/๓๙๔๕

กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลักษณะการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์ฯ ส่วนที่ ๓๓ ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์ฯ ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรณรงค์ฯ เรื่อง สรุปลักษณะการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนได้รับการช่วยเหลือ/แก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุข พิจารณาแล้วขอเรียนว่า ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์อิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงสาธารณสุข ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน (Big data) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ ติดตามสถานะความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ได้ทุกที่ตลอดเวลา และกำหนดกรอบระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายชุลน่าน ศรีแก้ว)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๒๕๖๖
โทรสาร ๐ ๒๕๐ ๑๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

น.ร.น.น.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

ด่วนที่สุด

ที่ อก ๐๒๐๓/ ๖๕๔๒



กระทรวงอุตสาหกรรม

ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๕๓๕๕ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบแจ้งความประสงค์เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

๒. แผนปฏิบัติการการขับเคลื่อนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงอุตสาหกรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงอุตสาหกรรมพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ไม่ขัดข้องและได้แจ้งความประสงค์ที่จะเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ติดตามสถานะ และความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ได้ผ่านระบบสารสนเทศของทั้งสองหน่วยงาน ทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการปรับเปลี่ยนการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้มีความทันสมัย และพัฒนาสู่รูปแบบดิจิทัล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพิมพ์ภัทรา วิชัยกุล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

กองตรวจราชการ

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๐ ๖๕๕๔ ต่อ ๖๕๕๔๑๗

สำเนาถูกต้อง

น.ร.น.ร.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒ มกราคม ๒๕๖๗

**แบบแจ้งความประสงค์เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

//////////
คำชี้แจง ขอให้หน่วยงานแจ้งความประสงค์ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ใช้เป็น
ข้อมูลในการวางแผนในการขับเคลื่อนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จต่อไป ทั้งนี้ ขอให้จัดส่งข้อมูลผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ :
tatchatorn.w@opm.go.th

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงานกองตรวจราชการ.....สังกัดกระทรวง ...กระทรวงอุตสาหกรรม.....กรมสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม.....
ประเภทหน่วยงาน ☒ หน่วยงานราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ องค์การมหาชน ☐ องค์การอิสระ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
ชื่อผู้ให้ข้อมูลและติดต่อประสานงานกรณีที่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
ชื่อนายเดชิต..... นามสกุล.....ศิริโชติ..... ตำแหน่ง.....นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติ.....
โทรศัพท์ที่ทำงาน.....0 2430 6954..... เบอร์ต่อ.....695416..... โทรสาร
โทรศัพท์มือถือ.....092-2522538..... E-mail.....tachit.industry@gmail.com..... Line ID:

ส่วนที่ 2 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2.1 ปัจจุบันหน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องร้องทุกข์หรือไม่

- ☒ มี (กรณี มีระบบให้ตอบ ข้อ 2.2)
☐ ไม่มี (กรณี ไม่มีระบบให้ตอบ ข้อ 2.3)

2.2 กรณีมีระบบสารสนเทศ หน่วยงานประสงค์เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด้วย Web Service หรือไม่

- ☒ ประสงค์เชื่อมโยงฐานข้อมูลกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในรูปแบบ
- ☒ รับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินงานระหว่างระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน (ขาที่ 1)
 - ☒ ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานรับเรื่องเอง ไปยังระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เพื่อการประมวลผลและรายงานศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) ในภาพรวม (ขาที่ 2)
 - ☐ หน่วยงานมีระบบสารสนเทศ หากแต่ไม่ประสงค์เชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - ☐ เหตุผล.....
 - ☐ แต่ประสงค์เชื่อมโยงฐานข้อมูลกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย Web Service ในปริมาณประมาณ พ.ศ.

2.3 กรณีที่หน่วยงานไม่มีระบบสารสนเทศ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ มีความประสงค์เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่าน User เช่นเดิม
☐ มีความประสงค์จะพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศในอนาคต

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



หัวหน้าส่วนราชการ (ลงนาม) นิธิตา วิสุทธิตา

(นางสาวนิธิตา วิสุทธิตาธาดา)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (CCEO)/หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ลงวันที่ 29 / พ.ย. / 2566

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบแจ้งความประสงค์ในครั้งนี้

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ

นางสาวอัครา บันสุวรรณ์ โทร. 0 2283 4428

นางสาวเอี่ยมพร หน่อทอง โทร. 0 2283 4516

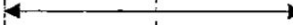
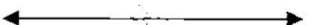
แผนปฏิบัติการการขับเคลื่อนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หน่วยงาน :สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม (สปอ.).....

ชื่อกิจกรรม :การพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและเหตุฉุกเฉินของกระทรวงอุตสาหกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.....

แนวทางการพัฒนา : ...เตรียมความพร้อมการส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานรับเรื่องเอง ไปยังระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

เพื่อการประมวลผลและรายงานศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) ในภาพรวม.....

ชื่อกิจกรรม	รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (พอสังเขป)	เป้าหมาย (output)	ระยะเวลาดำเนินการปี ๒๕๖๗				ดำเนินการปี ๒๕๖๘	ค่าถ่วงน้ำหนัก
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑. ศึกษามาตรฐาน/แนวทางการดำเนินการส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานรับเรื่องเอง ไปยังระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	- ศึกษามาตรฐาน/แนวทางการดำเนินการรับ – ส่งร้องเรียนระหว่างกระทรวงอุตสาหกรรม (อก.) และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) - ศึกษารูปแบบ โครงสร้างของข้อมูลในการรับ - ส่งข้อมูล	มีมาตรฐาน/แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของอก.						๒๐
๒. ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนของอก. ให้รองรับการส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานรับเรื่องเอง ไปยังระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสปน.	- จัดทำแผน ศึกษากระบวนการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน - รวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานระบบ เพื่อนำมาพัฒนาระบบ	สามารถรองรับเชื่อมโยงไปยังสปน.						๕๐
๓. การทดสอบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง อก. กับ สปน.	- ดำเนินการทดสอบการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนกับระบบของ สปน. ได้	ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนกับระบบของ สปน. ได้						๓๐
								๑๐๐

ผู้รับผิดชอบโครงการ (ลงนาม) *นันทา วิเศษพิชิต*

(นางสาวณิศา วิสุทธินาถิตา)

ตำแหน่ง.....ผู้ช่วยปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม.....

ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (CCEO)/หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้จัดทำข้อมูล ...นายเตชิต ศิริโชติ..... ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ..... เบอร์โทร092-2522538.....E-mail:tachit.industry@gmail.com.....

หมายเหตุ: จัดส่งข้อมูลทาง E-mail : tatchatorn.w@opm.go.th