

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๓๔

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๓๙ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๖๐๑ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑ เมษายน ๒๕๖๘) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล), ๑๕๓๒ (ปัญหารีย์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด

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

: จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

: จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

๑. รองนายกรัฐมนตรี (นายภูมิธรรม เวชยชัย)
๒. รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
๓. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิระพันธุ์ สาลีรัฐวิภาค)
๔. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิชัย ชุณหวชิร)
๕. รองนายกรัฐมนตรี (นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)
๖. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
๗. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร)
๘. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม
๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
๑๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ
๑๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๑๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
๑๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
๑๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๑๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๘. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน
๑๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์
๒๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
๒๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม
๒๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
๒๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม
๒๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
๒๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
๒๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม
๒๗. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๒๘. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี
๒๙. ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
๓๐. ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ
๓๑. เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ

๓๒. เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา
๓๓. เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
๓๔. เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๓๕. เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
๓๖. เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
๓๗. เลขาธิการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ
๓๘. ผู้อำนวยการสำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง
๓๙. ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ
๔๐. ผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
๔๑. ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
๔๒. ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
๔๓. เลขาธิการคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
๔๔. เลขาธิการราชบัณฑิตยสภา
๔๕. ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
๔๖. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
๔๗. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
๔๘. เลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
๔๙. เลขาธิการคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
๕๐. อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์
๕๑. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
๕๒. เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๕๓. เลขาธิการพระราชวัง
๕๔. เลขาธิการวุฒิสภา
๕๕. เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๕๖. เลขาธิการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
๕๗. เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม
๕๘. เลขาธิการสำนักงานศาลปกครอง
๕๙. เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง
๖๐. เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
๖๑. ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน
๖๒. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
๖๓. เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๖๔. อัยการสูงสุด



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๖๐๑

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะนำเสนอคณะรัฐมนตรีได้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๒. ความเร่งด่วนของเรื่อง

ไม่มี

๓. สำคัญและข้อเท็จจริง

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลนำเรียนนายกรัฐมนตรีรับทราบเป็นรายเดือน และได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๔. ประโยชน์...

๔. ประโยชน์และผลกระทบ

๔.๑ ประโยชน์

๔.๑.๑ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการของรัฐบาล เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

๔.๑.๒ เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๔.๑.๓ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐรับทราบถึงปัญหา/ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๑.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งจะเป็นการสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐ

๔.๒ ผลกระทบ : ประชาชนมีความคาดหวังต่อผลของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ที่ได้ช้อยุติที่รวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ

๕. ค่าใช้จ่ายและแหล่งที่มา หรือการสูญเสียรายได้

ไม่มี

๖. ความเห็นหรือความเห็นชอบ/อนุมัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๗. ขอกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๘. สำคัญ และข้อเท็จจริง

สำนักงานรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๘.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๓๘,๒๖๐ ครั้ง หรือคิดเป็น ๒๐,๐๔๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๙๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔,๐๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑

๘.๑.๒ หน่วยงานที่...

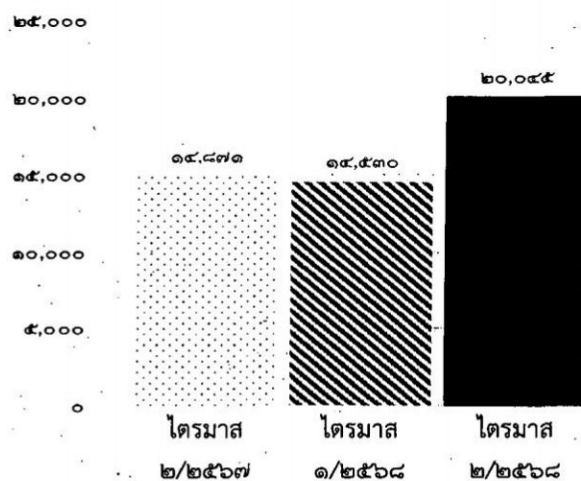
๘.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด

๕ ลำดับแรก ดังนี้

ลำดับที่	ส่วนราชการ	รัฐวิสาหกิจ	จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๑	กระทรวงการคลัง ๒,๐๔๒ เรื่อง ร้อยละ ๒๔.๖๘	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๓๒ เรื่อง ร้อยละ ๑๗.๙๓	กรุงเทพมหานคร ๗๒๔ เรื่อง ร้อยละ ๑๘.๐๐
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๗๘ เรื่อง ร้อยละ ๑๗.๙๒	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๘๔ เรื่อง ร้อยละ ๑.๑๑	จังหวัดนนทบุรี ๒๐๖ เรื่อง ร้อยละ ๕.๑๒
๓	กระทรวงการต่างประเทศ ๖๒๑ เรื่อง ร้อยละ ๗.๕๑	การประปาส่วนภูมิภาค ๗๗ เรื่อง ร้อยละ ๑๐.๔๖	จังหวัดชลบุรี ๑๗๗ เรื่อง ร้อยละ ๔.๔๐
๔	กระทรวงคมนาคม ๔๓๘ เรื่อง ร้อยละ ๕.๒๙	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖๘ เรื่อง ร้อยละ ๙.๒๔	จังหวัดปทุมธานี ๑๔๐ เรื่อง ร้อยละ ๓.๔๘
๕	กระทรวงสาธารณสุข ๓๙๒ เรื่อง ร้อยละ ๔.๗๔	การรถไฟแห่งประเทศไทย ๕๒ เรื่อง ร้อยละ ๗.๐๗	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๓๒ เรื่อง ร้อยละ ๓.๒๘

๘.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๘.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจำนวน ๕,๑๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๑ และเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจำนวน ๕,๕๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๑



(เอกสาร ๒)

๘.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๘.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๑	คำครองชีพ การขอให้พิจารณาพหุชนสิทธิ/อุทธรณ์ สิทธิ ในการเข้าร่วมโครงการกระตุ้น เศรษฐกิจ ระยะที่สอง (ผู้สูงอายุ) การขอรับคำแนะนำและคำปรึกษา เกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียน การตรวจสอบระบบ และการทบทวนสิทธิ ในกรณีที่ไม่สามารถลงทะเบียนเข้าร่วม โครงการได้สำเร็จ ซึ่งมีอัตราการ ร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้น ในส่วนของการ ดำเนินโครงการของรัฐ กรณีประชาชน ไม่ได้รับสิทธิในการอุทธรณ์	๙	๑๗	๖,๓๒๒	๕,๒๔๗ (ร้อยละ ๘๓.๐๐)	กระทรวงการคลังควรได้กำหนดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการทบทวนสิทธิหรือพิจารณา อุทธรณ์สิทธิให้มีความชัดเจน เพื่อให้ ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งจัดให้มี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนอย่าง ทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาความคับข้องใจ และความไม่พึงพอใจ ตลอดจนเสริมสร้าง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนิน โครงการของภาครัฐในระยะต่อไป
๒	เสียงรบกวน/สิ้นสະເຫຼີອ เสียงดังจากร้านอาหารหรือสถานบริการ เสียงดังจากการจัดงานรื่นเริง ในช่วง เทศกาลต่าง ๆ การรวมกลุ่มดื่ม แอลกอฮอล์ การรวมกลุ่มแข่ง รถจักรยานยนต์ในที่สาธารณะ รวมถึง การก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้า ใต้ดิน และโครงการก่อสร้างอื่น ๆ	๑,๖๕๓	๑,๕๑๐	๑,๔๕๐	๑,๓๒๖ (ร้อยละ ๙๑.๕๕)	กระทรวงมหาดไทย องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการออกใบอนุญาตประกอบกิจกรรม/ กิจการ ควรได้ตรวจสอบระดับเสียงจริง ในสถานที่และดำเนินการตามขั้นตอน ทางกฎหมาย และกำหนดเขตช่วงเวลาทำ กิจกรรม และจัดพื้นที่สร้างสรรคสำหรับ เยาวชนเพื่อป้องกันการใช้พื้นที่สาธารณะ ไม่เหมาะสม
๓	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มมีงาช้างพลอยกลวงผ่านทาง โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ โดยลักษณะการหลอกลวงมีความ หลากหลาย อาทิ การหลอกให้ซื้อสินค้า การหลอกให้โอนเงิน การหลอกให้กดลิงก์ หรือติดตั้งแอปพลิเคชันที่มีการดูดเงิน ออกจากบัญชี การแอบอ้างข้อมูล ส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ปลอมแปลงเสียงและการชักจูงให้ลงทุน ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น	๕๗๖	๑,๒๐๔	๑,๐๐๘	๗๒๘ (ร้อยละ ๗๒.๒๒)	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชน ระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล บนแพลตฟอร์มออนไลน์ และควรได้มุ่งเน้น การเสริมสร้างความรู้และภูมิคุ้มกันทาง ดิจิทัลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๔	การนำเข้าและส่งออกสัตว์ป่านอกราชอาณาจักร การนำเข้าขงพลายประดุม และขงพลายศรีณรงค์ ซึ่งถูกส่งไปปฏิบัติภารกิจในฐานะทูตสันถวไมตรี ณ ประเทศศรีลังกา กลับสู่ประเทศไทย โดยมีข้อกังวล เกี่ยวกับสุขภาพ ความเป็นอยู่ และสวัสดิภาพ ขงขงทั้งสองเชือก ตลอดจนเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมในการติดตาม ตรวจสอบ และประสานงานเพื่อดูแลและอนุรักษ์ขงทั้งสองให้ได้รับการดูแลที่เหมาะสม	๓๘	๓๑	๖๐๗	๖๐๗ (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)	กระทรวงการต่างประเทศควรได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการและแนวทางที่ได้ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาแล้ว ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความคับข้องใจของประชาชน
๕	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ การขอความช่วยเหลือกรณีถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย และถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล รวมถึงขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ เร่งรัดการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรม	๔๓๔	๕๑๓	๔๖๘	๔๐๐ (ร้อยละ ๘๕.๔๗)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรได้เพิ่มช่องทางหรือระบบการติดตามความคืบหน้าของคดีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมทั้งควรได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายแก่ประชาชน
๖	ควีนไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า การแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังมีกรณีไฟไหม้ป่า และการเผาพื้นที่ทางการเกษตร เช่น การเผาไร่นา อ้อย และฟาง เพื่อเตรียมพื้นที่เพาะปลูก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาฝุ่นละอองในอากาศ รวมถึงปัญหาฝุ่นละอองจากภาคอุตสาหกรรม เช่น โรงผสมปูนซีเมนต์ ซึ่งส่งผลให้เกิดมลพิษทางอากาศในพื้นที่โดยรอบ	๓๘๘	๑๖๗	๔๕๒	๓๗๔ (ร้อยละ ๘๒.๗๔)	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรได้ให้ความรู้และสนับสนุนเกษตรกรเกี่ยวกับการลดการเผาวัสดุทางการเกษตร ตลอดจนส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าจากเศษวัสดุเหลือใช้ในภาคเกษตรกรรมอย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีเครือข่ายเฝ้าระวังไฟป่าและปลุกป่าในชุมชน ควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดในพื้นที่เสี่ยง และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) เพื่อมุ่งสู่การลดมลพิษทางอากาศอย่างยั่งยืน

ลำดับที่ ๗...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
		ไตรมาสที่ ๒	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒		
๗	ไฟฟ้า ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับความต้องการของที่อยู่อาศัย และพื้นที่ทางการเกษตร การร้องขอให้ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า และแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในพื้นที่	๖๔๔	๕๙๘	๔๔๕	๓๕๖ (ร้อยละ ๘๐.๐๐)	- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวง ควรได้บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากร - ผู้รับผิดชอบสายทางควรจัดให้มีการตรวจสอบสภาพไฟฟ้าส่องสว่างริมทางเป็นประจำ พร้อมกำหนดช่องทางรับแจ้งเบาะแสการชำรุดจากประชาชน เพื่อให้สามารถรับเรื่องและประสานงานซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๘	น้ำประปา น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนในวงกว้าง การขยายเขตการให้บริการน้ำประปา ปัญหาท่อน้ำประปาแตกหรือชำรุด ปัญหาคุณภาพน้ำ อาทิ น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน	๔๒๖	๒๘๗	๓๘๘	๓๒๓ (ร้อยละ ๘๓.๒๕)	การประปาส่วนภูมิภาคและการประปานครหลวงควรได้บำรุงรักษาท่อประปาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตให้บริการน้ำประปาเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรและความต้องการใช้น้ำประปา
๙	ยาเสพติด การลักลอบจำหน่ายและการเสพยาเสพติด ขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหายาเสพติดในภาพรวม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินมาตรการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๗๒	๓๖๗	๓๗๓	๒๙๒ (ร้อยละ ๗๘.๒๘)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างการศึกษาและรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษและอันตรายของยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการดำเนินมาตรการปราบปรามการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด โดยอาศัยความร่วมมือจากประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดอย่างเหมาะสมและสนับสนุนให้ผู้ผ่านการบำบัดสามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน
๑๐	โทรศัพท์ การวางฐานตู้โทรศัพท์สาธารณะกีดขวางทางเดินบนบาทวิถีให้ผู้สัญจรและสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตห้อยคล้อยต่ำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความไม่สะดวกต่อผู้ใช้งานและผู้สัญจร	๖๔๔	๓๗๒	๓๕๓	๓๒๘ (ร้อยละ ๙๒.๙๒)	ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแล ควรได้ตรวจสอบพื้นที่และความเหมาะสมในการติดตั้งอุปกรณ์ รวมทั้งได้จัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบหลังการติดตั้งเป็นระยะ และจัดให้มีช่องทางประสานงานกับผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(เอกสาร ๓)

๙. ข้อเสนอ...

๙. ข้อเสนอของหน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการเจ้าของเรื่อง

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชัคคี ศิรินิล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑาธิษ ติประเสริฐไชย

(นางสาวปัญฑาธิษ ติประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

24 มี.ย. 2568

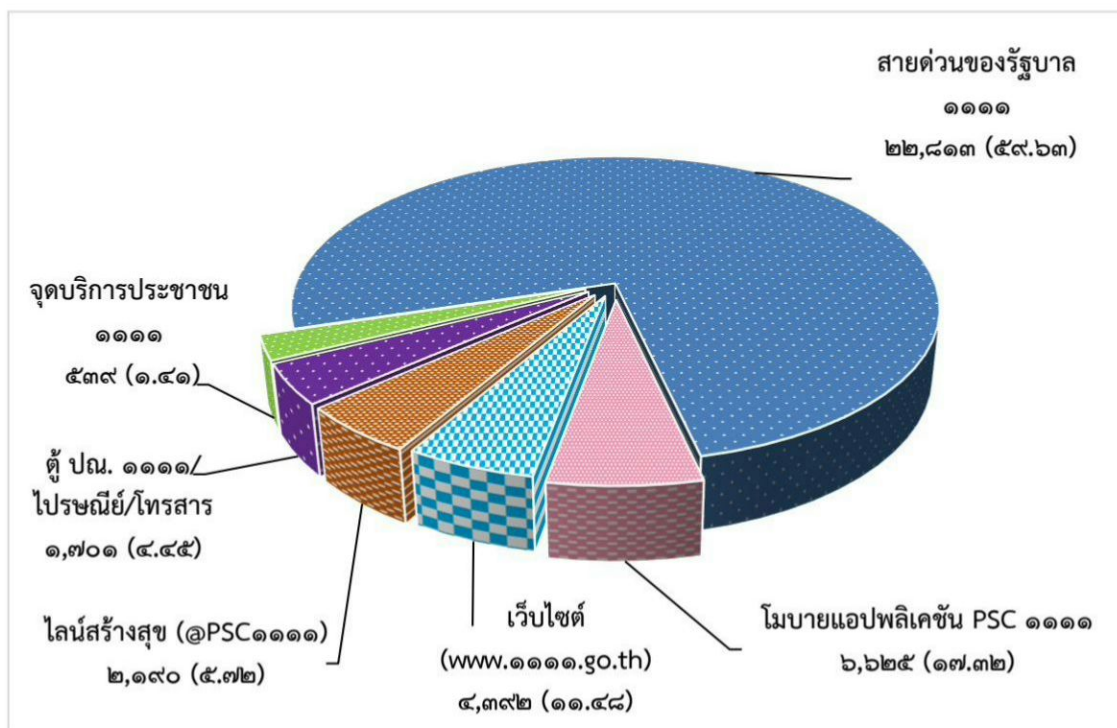


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

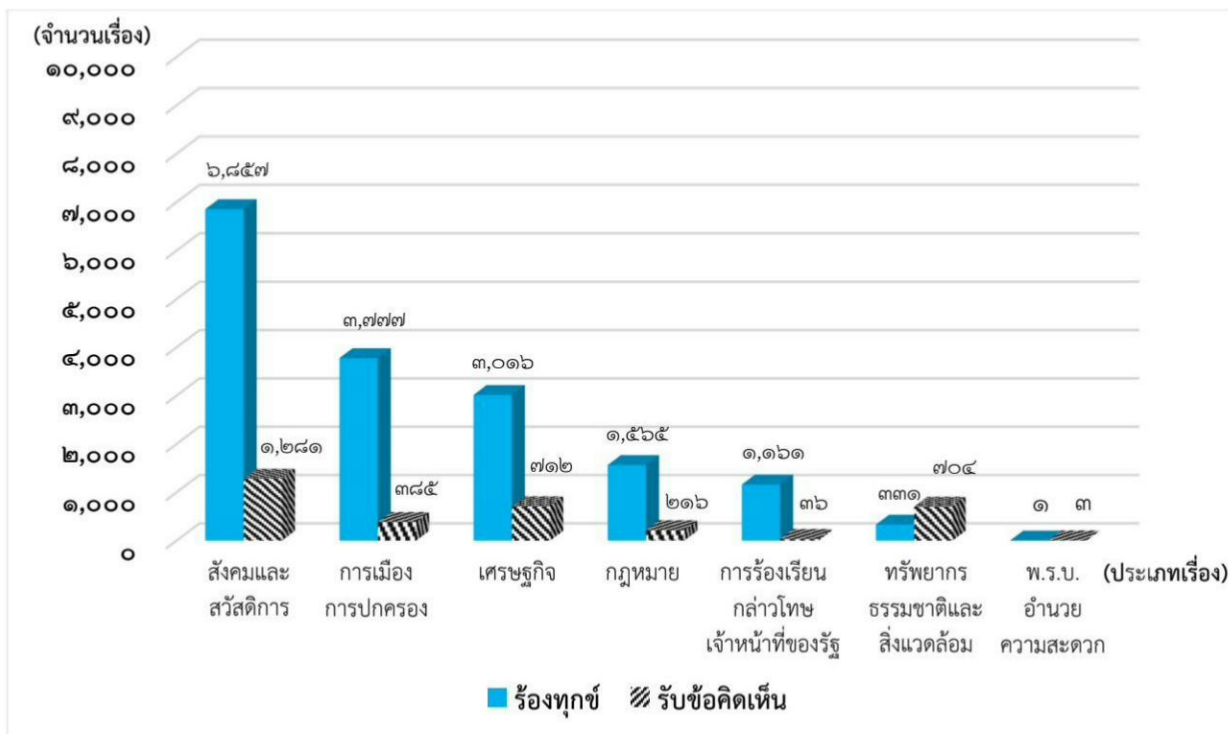
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๒,๘๑๓	๕๙.๖๓
๒	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖,๖๒๕	๑๗.๓๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔,๓๕๒	๑๑.๔๘
๔	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๒,๑๙๐	๕.๗๒
๕	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๗๐๑	๔.๔๕
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๓๙	๑.๔๑
รวมทั้งสิ้น		๓๘,๒๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๘,๒๖๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด

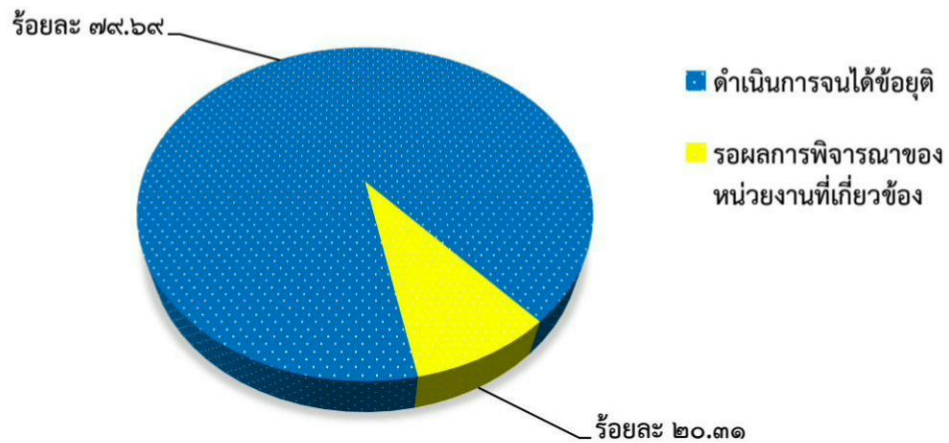


ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๘,๑๓๘	๖,๘๕๗	๑,๒๘๑
๒	การเมือง-การปกครอง	๔,๑๖๒	๓,๗๗๗	๓๘๕
๓	เศรษฐกิจ	๓,๗๒๘	๓,๐๑๖	๗๑๒
๔	กฎหมาย	๑,๗๘๑	๑,๕๖๕	๒๑๖
๕	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๑๙๗	๑,๑๖๑	๓๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๐๓๕	๓๓๑	๗๐๔
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๔	๑	๓
รวมทั้งสิ้น		๒๐,๐๔๕	๑๖,๗๐๘	๓,๓๓๗
ร้อยละ		๑๐๐	๘๓.๓๕	๑๖.๖๕

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

๓. ผลการดำเนิน...

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๕,๙๗๔	๗๙.๖๙
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔,๐๗๑	๒๐.๓๑
รวมทั้งสิ้น		๒๐,๐๔๕	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้นแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๐,๐๔๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๙๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔,๐๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
		ไตรมาสที่ ๒	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒		
๑	ค่าครองชีพ การขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิ/อุทธรณ์สิทธิ ในการเข้าร่วมโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ระยะที่ สอง (ผู้สูงอายุ) การขอรับคำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนการตรวจสอบระบบ และการทบทวนสิทธิในกรณีที่ไม่สามารถลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการได้สำเร็จซึ่งมีอัตราการร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้น ในส่วนของการดำเนินโครงการของรัฐ กรณีประชาชนไม่ได้รับสิทธิในการอุทธรณ์	๙	๑๗	๖,๓๒๒	๕,๒๔๗ (ร้อยละ ๘๓.๐๐)	กระทรวงการคลังควรได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการทบทวนสิทธิหรือพิจารณาอุทธรณ์สิทธิให้มีความชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาความคับข้องใจและความไม่พึงพอใจ ตลอดจนเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินโครงการของภาครัฐในระยะต่อไป
๒	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน เสียงดังจากร้านอาหารหรือสถานบริการเสียงดังจากการจัดงานรื่นเริง ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ การรวมกลุ่มดื่มแอลกอฮอล์ การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ในที่สาธารณะ รวมถึงการก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน และโครงการก่อสร้างอื่น ๆ	๑,๖๕๓	๑,๕๑๐	๑,๔๕๐	๑,๓๒๖ (ร้อยละ ๙๑.๔๕)	กระทรวงมหาดไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการออกใบอนุญาตประกอบกิจกรรม/กิจการ ควรได้ตรวจสอบระดับเสียงจริงในสถานที่ และดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมาย และกำหนดเขตช่วงเวลาทำกิจกรรม และจัดพื้นที่ สร้างสรรค์สำหรับเยาวชนเพื่อป้องกันการใช้พื้นที่ สาธารณะไม่เหมาะสม
๓	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มมิ จฉาซี พหลอกลงผ่านทางโทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ โดยลักษณะการหลอกลงมีความหลากหลาย อาทิ การหลอกให้ซื้อสินค้า การหลอกให้โอนเงิน การหลอกให้กดลิงก์หรือติดตั้งแอปพลิเคชันที่มีการดูดเงินออกจากบัญชี การแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ปลอมแปลงเสียงและการชักจูงให้ลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น	๕๗๖	๑,๒๐๔	๑,๐๐๘	๗๒๘ (ร้อยละ ๗๒.๒๒)	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลบนแพลตฟอร์มออนไลน์ และควรได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
		ไตรมาสที่ ๒	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒		
๔	การนำเข้าและส่งออกสัตว์ป่า นอกราชอาณาจักร การนำเข้าขงพลายประดุม้า และช้างพลาย ศรีณรงค์ ซึ่งถูกส่งไปปฏิบัติการกิจ ในฐานะทูตสันถวไมตรี ณ ประเทศ ศรีลังกา กลับสู่ประเทศไทย โดยมี ข้อกังวล เกี่ยวกับสุขภาพ ความเป็นอยู่ และสวัสดิภาพ ของช้างทั้งสองเชือก ตลอดจนเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนที่ เหมาะสมในการติดตาม ตรวจสอบ และ ประสานงานเพื่อดูแลและอนุรักษ์ช้างทั้ง สองให้ได้รับการดูแลที่เหมาะสม	๓๘	๓๑	๖๐๗	๖๐๗ (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)	กระทรวงการต่างประเทศควรได้ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการ และแนวทางที่ได้ดำเนินการในการแก้ไข ปัญหาแล้ว ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง ทั่วถึงและชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องและลดความคับข้องใจของ ประชาชน
๕	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ การขอความช่วยเหลือกรณีถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย และถูกละเมิด สิทธิส่วนบุคคล รวมถึงขอให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจ เร่งรัดการดำเนินคดีตาม กระบวนการยุติธรรม	๔๓๔	๕๑๓	๔๖๘	๔๐๐ (ร้อยละ ๘๕.๔๗)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรได้เพิ่มช่องทาง หรือระบบการติดตามความคืบหน้าของคดี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมทั้งควรได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนทาง กฎหมายแก่ประชาชน
๖	ควีนไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า การแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อ สุขภาพและการดำเนินชีวิตของ ประชาชนอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ ยังมีกรณีไฟไหม้ป่า และการเผาพื้นที่ ทางการเกษตร เช่น การเผาไร่นา อ้อย และฟาง เพื่อเตรียมพื้นที่เพาะปลูก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหา ฝุ่นละอองในอากาศ รวมถึงปัญหา ฝุ่นละอองจากภาคอุตสาหกรรม เช่น โรงผสมปูนซีเมนต์ ซึ่งส่งผลให้เกิดมลพิษ ทางอากาศในพื้นที่โดยรอบ	๓๘๘	๑๖๗	๔๕๒	๓๗๔ (ร้อยละ ๘๒.๗๔)	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ควรได้ให้ความรู้และสนับสนุน เกษตรกรเกี่ยวกับการลดการเผาวัสดุทาง การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมการเพิ่มมูลค่า จากเศษวัสดุเหลือใช้ในภาคเกษตรกรรมอย่าง เหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีเครือข่ายเฝ้าระวัง ไฟป่าและปลูกป่าในชุมชน ควบคู่กับการ บังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดในพื้นที่เสี่ยง และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับฝุ่นละออง ขนาดเล็ก (PM 2.5) เพื่อมุ่งสู่การลดมลพิษ ทางอากาศอย่างยั่งยืน

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
		ไตรมาสที่ ๒	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒		
๗	ไฟฟ้า ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับความต้องการที่อยู่อาศัย และพื้นที่ทางการเกษตร การร้องขอให้ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า และแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในพื้นที่	๖๔๔	๕๙๘	๔๔๕	๓๕๖ (ร้อยละ ๘๐.๐๐)	- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวง ควรได้บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากร - ผู้รับผิดชอบสายทางควรจัดให้มีการตรวจสอบสภาพไฟฟ้าส่องสว่างริมทางเป็นประจำ พร้อมกำหนดช่องทางรับแจ้งเบาะแสการชำรุดจากประชาชน เพื่อให้สามารถรับเรื่องและประสานงานซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๘	น้ำประปา น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนในวงกว้าง การขยายเขตการให้บริการน้ำประปา ปัญหาท่อน้ำประปาแตกหรือชำรุด ปัญหาคูณภาพน้ำ อาทิ น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน	๔๒๖	๒๘๗	๓๘๘	๓๒๓ (ร้อยละ ๘๓.๒๕)	การประปาส่วนภูมิภาคและการประปานครหลวงควรได้บำรุงรักษาท่อประปาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตให้บริการน้ำประปาเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรและความต้องการใช้น้ำประปา
๙	ยาเสพติด การลักลอบจำหน่ายและการเสพยาเสพติด ขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในภาพรวม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินมาตรการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหา ยาเสพติดอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๗๒	๓๖๗	๓๗๓	๒๙๒ (ร้อยละ ๗๘.๒๘)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างการศึกษาและรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษและอันตรายของยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการดำเนินมาตรการปราบปรามการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด โดยอาศัยความร่วมมือจากประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดอย่างเหมาะสมและสนับสนุนให้ผู้ผ่านการบำบัดสามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน
๑๐	โทรศัพท์ การวางฐานตู้โทรศัพท์สาธารณะกีดขวางทางเดินบนบาทวิถีให้ผู้สัญจรและสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตห้อยคล้อยต่ำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความไม่สะดวกต่อผู้ใช้งานและผู้สัญจร	๖๔๔	๓๗๒	๓๕๓	๓๒๘ (ร้อยละ ๙๒.๙๒)	ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแล ควรได้ตรวจสอบพื้นที่และความเหมาะสมในการติดตั้งอุปกรณ์ รวมทั้งได้จัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบหลังการติดตั้งเป็นระยะ และจัดให้มีช่องทางประสานงานกับผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า ประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพโดยเฉพาะโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจจะยะสอง (ผ่านกลุ่มผู้สูงอายุ) โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิ รวมถึงความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ รองลงมาคือประเด็นความเดือดร้อนจากเสียงรบกวนและการสิ้นเสทือน และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๕,๓๓๘	๖๔.๗๓	๓,๑๐๗	๕๘.๒๑	๒,๘๖๓	๕๓.๖๓	๒,๔๗๕	๔๖.๓๗
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๒,๐๔๒	๒๔.๖๘	๙๙๒	๔๘.๕๘	๙๖๒	๔๗.๑๑	๑,๐๘๐	๕๒.๘๙
๑.๒	กระทรวงการต่างประเทศ	๖๒๑	๗.๕๑	๖๑๒	๙๘.๕๕	๖๐๖	๙๗.๕๘	๑๕	๒.๔๒
๑.๓	กระทรวงคมนาคม	๔๓๘	๕.๒๙	๒๗๖	๖๓.๐๑	๒๒๙	๕๒.๒๘	๒๐๙	๔๗.๗๒
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๓๙๒	๔.๗๔	๑๙๗	๕๐.๒๖	๑๘๗	๔๗.๗๐	๒๐๕	๕๒.๓๐
๑.๕	กระทรวงแรงงาน	๒๙๙	๓.๖๑	๑๗๔	๕๘.๑๙	๑๓๕	๔๕.๑๕	๑๖๔	๕๔.๘๕
๑.๖	กระทรวงมหาดไทย	๒๙๐	๓.๕๐	๑๖๕	๕๖.๙๐	๑๔๘	๕๑.๐๓	๑๔๒	๔๘.๙๗
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๘๔	๒.๒๒	๙๘	๕๓.๒๖	๙๑	๔๙.๔๖	๙๓	๕๐.๕๔
๑.๘	สำนักงานกฤษฎีกา	๑๖๑	๑.๙๕	๗๘	๔๘.๔๕	๖๙	๔๒.๘๖	๙๒	๕๗.๑๔
๑.๙	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๖๑	๑.๙๕	๗๕	๔๖.๕๘	๖๖	๔๐.๙๙	๙๕	๕๙.๐๑
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๔๑	๑.๗๐	๙๑	๖๔.๕๔	๗๘	๕๕.๓๒	๖๓	๔๔.๖๘
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๓๐	๑.๕๗	๖๑	๔๖.๙๒	๕๐	๓๘.๔๖	๘๐	๖๑.๕๔
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๔	๑.๕๐	๗๑	๕๗.๒๖	๖๒	๕๐.๐๐	๖๒	๕๐.๐๐
๑.๑๓	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๐๕	๑.๒๗	๗๒	๖๘.๕๗	๕๒	๔๙.๕๒	๕๓	๕๐.๔๘
๑.๑๔	กระทรวงพาณิชย์	๗๗	๐.๙๓	๕๑	๖๖.๒๓	๔๓	๕๕.๘๔	๓๔	๔๔.๑๖
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๕๖	๐.๖๘	๓๕	๖๒.๕๐	๓๑	๕๕.๓๖	๒๕	๔๔.๖๔
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔๘	๐.๕๘	๒๘	๕๘.๓๓	๒๖	๕๔.๑๗	๒๒	๔๕.๘๓
๑.๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๗	๐.๓๓	๙	๓๓.๓๓	๖	๒๒.๒๒	๒๑	๗๗.๗๘
๑.๑๘	กระทรวงพลังงาน	๑๙	๐.๒๓	๘	๔๒.๑๑	๘	๔๒.๑๑	๑๑	๕๗.๘๙
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๖	๐.๑๙	๙	๕๖.๒๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๑.๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๗	๐.๐๘	๕	๗๑.๔๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น	๒,๑๖๖	๒๖.๒๖	๑,๑๖๗	๕๓.๘๘	๙๖๐	๔๔.๓๒	๑,๒๐๖	๕๕.๖๘
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๔๗๘	๑๗.๙๒	๗๐๘	๔๗.๙๐	๖๐๘	๔๑.๑๔	๘๗๐	๕๘.๘๖
๒.๒	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๒๕๙	๓.๑๔	๑๕๖	๖๐.๒๓	๑๐๐	๓๘.๖๑	๑๕๙	๖๑.๓๙
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๑๐๙	๑.๓๒	๙๐	๘๒.๕๗	๕๖	๕๑.๓๘	๕๓	๔๘.๖๒
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๙๕	๑.๑๕	๖๙	๗๒.๖๓	๖๕	๖๘.๔๒	๓๐	๓๑.๕๘
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๕	๐.๔๒	๑๖	๔๕.๗๑	๑๔	๔๐.๐๐	๒๑	๖๐.๐๐
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๓๑	๐.๓๘	๑๓	๔๑.๙๔	๑๒	๓๘.๗๑	๑๙	๖๑.๒๙
๒.๗	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๒๔	๐.๒๙	๑๘	๗๕.๐๐	๑๒	๕๐.๐๐	๑๒	๕๐.๐๐
๒.๘	สำนักงานคณะกรรมการการ เลือกตั้ง	๑๔	๐.๑๗	๑๓	๙๒.๘๖	๑๓	๙๒.๘๖	๑	๗.๑๔
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ	๑๒	๐.๑๕	๑๒	๑๐๐.๐๐	๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๐	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑๐	๐.๑๒	๖	๖๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
๒.๑๑	สภาพนาถความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๘	๐.๑๐	๓	๓๗.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๒.๑๒	สำนักงานศาลยุติธรรม	๘	๐.๑๐	๗	๘๗.๕๐	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานอัยการสูงสุด	๘	๐.๑๐	๗	๘๗.๕๐	๗	๘๗.๕๐	๑	๑๒.๕๐
๒.๑๔	กองทุนประกันวินาศภัย	๗	๐.๐๘	๒	๒๘.๕๗	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิ มนุษยชนแห่งชาติ	๗	๐.๐๘	๗	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ	๕	๐.๐๖	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๗	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด ชายแดนภาคใต้	๕	๐.๐๖	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและ พัฒนาเกษตรกร	๕	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๙	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๕	๐.๐๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๔	๐.๐๕	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔	๐.๐๕	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๔	๐.๐๕	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๓	๐.๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓	๐.๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	แพทยสภา	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานศาลปกครอง	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๐	เนติบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สภาการพยาบาล	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๔	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๖	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สภากาชาดไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๘	สภานายความ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๙	สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๐	ศาลอาญา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

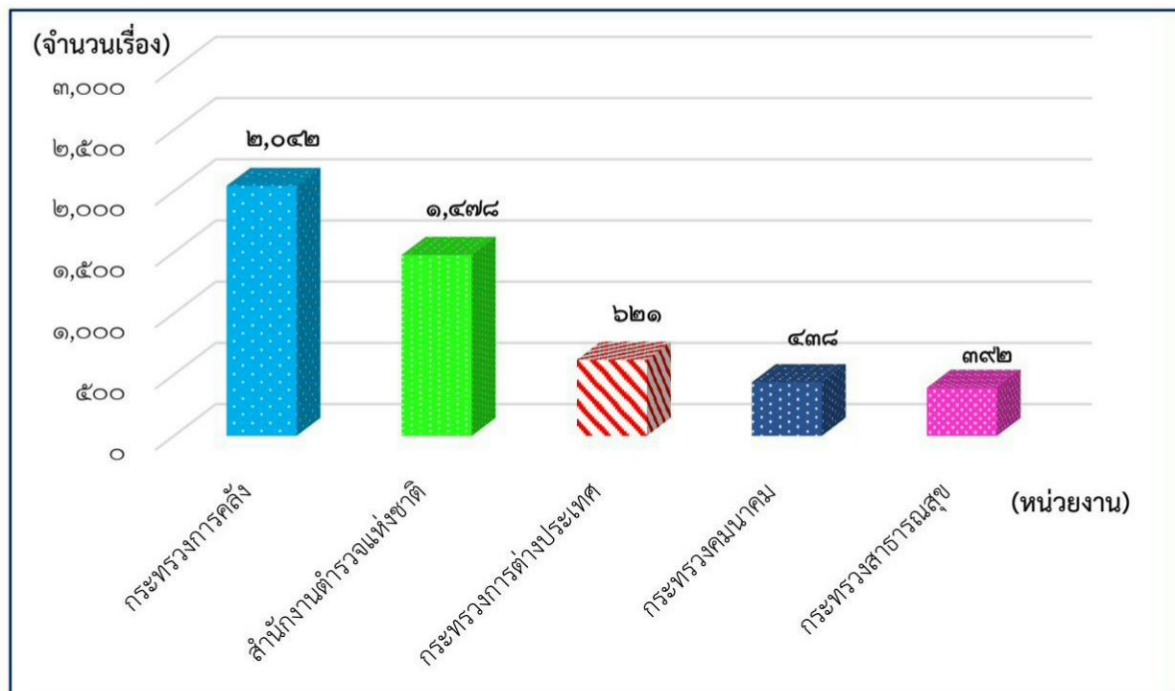
ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๔๑	สภาองค์กรของผู้บริโภค	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๒	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๗๓๖	๑๐๐.๐๐	๔๗๖	๖๔.๖๗	๓๔๗	๔๗.๑๕	๓๘๙	๕๒.๘๕
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๒๗๓	๓๗.๐๙	๑๓๕	๔๙.๔๕	๘๑	๒๙.๖๗	๑๙๒	๗๐.๓๓
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๓๒	๑๗.๙๓	๓๒	๒๔.๒๔	๒๙	๒๑.๙๗	๑๐๓	๗๘.๐๓
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๗๗	๑๐.๔๖	๕๓	๖๘.๘๓	๒๙	๓๗.๖๖	๔๘	๖๒.๓๔
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๓๒	๔.๓๕	๒๗	๘๔.๓๘	๙	๒๘.๑๓	๒๓	๗๑.๘๘
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๓๒	๔.๓๕	๒๓	๗๑.๘๘	๑๔	๔๓.๗๕	๑๘	๕๖.๒๕
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑๙๘	๒๖.๙๐	๑๓๘	๖๙.๗๐	๑๑๙	๖๐.๑๐	๗๙	๓๙.๙๐
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๘๔	๑๑.๔๑	๗๔	๘๘.๑๐	๖๔	๗๖.๑๙	๒๐	๒๓.๘๑
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๕๒	๗.๐๗	๓๑	๕๙.๖๒	๒๗	๕๑.๙๒	๒๕	๔๘.๐๘
๓.๒.๓	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๒๓	๓.๑๓	๑	๔.๓๕	๑	๔.๓๕	๒๒	๙๕.๖๕
๓.๒.๔	การรถไฟแห่งประเทศไทย ขนส่งมวลชน	๑๖	๒.๑๗	๑๔	๘๗.๕๐	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕
๓.๒.๕	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๓	๑.๗๗	๑๒	๙๒.๓๑	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๘
๓.๒.๖	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๖	๐.๘๒	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๓.๒.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๓	๐.๔๑	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๒.๘	สถาบันการบินพลเรือน	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๐๐	๑๓.๕๙	๙๑	๙๑.๐๐	๗๘	๗๘.๐๐	๒๒	๒๒.๐๐
๓.๓.๑	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๘	๙.๒๔	๖๘	๑๐๐.๐๐	๖๕	๙๕.๕๙	๓	๔.๔๑
๓.๓.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๒	๔.๓๕	๒๓	๗๑.๘๘	๑๓	๔๐.๖๓	๑๙	๕๙.๓๘
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๙๓	๑๒.๖๔	๖๒	๖๖.๖๗	๓๔	๓๖.๕๖	๕๙	๖๓.๔๔
๓.๔.๑	ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร	๓๒	๔.๓๕	๑๙	๕๙.๓๘	๑๑	๓๔.๓๘	๒๑	๖๕.๖๓
๓.๔.๒	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๒๑	๒.๘๕	๑๓	๖๑.๙๐	๙	๔๒.๘๖	๑๒	๕๗.๑๔
๓.๔.๓	กองทุนการออมแห่งชาติ	๓	๐.๔๑	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๔.๔	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย	๑	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๔.๕	ธนาคารออมสิน	๒๔	๓.๒๖	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓	๑๙	๗๙.๑๗
๓.๔.๖	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	๗	๐.๙๕	๓	๔๒.๘๖	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๓.๔.๗	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๕	๐.๖๘	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับ กระทรวงสาธารณสุข	๒๖	๓.๕๓	๑๘	๖๙.๒๓	๑๓	๕๐.๐๐	๑๓	๕๐.๐๐
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๒๖	๓.๕๓	๑๘	๖๙.๒๓	๑๓	๕๐.๐๐	๑๓	๕๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการพัฒน สังคม และความมั่นคง ของมนุษย์	๑๕	๒.๐๔	๙	๖๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐
๓.๖.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๕	๒.๐๔	๙	๖๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๒	๑.๖๓	๙	๗๕.๐๐	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด	๑๒	๑.๖๓	๙	๗๕.๐๐	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๖	๐.๘๒	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๘.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๒	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๓	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๔	๐.๕๔	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๖	๐.๘๑	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๙.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๓	๐.๔๑	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๒	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๓	๐.๔๑	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลัง	๔	๐.๕๔	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๓	๐.๔๑	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๐.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง เกษตรและสหกรณ์	๒	๐.๒๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๒	๐.๒๗	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นาร่อง)	๗	๐.๐๘	๗	๑๐๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๑	องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี	๔	๐.๐๕	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒	องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา	๓	๐.๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๘,๒๔๗	๑๐๐.๐๐	๔,๗๕๗	๕๗.๖๘	๔,๑๗๗	๕๐.๖๕	๔,๐๗๐	๔๙.๓๕

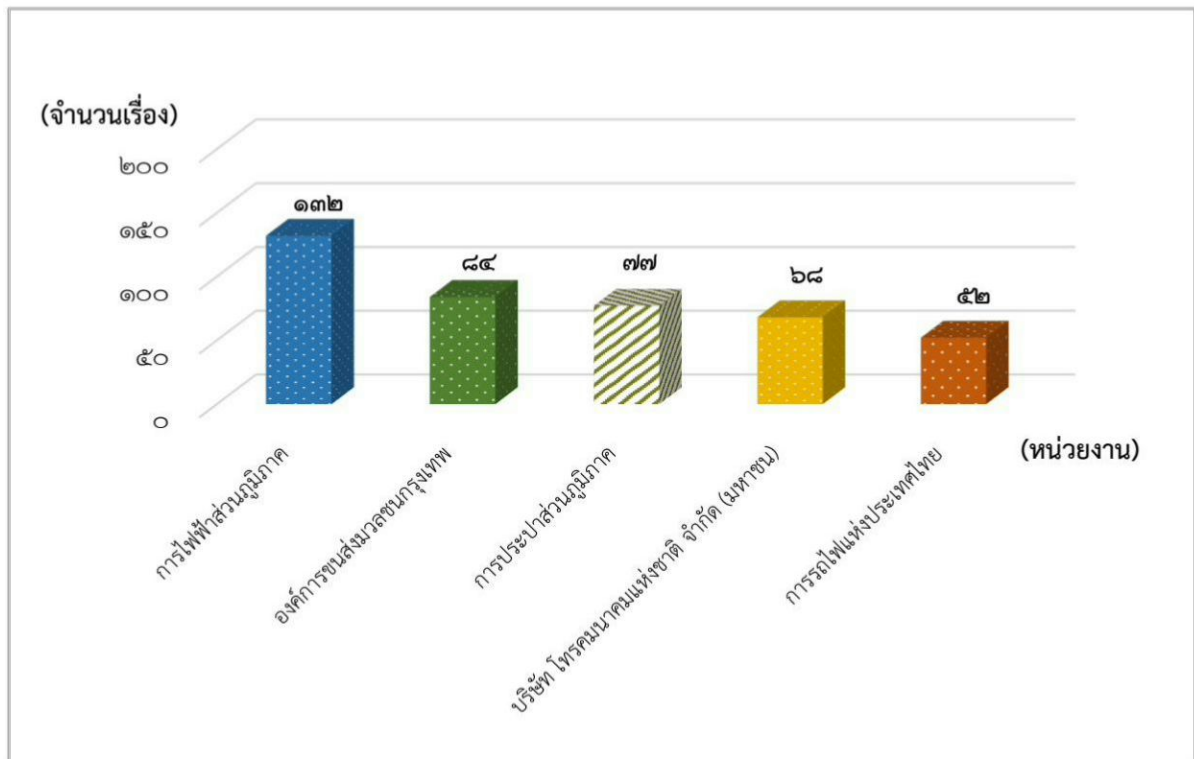
หมายเหตุ : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นาร่อง) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการประสานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงคมนาคม และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และการรถไฟแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสอง (ผ่านกลุ่มผู้สูงอายุ) เช่น ขอให้ทบทวนสิทธิ/อุทธรณ์สิทธิ ขอให้เร่งพิจารณาอุทธรณ์สิทธิ ขอให้รัฐเปิดช่องทางให้กับผู้ที่ลงทะเบียนไม่ทันและกลุ่มไม่มีสมาร์ตโฟนเพื่อแก้ปัญหาการลงทะเบียนและยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น ปัญหาการลงทะเบียน ข้อเสนอเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท
		ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้เร่งดำเนินการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอให้ปรับปรุงระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร เพิ่มช่องทางการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีชาวต่างชาติที่เข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทย
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๘ ขอให้พิจารณากำหนดคุณสมบัติผู้มีสิทธิได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับค่าใช้จ่ายด้านอุปโภคบริโภค เป็นต้น
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร กองทุนประกันวินาศภัย และบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกหลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ และขอให้เร่งรัดคดีอาญา และปลดอายัดบัญชีธนาคาร
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร กองบังคับการตำรวจทางหลวง และกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์)
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการลักลอบเสพและจำหน่ายยาเสพติด และขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบการมั่วสุมลักลอบจำหน่ายและเสพสารเสพติด
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีกรณีถูกก่อกวน ช่มชู้ และทำร้ายร่างกาย
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และขอให้ตรวจสอบ/กวดขันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการขับขีรถจักรยานยนต์และรถยนต์
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	การนำเข้าและส่งออกสัตว์ป่าและพืชมงคล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเสนอข้อคิดเห็นกรณีเกี่ยวกับการนำเข้าขงพืชมงคล ประชุมกับปลายศรีนคร ที่ถูกส่งไปเป็นพืชมงคลไม้ตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย
		การช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก่กลุ่มคนไทยพลัดถิ่นและคนไทยในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา - ขอให้เร่งติดตามช่วยเหลือลูกเรือกรณีกองทัพอากาศเรือเมียนมาร์ยึดเรือและจับกุมลูกเรือจากเรือประมงของไทย - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือคนไทยในเมืองปอยเปต ประเทศกัมพูชา
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอให้เร่งรัดนำตัวผู้ต้องหาที่กลับมาดำเนินคดีในประเทศไทย - ขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีคนไทยเสียชีวิตระหว่างฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่น
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอให้พิจารณาตรวจสอบโครงการส่งกองกำลังทหารช่างเข้าร่วมภารกิจรักษาสันติภาพที่ซูดานใต้ (UNMISS) ตามความร่วมมือของกระทรวงกลาโหมและกระทรวงการต่างประเทศ - ขอให้พิจารณาการปฏิบัติหน้าที่ตาม MOU ๒๕๔๔ และการแถลงการณ์ร่วมกันเกี่ยวกับพื้นที่ที่ไทยกับกัมพูชาอ้างสิทธิ์เส้นไหล่ทวีป
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สังกัดกระทรวงการต่างประเทศ - ขอให้พิจารณาแก้ไขการออกหนังสือเดินทางที่ไม่ถูกต้อง

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงคมนาคม	การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้ตรวจสอบและปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะประจำทาง รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถแท็กซี่ และขอให้พิจารณาทบทวนการปฏิรูปลักษณะการเดินทางการเดินรถโดยสารสาธารณะประจำทาง
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ และนักเก็บค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางสาธารณะ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอให้กวดขันวินัยการจราจร - ขอให้กวดขันกับรถที่ถูกดัดแปลงสภาพ เช่น ท่อไอเสียเสียงดัง และควันดำ - ขอให้ติดตั้งสัญญาณไฟจราจรในจุดเสี่ยงและติดตั้งจราจรบริเวณจุดหยุดหรือจุดเลี้ยวรถ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ และสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร เป็นต้น
๕	กระทรวงสาธารณสุข	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์ เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์ การรับผู้ป่วยฉุกเฉิน การจัดลำดับคิว การเพิ่มช่องทางจ่ายค่ารักษาพยาบาล การจัดส่งยาให้ผู้ป่วย รักษาพยาบาลของสถานพยาบาล ปทุมธานี เป็นต้น
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การเข้ารับการรักษาพยาบาลตามสิทธิ - ขอให้จัดสรรวัคซีนให้ทั่วไใหญ่ไปยังโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาพยาบาล
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุและให้คำแนะนำฉุกเฉินในการดูแลคนป่วย

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า และไฟฟ้าตก - ขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา และสายด่วน ๑๑๒๙ การประพฤตินไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
๒	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารและพนักงานเก็บค่าโดยสาร - ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มจำนวนรถและปรับความถี่ในการเดินรถโดยสาร - ขอให้พิจารณาทบทวนเกี่ยวกับการปฏิรูปปรับเปลี่ยนเส้นทางการเดินรถของรถโดยสารสาธารณะ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับลดอัตราค่าโดยสารสาธารณะ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้พิจารณาคืนเงินหรือขยายระยะเวลาการใช้งานสำหรับผู้โดยสารที่ถือบัตรรายสัปดาห์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในช่วงประกาศให้ใช้บริการรถโดยสารฟรีทุกเส้นทาง เพื่อแก้ไขปัญหาสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM ๒.๕) โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และสายด่วน ๑๓๔๘ กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ภายในรถโดยสารประจำทาง การประพฤตินไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ
๓	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ปัญหาน้ำประปาไม่ได้คุณภาพ และไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง - ขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์น้ำประปา ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาคสาขา และสายด่วน ๑๖๖๒ ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบริการค้ำชำระค่าน้ำประปา การประพฤตินไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขมเขยการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน และสายด่วน ๑๑๑๑ - ขอให้แก้ไขปัญหายาสื่อสารของบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) - ขอให้ติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ
		กิจการโทรคมนาคม โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดจากการตัดสายสื่อสารของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
		อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ต
๕	การรถไฟแห่งประเทศไทย	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มขบวนรถไฟในช่วงวันหยุดยาวและช่วงวันหยุดเทศกาล - ขอให้ปรับปรุงความสะอาดห้องสุขา
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้พิจารณาเปิดถนนเส้นทางสัญจรบริเวณสถานีรถไฟ
		โรงเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
		สะพาน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ทบทวนการก่อสร้างสะพานรถไฟข้ามแม่น้ำและสะพานข้ามทางรถไฟคู่

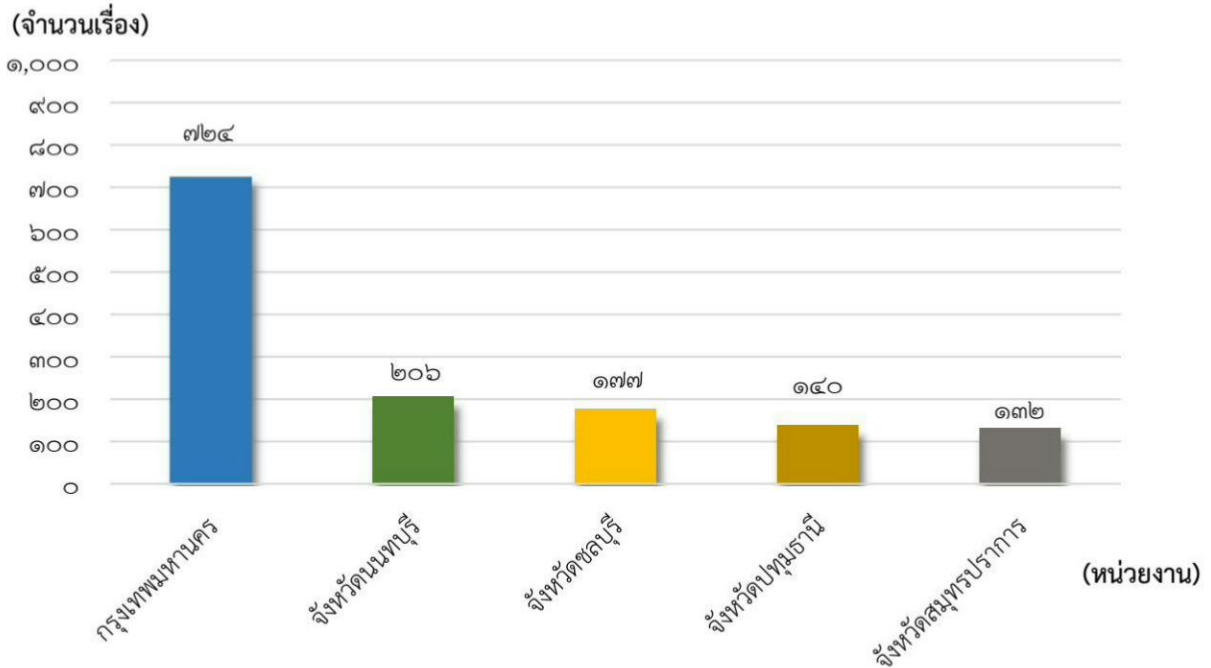
๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๗๒๔	๑๘.๐๐	๕๓๕	๗๓.๙๐	๓๖๒	๕๐.๐๐	๓๖๒	๕๐.๐๐
๑	กรุงเทพมหานคร	๗๒๔	๑๘.๐๐	๕๓๕	๗๓.๙๐	๓๖๒	๕๐.๐๐	๓๖๒	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑		๒๒๙	๕.๖๙	๑๐๕	๔๕.๘๕	๘๒	๓๕.๘๑	๑๔๗	๖๔.๑๙
๒	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๑๖	๒.๘๘	๔๓	๓๗.๐๗	๓๔	๒๙.๓๑	๘๒	๗๐.๖๙
๓	จังหวัดลพบุรี	๓๗	๐.๙๒	๒๐	๕๔.๐๕	๑๗	๔๕.๙๕	๒๐	๕๔.๐๕
๔	จังหวัดสระบุรี	๓๓	๐.๘๒	๑๖	๔๘.๔๘	๑๑	๓๓.๓๓	๒๒	๖๖.๖๗
๕	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๒	๐.๕๕	๑๔	๖๓.๖๔	๑๑	๕๐.๐๐	๑๑	๕๐.๐๐
๖	จังหวัดอ่างทอง	๑๗	๐.๔๒	๙	๕๒.๙๔	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๕๘.๘๒
๗	จังหวัดชัยนาท	๔	๐.๑๐	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๒		๕๖๖	๑๔.๐๗	๓๐๙	๕๔.๕๙	๒๕๕	๔๕.๐๕	๓๑๑	๕๔.๙๕
๘	จังหวัดนนทบุรี	๒๐๖	๕.๑๒	๘๗	๔๒.๒๓	๗๖	๓๖.๘๙	๑๓๐	๖๓.๑๑
๙	จังหวัดปทุมธานี	๑๔๐	๓.๔๘	๙๓	๖๖.๔๓	๗๔	๕๒.๘๖	๖๖	๔๗.๑๔
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑๓๒	๓.๒๘	๘๓	๖๒.๘๘	๖๗	๕๐.๗๖	๖๕	๔๙.๒๔
๑๑	จังหวัดนครปฐม	๘๘	๒.๑๙	๔๖	๕๒.๒๗	๓๘	๔๓.๑๘	๕๐	๕๖.๘๒
เขตตรวจราชการที่ ๓		๑๔๘	๓.๖๘	๗๖	๕๑.๓๕	๕๙	๓๙.๘๖	๘๙	๖๐.๑๔
๑๒	จังหวัดกาญจนบุรี	๖๕	๑.๖๒	๓๒	๔๙.๒๓	๒๘	๔๓.๐๘	๓๗	๕๖.๙๒
๑๓	จังหวัดราชบุรี	๕๐	๑.๒๔	๒๘	๕๖.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐	๓๑	๖๒.๐๐
๑๔	จังหวัดสุพรรณบุรี	๓๓	๐.๘๒	๑๖	๔๘.๔๘	๑๒	๓๖.๓๖	๒๑	๖๓.๖๔
เขตตรวจราชการที่ ๔		๑๘๓	๔.๕๕	๑๑๑	๖๐.๖๖	๖๙	๓๗.๗๐	๑๑๔	๖๒.๓๐
๑๕	จังหวัดสมุทรสาคร	๗๗	๑.๙๑	๕๑	๖๖.๒๓	๓๐	๓๘.๙๖	๔๗	๖๑.๐๔
๑๖	จังหวัดเพชรบุรี	๓๙	๐.๙๗	๓๑	๗๙.๔๙	๑๗	๔๓.๕๙	๒๒	๕๖.๔๑
๑๗	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๖	๐.๘๙	๙	๒๕.๐๐	๘	๒๒.๒๒	๒๘	๗๗.๗๘
๑๘	จังหวัดสมุทรสงคราม	๓๑	๐.๗๗	๒๐	๖๔.๕๒	๑๔	๔๕.๑๖	๑๗	๕๔.๘๔
เขตตรวจราชการที่ ๕		๓๗๑	๙.๒๒	๒๐๒	๕๔.๔๕	๑๓๒	๓๕.๕๘	๒๓๙	๖๔.๕๒
๑๙	จังหวัดสงขลา	๑๑๖	๒.๘๘	๗๔	๖๓.๗๙	๕๒	๔๔.๘๓	๖๔	๕๕.๑๗
๒๐	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๑๓	๒.๘๑	๓๓	๒๙.๒๐	๒๘	๒๔.๗๘	๘๕	๗๕.๒๒
๒๑	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๘๒	๒.๐๔	๖๑	๗๔.๓๙	๓๐	๓๖.๕๙	๕๒	๖๓.๔๑
๒๒	จังหวัดชุมพร	๓๙	๐.๙๗	๒๒	๕๖.๔๑	๑๙	๔๘.๗๒	๒๐	๕๑.๒๘
๒๓	จังหวัดพัทลุง	๒๑	๐.๕๒	๑๒	๕๗.๑๔	๓	๑๔.๒๙	๑๘	๘๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๖		๑๗๓	๔.๓๐	๗๖	๔๓.๙๓	๔๙	๒๘.๓๒	๑๒๔	๗๑.๖๘
๒๔	จังหวัดภูเก็ต	๖๕	๑.๖๒	๑๙	๒๙.๒๓	๑๕	๒๓.๐๘	๕๐	๗๖.๙๒
๒๕	จังหวัดกระบี่	๔๓	๑.๐๗	๑๙	๔๔.๑๙	๑๔	๓๒.๕๖	๒๙	๖๗.๔๔
๒๖	จังหวัดตรัง	๒๓	๐.๕๗	๑๑	๔๗.๘๓	๖	๒๖.๐๙	๑๗	๗๓.๙๑
๒๗	จังหวัดพังงา	๑๗	๐.๔๒	๑๑	๖๔.๗๑	๙	๕๒.๙๔	๘	๔๗.๐๖
๒๘	จังหวัดสตูล	๑๓	๐.๓๒	๑๑	๘๔.๖๒	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
๒๙	จังหวัดระนอง	๑๒	๐.๓๐	๕	๔๑.๖๗	๑	๘.๓๓	๑๑	๙๑.๖๗

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตตรวจราชการที่ ๗		๔๔	๑.๐๙	๑๓	๒๙.๕๕	๑๑	๒๕.๐๐	๓๓	๗๕.๐๐
๓๐	จังหวัดนราธิวาส	๒๓	๐.๕๗	๔	๑๗.๓๙	๔	๑๗.๓๙	๑๙	๘๒.๖๑
๓๑	จังหวัดปัตตานี	๑๓	๐.๓๒	๖	๔๖.๑๕	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๓๒	จังหวัดยะลา	๘	๐.๒๐	๓	๓๗.๕๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๖๐	๖.๔๖	๑๐๘	๔๑.๕๔	๘๖	๓๓.๐๘	๑๗๔	๖๖.๙๒
๓๓	จังหวัดชลบุรี	๑๗๗	๔.๔๐	๖๖	๓๗.๒๙	๕๙	๓๓.๓๓	๑๑๘	๖๖.๖๗
๓๔	จังหวัดระยอง	๔๙	๑.๒๒	๑๙	๓๘.๗๘	๑๖	๓๒.๖๕	๓๓	๖๗.๓๕
๓๕	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๓๔	๐.๘๕	๒๓	๖๗.๖๕	๑๑	๓๒.๓๕	๒๓	๖๗.๖๕
เขตตรวจราชการที่ ๙		๑๑๙	๒.๙๖	๖๔	๕๓.๗๘	๕๑	๔๒.๘๖	๖๘	๕๗.๑๔
๓๖	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๔	๑.๐๙	๒๑	๔๗.๗๓	๑๓	๒๙.๕๕	๓๑	๗๐.๔๕
๓๗	จังหวัดจันทบุรี	๓๒	๐.๘๐	๑๗	๕๓.๑๓	๑๕	๔๖.๘๘	๑๗	๕๓.๑๓
๓๘	จังหวัดสระแก้ว	๑๙	๐.๔๗	๑๒	๖๓.๑๖	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗
๓๙	จังหวัดนครนายก	๑๕	๐.๓๗	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗	๘	๕๓.๓๓
๔๐	จังหวัดตราด	๙	๐.๒๒	๖	๖๖.๖๗	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๙๙	๒.๔๖	๕๔	๕๔.๕๕	๔๘	๔๘.๔๘	๕๑	๕๑.๕๑
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๔๙	๑.๒๒	๒๘	๕๗.๑๔	๒๓	๔๖.๙๔	๒๖	๕๓.๐๖
๔๒	จังหวัดเลย	๒๒	๐.๕๕	๑๑	๕๐.๐๐	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๕.๕๕
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๑๘	๐.๔๕	๘	๔๔.๔๔	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๙	๐.๒๒	๗	๗๗.๗๘	๗	๗๗.๗๘	๒	๒๒.๒๒
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๕๗	๑.๔๒	๒๘	๔๙.๑๒	๒๓	๔๐.๓๕	๓๔	๕๙.๖๕
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๖	๐.๘๙	๑๙	๕๒.๗๘	๑๖	๔๔.๔๔	๒๐	๕๕.๕๖
๔๗	จังหวัดนครพนม	๑๒	๐.๓๐	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๙	๐.๒๒	๒	๒๒.๒๒	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๗๑	๖.๗๔	๑๗๐	๖๒.๗๓	๑๖๐	๕๙.๐๔	๑๑๑	๔๐.๙๖
๔๙	จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๐๐	๒.๔๙	๗๗	๗๗.๐๐	๖๙	๖๙.๐๐	๓๑	๓๑.๐๐
๕๐	จังหวัดขอนแก่น	๙๐	๒.๒๔	๔๑	๔๕.๕๖	๔๐	๔๔.๔๔	๕๐	๕๕.๕๖
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๔๙	๑.๒๒	๓๕	๗๑.๔๓	๓๔	๖๙.๓๙	๑๕	๓๐.๖๑
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๒	๐.๘๐	๑๗	๕๓.๑๓	๑๗	๕๓.๑๓	๑๕	๔๖.๘๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๒๕๖	๖.๓๖	๑๒๗	๔๙.๖๑	๑๑๐	๔๒.๙๗	๑๔๖	๕๗.๐๓
๕๓	จังหวัดนครราชสีมา	๑๒๐	๒.๙๘	๕๕	๔๕.๘๓	๔๘	๔๐.๐๐	๗๒	๖๐.๐๐
๕๔	จังหวัดบุรีรัมย์	๖๑	๑.๕๒	๓๓	๕๔.๑๐	๓๑	๕๐.๘๒	๓๐	๔๙.๑๘
๕๕	จังหวัดสุรินทร์	๔๗	๑.๑๗	๒๗	๕๗.๔๕	๒๐	๔๒.๕๕	๒๗	๕๗.๔๕
๕๖	จังหวัดชัยภูมิ	๒๘	๐.๗๐	๑๒	๔๒.๘๖	๑๑	๓๙.๒๙	๑๗	๖๐.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๙๗	๒.๔๑	๖๐	๖๑.๘๖	๕๒	๕๓.๖๑	๔๕	๔๖.๓๙
๕๗	จังหวัดอุบลราชธานี	๔๘	๑.๑๙	๓๐	๖๒.๕๐	๒๗	๕๖.๒๕	๒๑	๔๓.๗๕
๕๘	จังหวัดศรีสะเกษ	๓๐	๐.๗๕	๒๒	๗๓.๓๓	๒๑	๗๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐
๕๙	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๓	๐.๓๒	๔	๓๐.๗๗	๑	๗.๖๙	๑๒	๙๒.๓๑
๖๐	จังหวัดยโสธร	๖	๐.๑๕	๔	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง
เขตรวราชการที่ ๑๕		๑๐๙	๒.๗๑	๖๖	๖๐.๕๕	๖๐	๕๕.๐๕	๔๙	๔๔.๙๕
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๗๐	๑.๗๔	๔๓	๖๑.๔๓	๔๐	๕๗.๑๔	๓๐	๔๒.๘๖
๖๒	จังหวัดลำปาง	๑๙	๐.๔๗	๑๔	๗๓.๖๘	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๗	๐.๔๒	๗	๔๑.๑๘	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๔.๗๑
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓	๐.๐๗	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
เขตรวราชการที่ ๑๖		๖๗	๑.๖๗	๔๘	๗๑.๖๔	๓๗	๕๕.๒๒	๓๐	๔๔.๗๘
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๑	๐.๗๗	๒๓	๗๔.๑๙	๑๗	๕๔.๘๔	๑๔	๔๕.๑๖
๖๖	จังหวัดน่าน	๑๕	๐.๓๗	๙	๖๐.๐๐	๕	๓๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๒	๐.๓๐	๑๑	๙๑.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗
๖๘	จังหวัดพะเยา	๙	๐.๒๒	๕	๕๕.๕๖	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
เขตรวราชการที่ ๑๗		๑๒๐	๒.๙๘	๗๔	๖๑.๖๗	๖๖	๕๕.๐๐	๕๔	๔๕.๐๐
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๔	๑.๐๙	๒๗	๖๑.๓๖	๒๕	๕๖.๘๒	๑๙	๔๓.๑๘
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๓	๐.๘๒	๑๕	๔๕.๔๕	๑๔	๔๒.๔๒	๑๙	๕๗.๕๘
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๑๗	๐.๔๒	๑๒	๗๐.๕๙	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
๗๒	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๔	๐.๓๕	๑๑	๗๘.๕๗	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
๗๓	จังหวัดตาก	๑๒	๐.๓๐	๙	๗๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
เขตรวราชการที่ ๑๘		๑๓๐	๓.๒๓	๘๑	๖๒.๓๑	๗๑	๕๔.๖๒	๕๙	๔๕.๓๘
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๖๕	๑.๖๒	๓๒	๔๙.๒๓	๒๙	๔๔.๖๒	๓๖	๕๕.๓๘
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๔	๐.๖๐	๑๖	๖๖.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๒๒	๐.๕๕	๑๗	๗๗.๒๗	๑๔	๖๓.๖๔	๘	๓๖.๓๖
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๙	๐.๔๗	๑๖	๘๔.๒๑	๑๔	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
รวมทั้งสิ้น		๔,๐๒๓	๑๐๐.๐๐	๒,๓๐๗	๕๗.๓๕	๑,๗๘๓	๔๔.๓๒	๒,๒๔๐	๕๕.๖๘

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๐๒๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมาก)

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเหิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การชุดเจาะถนน/บาทวิถี และเสียงดังของเลี้ยงสัตว์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ลูกกระนวด การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน และทำความสะอาดถนน
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษจากร้านอาหาร บ้านเรือน การสูบบุหรี่ การเผาขยะ และการเลี้ยงสัตว์
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเหิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการก่อสร้างอาคาร
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษจากร้านอาหาร บ้านเรือน และการเผาขยะ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี และสัญญาณไฟฟ้าจราจร

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๓	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต และเสียงดังของสุนัข
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด
๔	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การแสดงดนตรีสดของสถานบันเทิง/ร้านอาหาร การจัดงานแสดงคอนเสิร์ต การรวมกลุ่มดื่มสุรา และรถบรรทุก
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษจากร้านอาหาร บ้านเรือน และการเผาขยะ
๕	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากร้านอาหาร/สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และเสียงดังของเลี้ยงสัตว์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร และสัญญาณไฟจราจร
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขและแมวจรจัด

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๗,๗๗๕

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

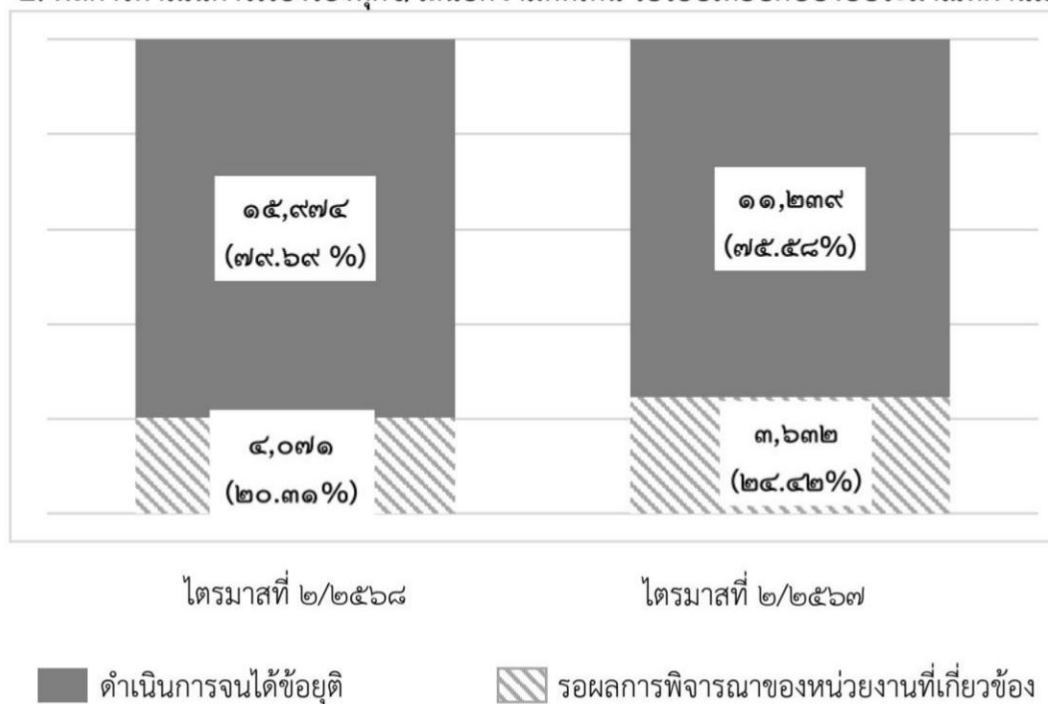
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ไตรมาสที่ ๒/ ๒๕๖๘	ไตรมาสที่ ๒/ ๒๕๖๗	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๒,๘๑๓	๒๔,๘๓๔	-๘.๑๔
๒	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖,๖๒๕	๙๓๐	๖๑๒.๓๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔,๓๙๒	๙๙๒	๓๔๒.๗๔
๔	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๒,๑๙๐	๑,๗๖๓	๒๔.๒๒
๕	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๗๐๑	๑,๗๗๒	-๔.๐๑
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๓๙	๕๔๒	-๐.๕๕
รวมทั้งสิ้น		๓๘,๒๖๐ ครั้ง	๓๐,๘๓๓ ครั้ง	๒๔.๐๙
		๒๐,๐๔๕ เรื่อง	๑๔,๘๗๑ เรื่อง	๓๔.๗๙

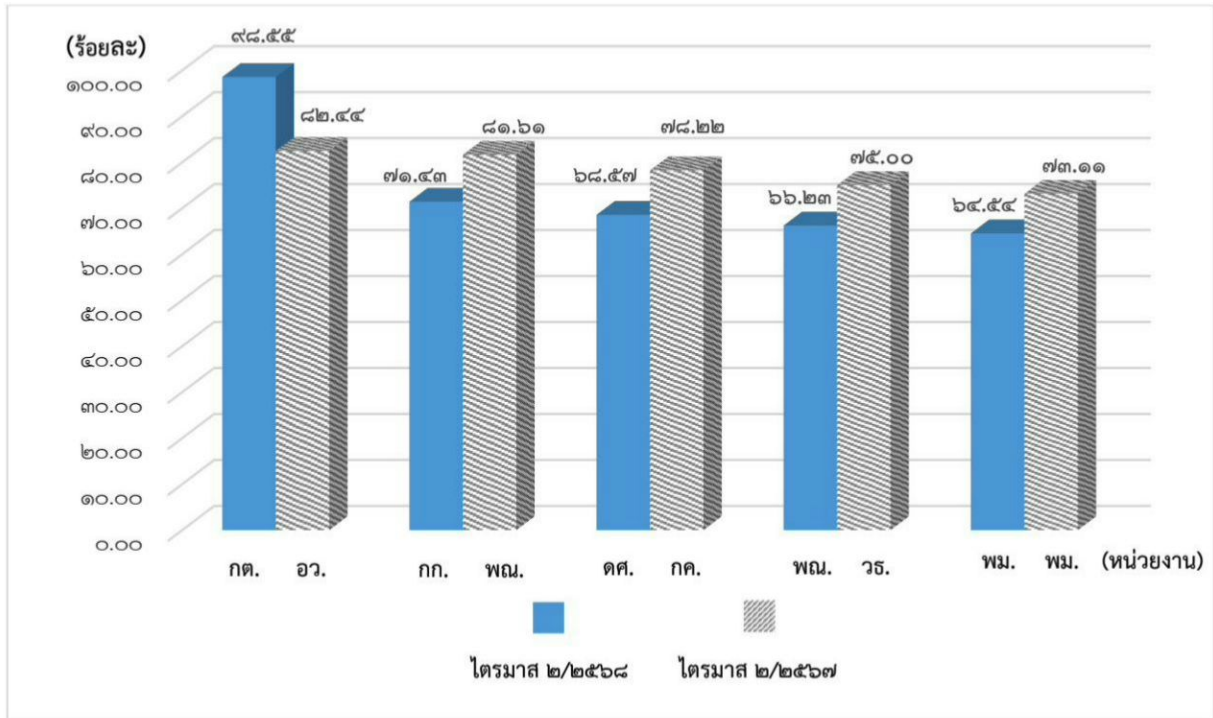
สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๘ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๐,๐๔๕ เรื่อง ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๙ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งนี้ พบว่าประชาชนนิยมใช้บริการช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 เว็บไซต์ (www.1111.go.th) และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) โดยช่องทางหลักที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตามลำดับ

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๐,๐๔๕ เรื่อง อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔,๐๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑ และสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๙๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๙

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก



กระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ของไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๘ ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ยังคงรักษาสถานะเป็น ๑ ใน ๕ ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ทั้ง ๒ ช่วงเวลา

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๘ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๓๙ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	๕๓๙ ราย	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๖๙ กลุ่ม	เช่น กลุ่มผู้เสียหายจากการทำประกันภัยโควิด - 19 เครือข่ายผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาพลาหมอคางดำ เครือข่ายนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สมาพันธ์เกษตรกรอีสาน (สพอ.) กลุ่มผู้รับสลากประเภทผู้มีรายได้น้อย กลุ่มชาวนาภาคเหนือตอนล่างและภาคกลาง ผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย (ผรท.) และกลุ่มสภาการสาธารณสุขชุมชน เป็นต้น
รวม	๖๐๘	

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
		ไตรมาสที่ ๒	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒		
๑	ค่าครองชีพ การขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิ/อุทธรณ์สิทธิ ในการเข้าร่วมโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ระยะที่ สอง (ผู้สูงอายุ) การขอรับคำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียน การตรวจสอบระบบ และการทบทวนสิทธิในกรณีที่ไม่สามารถลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการได้สำเร็จซึ่งมีอัตราการร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้น ในส่วนของการดำเนินโครงการของรัฐ กรณีประชาชนไม่ได้รับสิทธิในการอุทธรณ์	๙	๑๗	๖,๓๒๒	๕,๒๔๗ (ร้อยละ ๘๓.๐๐)	กระทรวงการคลังควรได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการทบทวนสิทธิหรือพิจารณาอุทธรณ์สิทธิให้มีความชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาความคับข้องใจและความไม่พึงพอใจ ตลอดจนเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินโครงการของภาครัฐในระยะต่อไป
๒	เสียงรบกวน/อันสະเทือน เสียงดังจากร้านอาหารหรือสถานบริการเสียงดังจากการจัดงานรื่นเริง ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ การรวมกลุ่มดื่มแอลกอฮอล์ การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ในที่สาธารณะ รวมถึงการก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน และโครงการก่อสร้างอื่น ๆ	๑,๖๕๓	๑,๕๑๐	๑,๔๕๐	๑,๓๒๖ (ร้อยละ ๙๑.๔๕)	กระทรวงมหาดไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการออกใบอนุญาตประกอบกิจกรรม/กิจการ ควรได้ตรวจสอบระดับเสียงจริงในสถานที่ และดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมาย และกำหนดเขตช่วงเวลาทำกิจกรรม และจัดพื้นที่ สร้างสรรค์สำหรับเยาวชนเพื่อป้องกันการใช้พื้นที่ สาธารณะไม่เหมาะสม
๓	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มมิ จฉาซี พหลอกลงผ่านทางโทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ โดยลักษณะการหลอกลงมีความหลากหลาย อาทิ การหลอกให้ซื้อสินค้า การหลอกให้โอนเงิน การหลอกให้กดลิงก์หรือติดตั้งแอปพลิเคชันที่มีการดูดเงินออกจากบัญชี การแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ปลอมแปลงเสียงและการชักจูงให้ลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น	๕๗๖	๑,๒๐๔	๑,๐๐๘	๗๒๘ (ร้อยละ ๗๒.๒๒)	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลบนแพลตฟอร์มออนไลน์ และควรได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๔	การนำเข้าและส่งออกสัตว์ป่า นอกราชอาณาจักร การนำเข้าขงพลายประตุม้า และช้างพลาย ศรีณรงค์ ซึ่งถูกส่งไปปฏิบัติภารกิจ ในฐานะทูตสันถวไมตรี ณ ประเทศ ศรีลังกา กลับสู่ประเทศไทย โดยมี ข้อกังวล เกี่ยวกับสุขภาพ ความเป็นอยู่ และสวัสดิภาพ ของช้างทั้งสองเชือก ตลอดจนเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนที่ เหมาะสมในการติดตาม ตรวจสอบ และ ประสานงานเพื่อดูแลและอนุรักษ์ช้างทั้ง สองให้ได้รับการดูแลที่เหมาะสม	๓๘	๓๑	๖๐๗	๖๐๗ (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)	กระทรวงการต่างประเทศควรได้ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการ และแนวทางที่ได้ดำเนินการในการแก้ไข ปัญหาแล้ว ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง ทั่วถึงและชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องและลดความคืบข้องใจของ ประชาชน
๕	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ การขอความช่วยเหลือกรณีถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย และถูกละเมิด สิทธิส่วนบุคคล รวมถึงขอให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจ เร่งรัดการดำเนินคดีตาม กระบวนการยุติธรรม	๔๓๔	๕๑๓	๔๖๘	๔๐๐ (ร้อยละ ๘๕.๔๗)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรได้เพิ่มช่องทาง หรือระบบการติดตามความคืบหน้าของคดี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมทั้งควรได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนทาง กฎหมายแก่ประชาชน
๖	ควันไฟฝุ่นละออง/เขม่า การแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อ สุขภาพและการดำเนินชีวิตของ ประชาชนอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ ยังมีกรณีไฟไหม้ป่า และการเผาพื้นที่ ทางการเกษตร เช่น การเผาไร่นา อ้อย และฟาง เพื่อเตรียมพื้นที่เพาะปลูก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหา ฝุ่นละอองในอากาศ รวมถึงปัญหา ฝุ่นละอองจากภาคอุตสาหกรรม เช่น โรงผสมปูนซีเมนต์ ซึ่งส่งผลให้เกิดมลพิษ ทางอากาศในพื้นที่โดยรอบ	๓๘๘	๑๖๗	๔๕๒	๓๗๔ (ร้อยละ ๘๒.๗๔)	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ควรได้ให้ความรู้และสนับสนุน เกษตรกรเกี่ยวกับการลดการเผาวัสดุทาง การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมการเพิ่มมูลค่า จากเศษวัสดุเหลือใช้ในภาคเกษตรกรรมอย่าง เหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีเครือข่ายเฝ้าระวัง ไฟป่าและปลูกป่าในชุมชน ควบคู่กับการ บังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดในพื้นที่เสี่ยง และเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับฝุ่นละออง ขนาดเล็ก (PM 2.5) เพื่อมุ่งสู่การลดมลพิษ ทางอากาศอย่างยั่งยืน

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
		ไตรมาสที่ ๒	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒		
๗	ไฟฟ้า ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับความต้องการของที่อยู่อาศัย และพื้นที่ทางการเกษตร การร้องขอให้ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า และแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในพื้นที่	๖๔๔	๕๙๘	๔๔๕	๓๕๖ (ร้อยละ ๘๐.๐๐)	- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวง ควรได้บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากร - ผู้รับผิดชอบสายทางควรจัดให้มีการตรวจสอบสภาพไฟฟ้าส่องสว่างริมทางเป็นประจำ พร้อมกำหนดช่องทางรับแจ้งเบาะแสการชำรุดจากประชาชน เพื่อให้สามารถรับเรื่องและประสานงานซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๘	น้ำประปา น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนในวงกว้าง การขยายเขตการให้บริการน้ำประปา ปัญหาท่อน้ำประปาแตกหรือชำรุด ปัญหาคุณภาพน้ำ อาทิ น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน	๔๒๖	๒๘๗	๓๘๘	๓๒๓ (ร้อยละ ๘๓.๒๕)	การประปาส่วนภูมิภาคและการประปานครหลวงควรได้บำรุงรักษาท่อประปาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตให้บริการน้ำประปาเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรและความต้องการใช้น้ำประปา
๙	ยาเสพติด การลักลอบจำหน่ายและการเสพยาเสพติด ขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในภาพรวม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินมาตรการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหา ยาเสพติดอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๗๒	๓๖๗	๓๗๓	๒๙๒ (ร้อยละ ๗๘.๒๘)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างการศึกษาและรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษและอันตรายของยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการดำเนินมาตรการปราบปรามการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด โดยอาศัยความร่วมมือจากประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดอย่างเหมาะสมและสนับสนุนให้ผู้ผ่านการบำบัดสามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน
๑๐	โทรศัพท์ การวางฐานตู้โทรศัพท์สาธารณะกีดขวางทางเดินบนบาทวิถีให้ผู้สัญจรและสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตหย่อนคล้อยต่ำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความไม่สะดวกต่อผู้ใช้งานและผู้สัญจร	๖๔๔	๓๗๒	๓๕๓	๓๒๘ (ร้อยละ ๙๒.๙๒)	ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแล ควรได้ตรวจสอบพื้นที่และความเหมาะสมในการติดตั้งอุปกรณ์ รวมทั้งได้จัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบหลังการติดตั้งเป็นระยะ และจัดให้มีช่องทางประสานงานกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า ประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพโดยเฉพาะโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสอง (ผ่านกลุ่มผู้สูงอายุ) โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิ รวมถึงความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ รองลงมาคือประเด็นความเดือดร้อนจากเสียงรบกวนและการสั่นสะเทือน และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ตามลำดับ

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/peurw2pn>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘