

สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๐๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๓๔ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการพิจารณา ดังนี้

๒.๑ รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมและต่อเนื่องโดยเร็ว

๒.๒ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการระดับกระทรวงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วน

๒.๓ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ว่า

๑. รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๒ ข้อ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

๒. ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/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	: จ้างกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
	รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง	: จ้างเรียนยืนยันมา
	องค์การอิสระ, กรม	: จ้างเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๘๙๔๗ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๑๕๗๙๗ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการต่างประเทศ ด่วนที่สุด ที่ กต ๐๓๐๑/๑๔๒๑๖ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด่วนที่สุด ที่ พม ๐๒๐๙/๒๑๒๒๑ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ด่วนที่สุด ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๒๓๔๗๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๓๒๖ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๐๗.๘/๒๘๙๙ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงพลังงาน ด่วนที่สุด ที่ พน ๐๒๐๓/๒๘๖ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๙. สำเนาหนังสือกระทรวงยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๑๙/๑๗๐๔ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๑๐. สำเนาหนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๔๑๔๔ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๑๑. สำเนาหนังสือกระทรวงวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ วร ๐๒๐๕.๑/๔๙๔๙ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๑๒. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๓๗๐๑ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๑๓. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ด่วนที่สุด ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๓๙๓๓ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๑๔. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ อก ๐๒๐๓/๕๙๓๘ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
๑๕. สำเนาหนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๔๘๓๕ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น
จากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

๑. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ)
๒. รองนายกรัฐมนตรี (นายโสภณ ชาร์มย์)
๓. รองนายกรัฐมนตรี (นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)
๔. รองนายกรัฐมนตรี (นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ)
๕. รองนายกรัฐมนตรี (ร้อยเอก ธรรมนัส พรหมเผ่า)
๖. รองนายกรัฐมนตรี (นายสุชาติ ชมกลิ่น)
๗. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายภราดร ปริศนานันทกุล)
๘. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวศุภมาส อิศรภักดี)
๙. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายณัฏฐ์ ตรีสรพวงศ์)
๑๐. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสันติ ปิยะพัทธ์)
๑๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม
๑๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
๑๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ
๑๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๑๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
๑๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๘. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
๑๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๒๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน
๒๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์
๒๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
๒๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม
๒๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
๒๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม
๒๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
๒๘. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
๒๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม
๓๐. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๓๑. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี
๓๒. ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
๓๓. ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ
๓๔. เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ

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



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๘๙๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบให้นำเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะนำเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายโสภณ ชาร์มย์) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาด้วยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา รับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดทำมีการมอบประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) โดยให้พิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติหรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสมที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

๒. ความเร่งด่วนของเรื่อง

ไม่มี

๓. สารสำคัญ...

๓. สารสำคัญและข้อเท็จจริง

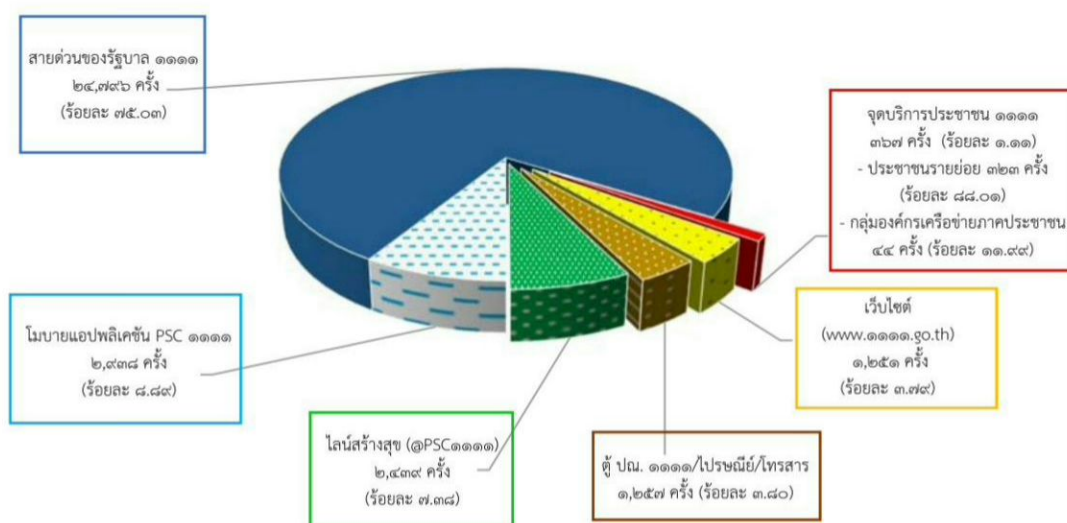
๓.๑ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๓๓,๑๐๓ ครั้ง จำนวน ๑๔,๒๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๐๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒ เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและพิจารณาขอหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ส่งคืนเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งความเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องไปยัง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเมื่อคณะรัฐมนตรีเข้าบริหารราชการแผ่นดินแล้ว

๓.๒ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๑๓๔,๙๙๙ ครั้ง จำนวน ๖๓,๕๔๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕,๙๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๖๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๖ จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๒.๑ ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑) สถิติการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในแต่ละช่องทาง

โดยพบว่าในไตรมาสที่ ๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๓๓,๐๔๘ ครั้ง จำนวน ๑๔,๖๗๘ เรื่อง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางโบบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ สถิติการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในแต่ละช่องทาง

๒) ประเภท...

๒) ประเภทของเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน
โดยพบว่าในไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องทุกข์
และข้อคิดเห็นจากประชาชน จำนวน ๑๔,๖๗๘ เรื่อง รายละเอียดดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ ประเภทของเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน

ด้านสังคมและสวัสดิการ ๘,๑๕๙ เรื่อง	- เสี่ยงรบกวน/สิ้นสละเทือน เสี่ยงดังรบกวนจากสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ - ไฟฟ้า ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าที่ชำรุด และขอขยายเขตแนวไฟฟ้า - ถนน ขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดบริเวณทางหลวงและทางหลวงชนบท - กลิ่น กลิ่นรบกวนจากภาคเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม - น้ำประปา น้ำประปาไม่ได้คุณภาพ ไม่ไหลเป็นบริเวณกว้างและขอขยายแนวเขตน้ำประปา - ยาเสพติด แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการบำบัดผู้ติดยาเสพติด - จัดระเบียบการจราจร ขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัด และบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเข้มงวด - อื่น ๆ
ด้านกฎหมาย ๑,๘๘๒ เรื่อง	- ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถูกมิฉฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกให้โอนเงิน ถูกฉ้อโกง ถูกอายัดบัญชีธนาคาร และถูกหลอกให้เปิดบัญชีธนาคารที่ถูกนำไปใช้ในการกระทำความผิด - ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ขอให้ดำเนินคดีกรณีถูกทำร้ายร่างกาย ถูกคุกคาม ถูกหมิ่นประมาททำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง - อื่น ๆ
ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ๑,๓๖๒ เรื่อง	- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ - ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น - อื่น ๆ
ด้านการเมืองการปกครอง ๑,๕๕๖ เรื่อง	- ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างไทยและกัมพูชา - นโยบายและโครงการของรัฐ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเจรจาเรื่องภาษีส่งออกระหว่างประเทศ โครงการรถไฟ ๒๐ บาท ตลอดสาย เป็นต้น - อื่น ๆ
ด้านเศรษฐกิจ ๑,๐๙๘ เรื่อง	- หนี้สินนอกระบบ แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ในระบบในอัตราดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด และขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยหนี้สินนอกระบบ - หนี้สินในระบบ เสนอความคิดเห็นและขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือน - อื่น ๆ
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๖๒๑ เรื่อง	- มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม - น้ำเสียชุมชน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย การปล่อยสารเคมี และทิ้งเศษอาหาร ขยะ ลงในลำคลอง - ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บขยะมูลฝอย และเศษฝุ่น - อื่น ๆ

๓.๒.๒ การขับเคลื่อน...

๓.๒.๒ การขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑) ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจ จำนวน ๔๐,๔๔๖ เรื่อง ดังนี้

๑.๑) กระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่สังกัดกระทรวง จำนวน ๒๖,๓๗๒ เรื่อง ดำเนินการได้ข้อยุติจำนวน ๒๐,๔๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕,๙๓๓ เรื่อง รายละเอียดดังภาพที่ ๓

- ส่วนราชการที่ได้รับการประสานส่งเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงการคลัง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่สังกัดกระทรวง

- ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงกลาโหม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



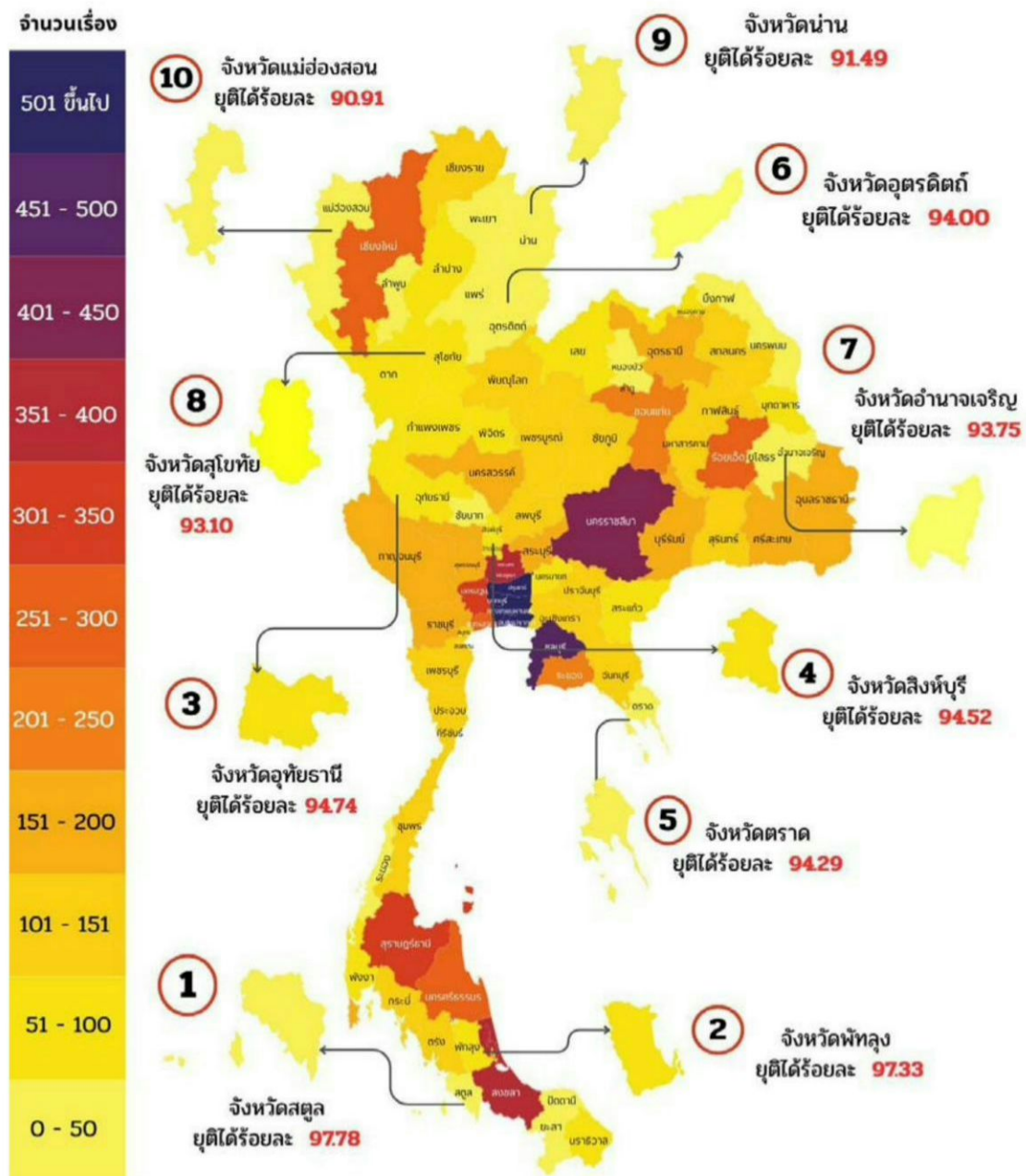
ภาพที่ ๓ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑.๒) จังหวัด....

๑.๒) จังหวัดและกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๔,๐๗๔ เรื่อง ดำเนินการ
ได้ข้อยุติจำนวน ๑๐,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
จำนวน ๓,๑๖๒ เรื่อง รายละเอียดดังภาพที่ ๔

- จังหวัดที่ได้รับการประสานส่งเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก
ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ

- จังหวัดที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ ลำดับแรก
ได้แก่ จังหวัดสตูล จังหวัดพัทลุง และจังหวัดอุทัยธานี



ภาพที่ ๔ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒) การเชื่อมโยง...

๒) เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราว
ร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เห็นชอบการขับเคลื่อน
การให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมอบหมายให้สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ
ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขับเคลื่อนการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ โดยสามารถดำเนินการเชื่อมโยงเพิ่มเติมได้
๘ หน่วยงาน เป็นการเชื่อมโยงหน่วยงานเพิ่มเติม ๖ หน่วยงาน และหน่วยงานปรับจากขาที่ ๑ เป็นขาที่ ๒
๒ หน่วยงาน ปัจจุบันมีหน่วยงานที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลแล้วรวม ๒๖ หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานระดับ
กระทรวง ๑๖ กระทรวง หน่วยงานระดับกรม/เทียบเท่า ๙ หน่วยงาน หน่วยงานอื่น ๑ หน่วยงาน
และมีแผนเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จำนวน ๘ หน่วยงาน
และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ จำนวน ๑ หน่วยงาน

๓) การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้คัดเลือกเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชน
ร้องเรียนผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังยาวนาน มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง นโยบาย/
โครงการที่มีผลกระทบกับประชาชน ประเด็นที่เป็นที่น่ายินดีของสาธารณชน ปัญหาที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่
ของประชาชน โดยนำมาศึกษาถ่วงน้ำหนัก วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และหารือประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อเสนอ
รองนายกรัฐมนตรี/รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว จำนวน ๘ ประเด็น ดังนี้

๓.๑) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการเลี้ยงสุนัข
สายพันธุ์ควบคุมพิเศษหรือสุนัขมีพฤติกรรมดุร้ายหรืออันตราย

๓.๒) แนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบสาธารณสุข
ด้านประปาหมู่บ้าน

๓.๓) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการใช้สารเคมี
อันตรายทางการเกษตร

๓.๔) การแก้ไขปัญหาของราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากพระราชกฤษฎีกา
กำหนดเขตที่ดินที่จะเวนคืนในท้องที่แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๓
เพื่อสร้างและขยายทางหลวงท้องถิ่น สายทางยกระดับเชื่อมระหว่างอาคารอยู่จอดรถและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ากับ
ถนนวิภาวดีรังสิต

๓.๕) การแก้ไขปัญหาวิกฤติมะพร้าวเน่าหอม ในพื้นที่ตำบลบ้านแพ้ว
อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

๓.๖) แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับการ
ขอขยายแนวเขตไฟฟ้าไปยังที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร

๓.๗) การแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยให้แก่ราษฎร ในพื้นที่
ตำบลนาพูน อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่

๓.๘) การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทด้านที่ดินระหว่างราษฎรกับหน่วยงานของรัฐ
ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ (กรณีข้อเรียกร้องของกลุ่มเกษตรกรภาคอีสาน)

๔) การบริหาร...

๔) การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น (CCEO Outstanding Award)

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการมอบรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยให้พิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติหรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสม ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ยกร่างหลักเกณฑ์ตามแนวทางดังกล่าวและอยู่ระหว่างเสนอนายกรัฐมนตรีพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และรับรองผลการคัดเลือกหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น และส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้ตามมาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) ที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

อนึ่ง เพื่อพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของผู้รับบริการ จำนวน ๙๘๓ ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๘๑ ราย เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และนำผลการสำรวจไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้



รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๔. ประโยชน์...

๔. ประโยชน์และผลกระทบ

๔.๑ ประโยชน์

๔.๑.๑ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบายแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔.๑.๒ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐรับทราบผลการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๑.๓ เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน รวมทั้งเป็นข้อมูลเปิดให้กับ สาธารณชนเพื่อสร้างสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐ

๔.๒ ผลกระทบ : ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ สูงกว่าหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน

๕. ค่าใช้จ่ายและแหล่งที่มา หรือการสูญเสียรายได้

ไม่มี

๖. ความเห็นหรือความเห็นชอบ/อนุมัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๗. ข้อกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๘. ข้อเสนอของหน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการเจ้าของเรื่อง

สำนักงานกฤษฎีกา โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกลไกสำคัญที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ความเดือดร้อน รวมถึงข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น แจ้งเหตุ หรือแจ้งเบาะแสต่าง ๆ เข้ามายังภาครัฐ ซึ่งนอกจากจะเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการแผ่นดินในหลายระดับ และเป็นกระบวนการหนึ่งในการตรวจสอบ การใช้อำนาจของรัฐ ภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากประชาชน ตลอดจนการนำฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์มาใช้ประโยชน์เป็นองค์ประกอบในการกำหนดนโยบาย แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล และแนวทางการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รายงานสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอ คณะรัฐมนตรีรับทราบเป็นรายไตรมาส (ทุก ๓ เดือน) และติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังคงมีเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น จากประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ของส่วนราชการทำให้มีการร้องเรียนในประเด็นเดิมซ้ำ ๆ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการติดตาม และเร่งรัดการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๘.๑ รับทราบ...

๘.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘.๒ มอบหมายให้ส่วนราชการพิจารณา ดังนี้

๘.๒.๑ รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมและต่อเนื่องโดยเร็ว

๘.๒.๒ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการระดับกระทรวงกับ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วน (ตามข้อ ๓.๒.๒ ๒))

๘.๒.๓ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุง
การให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

๘.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘.๒ มอบหมายให้ส่วนราชการพิจารณา ดังนี้

๘.๒.๑ รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมและต่อเนื่องโดยเร็ว

๘.๒.๒ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการระดับกระทรวงกับ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วน (ตามข้อ ๓.๒.๒ ๒))

๘.๒.๓ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุง
การให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

ตำแหน่งรอง

นายท้าวชัย ศีปวงษ์ไกร

(นางสาวปัญฑารีย์ ดิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 2 ธ.ค. 2568



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายโสภณ ชาร์มย์) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๑

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร๒)/๑๗๕๖๒ วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วย สำนักงานนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา/ทราบ ซึ่งพิจารณาแล้วเห็นชอบด้วย จึงเห็นสมควรให้นำเรื่องดังกล่าว เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา/ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

(นายโสภณ ชาร์มย์)

รองนายกรัฐมนตรี



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๑๓๔,๙๙๙ ครั้ง จำนวน ๖๓,๕๔๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕,๙๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๖๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๖ จำแนกตามประเด็นสำคัญ ดังนี้

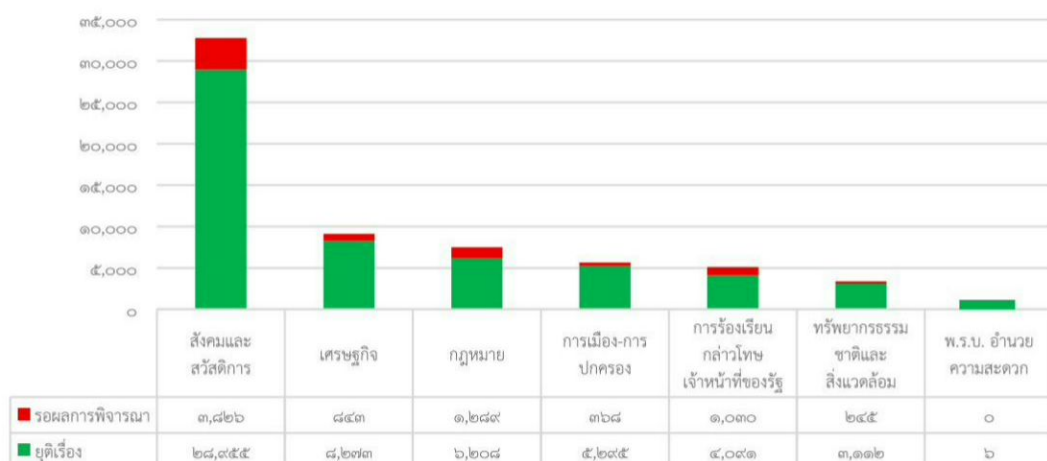
๑.๑ การแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙๒,๘๑๗	๖๘.๗๕
๒	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๗,๕๗๕	๑๓.๐๒
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๘,๕๑๖	๖.๓๑
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๘,๔๓๔	๖.๒๕
๕	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๕,๘๕๖	๔.๓๔
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๘๐๑	๑.๓๓
	ประชาชนรายย่อย ๑,๕๘๓ ราย		
	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน ๒๑๘ กลุ่ม		
รวมทั้งสิ้น		๑๓๔,๙๙๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๑๓๔,๙๙๙ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๑.๒ ประเภทเรื่องหลักที่ประชาชนได้ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น



พบว่าเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน จำนวน ๒๓,๕๔๑ เรื่อง แบ่งตามประเภท ดังนี้

- ๑) ด้านสังคมและสวัสดิการ เช่น

- เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง การเปิดเพลงผ่านเครื่องขยายเสียง การแสดงดนตรีสด การรวมกลุ่มดื่มแอลกอฮอล์ และเสียงดังจากการเร่งเครื่องยนต์
- ไฟฟ้า ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ชำรุด และขอขยายเขตแนวไฟฟ้า
- น้ำประปา น้ำประปาไม่ได้คุณภาพ ไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง และขอขยายแนวเขตน้ำประปา
- ถนน ขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดบริเวณทางหลวงและทางหลวงชนบท
- ยาเสพติด แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด
- จัดระเบียบการจราจร ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเข้มงวดกับผู้ขับขี่
- กลิ่น กลิ่นรบกวนจากการประกอบอาหารในร้านอาหาร จากภาคเกษตรกรรม เช่น การเผาถ่าน การเผาฟางข้าว ฟางอ้อย จากโรงงานประกอบผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรม และจากการเผาสังปฏิกูล

๒) ด้านกฎหมาย เช่น

- ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถูกมิฉฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกให้โอนเงิน ถูกฉ้อโกง ถูกอายัดบัญชีธนาคาร และถูกหลอกให้เปิดบัญชีธนาคารที่ถูกนำไปใช้ในการกระทำความผิด
- ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ขอให้ดำเนินคดีกรณีถูกทำร้ายร่างกาย ถูกคุกคาม ถูกหมิ่นประมาททำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง

๓) ด้านเศรษฐกิจ เช่น

- หนี้สินนอกระบบ แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ในระบบในอัตราดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้สินนอกระบบ
- หนี้สินในระบบ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหนี้สิน

๔) ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น

- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

๕) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น

- มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศจากการประกอบกิจการอุตสาหกรรม
- น้ำเสียชุมชน ขอให้แก้ไขปัญหาเน่าเสีย ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษการปล่อยสารเคมีและทิ้งเศษอาหาร ขยะ ลงในลำคลอง
- ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บขยะมูลฝอย และเศษฝุ่น

๖) ด้านการเมืองการปกครอง เช่น

- ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างไทยและกัมพูชา

๗) ด้านพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก เช่น

- ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน ขอรายการเอกสารหลักฐานที่ไม่ได้กำหนดไว้ในคู่มือฯ

๑.๓ สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นของส่วนราชการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๘)

ลำดับ	ส่วนราชการ	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ ข้อยุติทั้งหมด		วัตถุประสงค์การประสานงาน					
		จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา			
						จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๘,๑๑๑	๖๘.๖๘	๑๔,๖๗๕	๘๑.๐๓	๑๐,๕๘๔	๕๘.๔๔	๔,๐๙๑	๒๒.๕๙	๓,๔๓๖	๑๘.๙๗
๑.๑	กระทรวงกลาโหม	๕๐๒	๑.๙๐	๔๕๘	๙๑.๒๔	๔๒๔	๘๔.๖๖	๓๔	๖.๗๗	๔๔	๘.๗๖
๑.๒	กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๕๔๑	๕.๘๔	๑,๕๑๗	๙๘.๔๔	๑,๔๙๐	๙๖.๖๙	๒๗	๑.๗๕	๒๔	๑.๕๖
๑.๓	กระทรวงการทองเที่ยวและกีฬา	๑๔๐	๐.๕๓	๑๑๙	๘๕.๐๐	๑๐๓	๗๓.๕๗	๑๖	๑๑.๔๓	๒๑	๑๕.๐๐
๑.๔	กระทรวงมหาดไทย	๒,๑๐๐	๗.๙๖	๑,๕๒๒	๗๒.๔๘	๑,๐๑๕	๔๘.๓๓	๕๐๗	๒๔.๑๔	๕๗๘	๒๗.๕๒
๑.๕	กระทรวงยุติธรรม	๕๕๙	๒.๑๒	๓๗๑	๖๖.๓๗	๒๓๖	๔๒.๒๒	๑๓๕	๒๔.๑๕	๑๘๘	๓๓.๖๓
๑.๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙๑	๐.๓๕	๖๓	๖๙.๒๓	๓๕	๓๘.๔๖	๒๘	๓๐.๗๗	๒๘	๓๐.๗๗
๑.๗	กระทรวงแรงงาน	๑,๐๒๘	๓.๙๐	๗๙๙	๗๗.๗๒	๔๙๔	๔๘.๐๕	๓๐๕	๒๙.๖๗	๒๒๙	๒๒.๒๘
๑.๘	สำนักงานกฤษฎีกา	๖๓๓	๒.๔๐	๔๓๐	๖๗.๙๓	๓๐๐	๔๗.๓๙	๑๓๐	๒๐.๕๔	๒๐๓	๓๒.๐๗
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๖๖๕	๒.๕๒	๕๑๘	๗๗.๘๙	๓๘๗	๕๘.๒๐	๑๓๑	๑๙.๗๐	๑๔๗	๒๒.๑๑
๑.๑๐	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔๑๔	๑.๕๗	๓๔๐	๘๒.๑๓	๓๐๒	๗๒.๙๕	๓๘	๙.๑๘	๗๔	๑๗.๘๗
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๓๐๗	๑.๑๖	๑๙๒	๖๒.๕๕	๑๑๘	๓๘.๔๔	๗๔	๒๔.๑๐	๑๑๕	๓๗.๔๖
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๓๘๖	๑.๔๖	๓๓๐	๘๕.๔๙	๒๔๖	๖๓.๗๓	๘๔	๒๑.๗๖	๕๖	๑๔.๕๑
๑.๑๓	กระทรวงวัฒนธรรม	๖๑	๐.๒๓	๕๑	๘๓.๖๑	๓๘	๖๒.๓๐	๑๓	๒๑.๓๑	๑๐	๑๖.๓๙
๑.๑๔	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๕๔๑	๕.๘๔	๑,๑๕๕	๗๔.๓๐	๙๑๔	๕๙.๓๑	๒๓๑	๑๔.๙๙	๓๙๖	๒๕.๗๐
๑.๑๕	กระทรวงการคลัง	๓,๖๒๔	๑๓.๗๔	๓,๒๐๕	๘๘.๔๔	๑,๙๔๗	๕๙.๗๓	๑,๒๕๘	๓๔.๗๑	๔๑๙	๑๑.๕๖
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๙๒	๐.๓๕	๗๕	๘๑.๕๒	๔๕	๔๘.๙๑	๓๐	๓๒.๖๑	๑๗	๑๘.๘๘
๑.๑๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๗๙๑	๓.๐๐	๔๕๒	๕๗.๑๔	๒๙๖	๓๗.๔๒	๑๕๖	๑๙.๗๒	๓๓๙	๔๒.๘๖
๑.๑๘	กระทรวงคมนาคม	๒,๒๗๘	๘.๖๔	๑,๙๗๗	๘๖.๗๙	๑,๔๐๙	๖๑.๘๕	๕๖๘	๒๔.๙๓	๓๐๑	๑๓.๒๑
๑.๑๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๕๗๗	๒.๑๙	๔๐๗	๗๐.๕๕	๓๐๙	๕๓.๕๕	๙๘	๑๖.๙๘	๑๗๐	๒๙.๔๖
๑.๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๗๘๑	๒.๙๖	๗๐๔	๙๐.๑๔	๔๗๖	๖๐.๙๕	๒๒๘	๒๙.๑๙	๗๗	๙.๘๖
๒	หน่วยงานอื่น ๆ	๒,๗๑๘	๑๐.๓๑	๒,๒๖๔	๘๓.๓๐	๑,๓๕๘	๔๙.๙๖	๙๐๖	๓๓.๓๓	๔๕๔	๑๖.๗๐
๒.๑	กระทรวงยุติธรรม	๒๒	๐.๐๘	๑๗	๗๗.๒๗	๑๐	๔๕.๔๕	๗	๓๑.๘๒	๕	๒๒.๗๓
๒.๒	สำนักงานกฤษฎีกา	๙๓๖	๓.๕๕	๘๘๔	๙๔.๔๔	๔๐๗	๔๓.๘๘	๔๗๗	๕๐.๙๖	๕๒	๕.๕๖
๒.๓	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๑	๐.๐๘	๒๐	๙๕.๒๔	๑๙	๙๐.๔๘	๑	๔.๗๖	๑	๔.๗๖
๒.๔	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๕	กระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๖	กระทรวงวัฒนธรรม	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๗	กระทรวงสาธารณสุข	๑๒	๐.๐๕	๑๒	๑๐๐.๐๐	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๘	กระทรวงการคลัง	๒๕๐	๐.๙๕	๑๘๓	๗๓.๒๐	๙๑	๓๖.๔๐	๙๒	๓๖.๘๐	๖๗	๒๖.๘๐
๒.๙	กระทรวงพลังงาน	๔	๐.๐๒	๓	๗๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๖	๐.๑๐	๑๒	๔๖.๑๕	๑	๓.๘๕	๑๑	๔๒.๓๑	๑๔	๕๓.๘๕
๒.๑๑	กระทรวงคมนาคม	๑๗	๐.๐๖	๑๐	๕๘.๘๒	๕	๒๙.๔๑	๕	๒๙.๔๑	๗	๔๑.๑๘
๒.๑๒	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	หน่วยงานอิสระ	๑,๔๒๖	๕.๔๑	๑,๑๑๙	๗๘.๕๗	๘๑๕	๕๗.๑๕	๓๐๔	๒๑.๓๒	๓๐๗	๒๑.๕๓
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕,๕๔๓	๒๑.๐๒	๓,๕๐๐	๖๓.๑๔	๒,๔๔๙	๔๔.๑๘	๑,๐๕๑	๑๘.๙๖	๒,๐๔๓	๓๖.๘๖

แผนภาพแสดงการดำเนินงานของส่วนราชการที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



พบว่าส่วนราชการที่ได้รับการประสานส่งเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงการคลัง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่สังกัดกระทรวง และส่วนราชการที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๔ กระทรวงกลาโหม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๔ และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๔

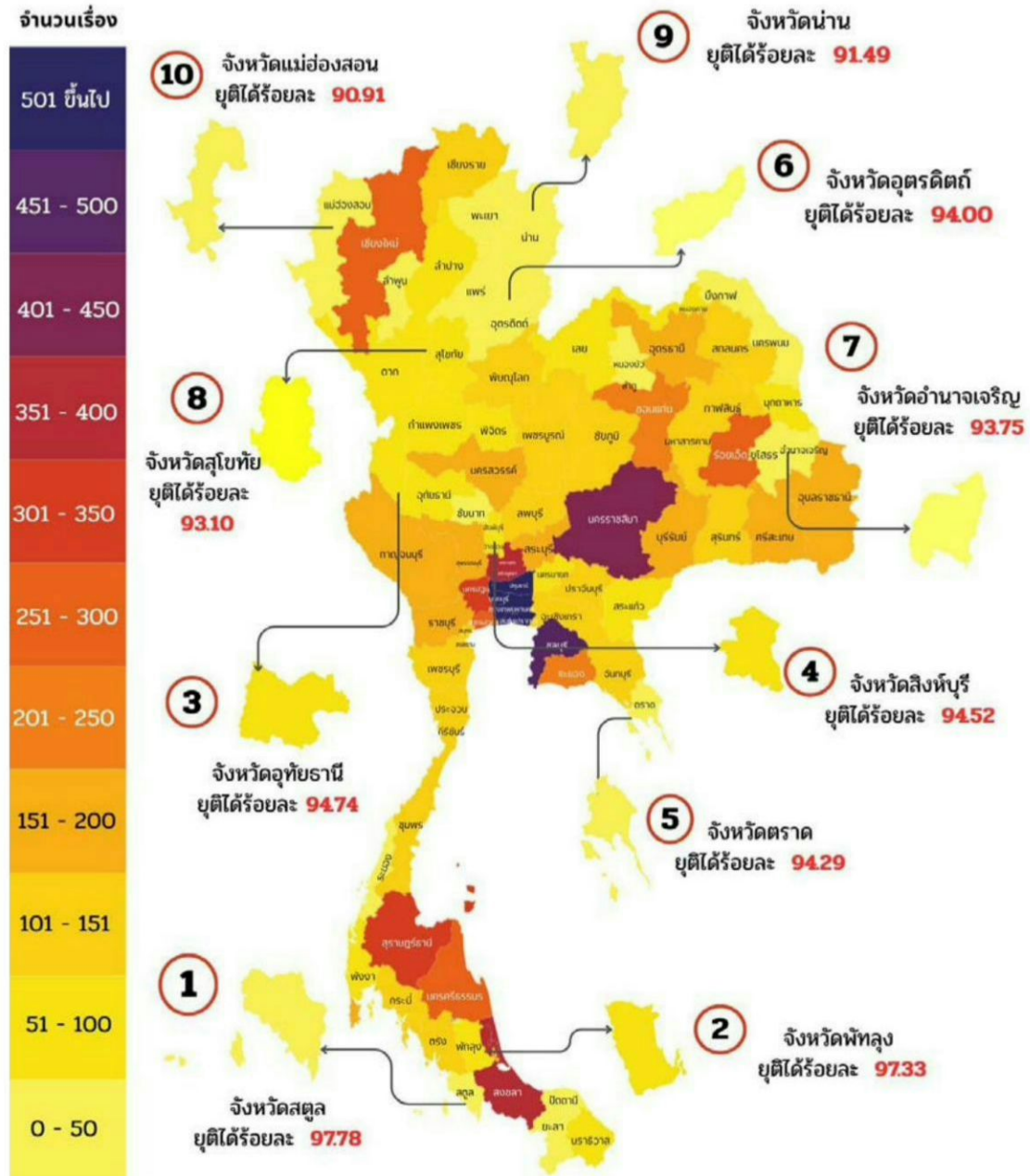
๑.๔ สถิติการดำเนินการร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของจังหวัดและกรุงเทพมหานคร เรียงตาม
เขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๘)

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	วัตถุประสงค์การประสานงาน				ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รอมผลการ พิจารณา	
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา		จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ
				จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ				
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๒,๖๒๐	๑๘.๖๒	๑๓๐๑	๔๙.๖๖	๑,๓๑๙	๕๐.๓๔	๒๑๕๗	๘๒.๓๓	๔๖๓	๑๗.๖๗
๑	กรุงเทพมหานคร	๒,๖๒๐	๑๘.๖๒	๑,๓๐๑	๔๙.๖๖	๑,๓๑๙	๕๐.๓๔	๒๑๕๗	๘๒.๓๓	๔๖๓	๑๗.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑		๘๗๑	๖.๑๙	๓๔๗	๓๙.๘๔	๕๒๔	๖๐.๑๖	๖๕๗	๗๕.๔๓	๒๑๔	๒๔.๕๗
๒	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๓๗๓	๒.๖๕	๑๓๖	๓๖.๔๖	๒๓๗	๖๓.๕๔	๒๖๗	๓๕.๑๒	๑๐๖	๒๘.๔๒
๓	จังหวัดสระบุรี	๑๘๒	๑.๒๙	๘๔	๔๖.๑๕	๙๘	๕๓.๘๕	๑๕๘	๔๐.๖๖	๒๔	๑๓.๑๙
๔	จังหวัดลพบุรี	๑๓๓	๐.๙๕	๕๑	๓๘.๓๕	๘๒	๖๑.๖๕	๘๐	๒๑.๘๐	๕๓	๓๙.๘๕
๕	จังหวัดสิงห์บุรี	๗๓	๐.๕๒	๓๓	๔๕.๒๑	๔๐	๕๔.๗๙	๖๙	๔๙.๓๒	๔	๕.๔๘
๖	จังหวัดอ่างทอง	๗๑	๐.๕๐	๒๗	๓๘.๐๓	๔๔	๖๑.๙๗	๕๒	๓๕.๒๑	๑๙	๒๖.๗๖
๗	จังหวัดชัยนาท	๓๙	๐.๒๘	๑๖	๔๑.๐๓	๒๓	๕๘.๙๗	๓๑	๓๘.๔๖	๘	๒๐.๕๑
เขตตรวจราชการที่ ๒		๒,๒๕๘	๑๖.๐๔	๑,๐๕๘	๔๖.๘๖	๑,๒๐๐	๕๓.๑๔	๑,๗๔๓	๗๗.๑๙	๕๑๕	๒๒.๘๑
๘	จังหวัดนนทบุรี	๗๗๓	๕.๔๙	๓๕๐	๔๕.๒๘	๔๒๓	๕๔.๗๒	๕๓๖	๒๔.๐๖	๒๓๗	๓๐.๖๖
๙	จังหวัดสมุทรปราการ	๕๗๐	๔.๐๕	๒๗๐	๔๗.๓๗	๓๐๐	๕๒.๖๓	๔๗๔	๓๕.๗๙	๙๖	๑๖.๘๔
๑๐	จังหวัดปทุมธานี	๕๖๗	๔.๐๓	๒๗๔	๔๘.๓๒	๒๙๓	๕๑.๖๘	๔๕๑	๓๑.๒๒	๑๑๖	๒๐.๔๖
๑๑	จังหวัดนครปฐม	๓๔๘	๒.๔๗	๑๖๔	๔๗.๑๓	๑๘๔	๕๒.๘๗	๒๘๒	๓๓.๙๑	๖๖	๑๘.๙๗
เขตตรวจราชการที่ ๓		๕๔๗	๓.๘๙	๒๓๒	๔๒.๔๑	๓๑๕	๕๗.๕๙	๔๓๑	๗๘.๗๙	๑๑๖	๒๑.๒๑
๑๒	จังหวัดกาญจนบุรี	๑๙๒	๑.๓๖	๗๕	๓๙.๐๖	๑๑๗	๖๐.๙๔	๑๔๙	๓๘.๕๔	๔๓	๒๒.๔๐
๑๓	จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๘๔	๑.๓๑	๘๒	๔๔.๕๗	๑๐๒	๕๕.๔๓	๑๓๕	๒๘.๘๐	๔๙	๒๖.๖๓
๑๔	จังหวัดราชบุรี	๑๗๑	๑.๒๒	๗๕	๔๓.๘๖	๙๖	๕๖.๑๔	๑๔๗	๔๒.๑๑	๒๔	๑๔.๐๔
เขตตรวจราชการที่ ๔		๖๖๑	๔.๗๐	๓๑๕	๔๗.๖๖	๓๔๖	๕๒.๓๔	๕๗๑	๘๖.๓๘	๙๐	๑๓.๖๒
๑๕	จังหวัดสมุทรสาคร	๒๙๙	๒.๑๒	๑๖๔	๕๔.๘๕	๑๓๕	๔๕.๑๕	๒๗๐	๓๕.๔๕	๒๙	๙.๗๐
๑๖	จังหวัดเพชรบุรี	๑๔๖	๑.๐๔	๖๗	๔๕.๘๙	๗๙	๕๔.๑๑	๑๓๒	๔๔.๕๒	๑๔	๙.๕๙
๑๗	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๑๑๕	๐.๘๒	๔๕	๓๙.๑๓	๗๐	๖๐.๘๗	๘๓	๓๓.๐๔	๓๒	๒๗.๘๓
๑๘	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๐๑	๐.๗๒	๓๙	๓๘.๖๑	๖๒	๖๑.๓๙	๘๖	๔๖.๕๓	๑๕	๑๔.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑,๑๖๐	๘.๒๔	๔๘๑	๔๑.๔๗	๖๗๙	๕๘.๕๓	๙๐๐	๗๗.๕๙	๒๖๐	๒๒.๔๑
๑๙	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๓๔๙	๒.๔๘	๑๒๐	๓๔.๓๘	๒๒๙	๖๕.๖๒	๒๐๘	๒๕.๒๑	๑๔๑	๔๐.๔๐
๒๐	จังหวัดสงขลา	๓๕๓	๒.๕๑	๑๖๕	๔๖.๗๔	๑๘๘	๕๓.๒๖	๓๐๒	๓๘.๘๑	๕๑	๑๔.๔๕
๒๑	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๒๖๑	๑.๘๕	๑๐๙	๔๑.๗๖	๑๕๒	๕๘.๒๔	๒๒๓	๔๓.๖๘	๓๘	๑๔.๕๖
๒๒	จังหวัดชุมพร	๑๒๒	๐.๘๗	๕๘	๔๗.๕๔	๖๔	๕๒.๔๖	๙๔	๒๙.๕๑	๒๘	๒๒.๙๕
๒๓	จังหวัดพัทลุง	๗๕	๐.๕๓	๒๙	๓๘.๖๗	๔๖	๖๑.๓๓	๗๓	๕๘.๖๗	๒	๒.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๖		๕๘๘	๔.๑๘	๒๓๔	๓๙.๘๐	๓๕๔	๖๐.๒๐	๔๔๖	๗๕.๘๕	๑๔๒	๒๔.๑๕
๒๔	จังหวัดตรัง	๑๒๐	๐.๘๕	๕๓	๔๔.๑๗	๖๗	๕๕.๘๓	๑๐๕	๔๓.๓๓	๑๕	๑๒.๕๐
๒๕	จังหวัดภูเก็ต	๑๙๗	๑.๔๐	๖๙	๓๕.๐๓	๑๒๘	๖๔.๙๗	๑๑๙	๒๕.๓๘	๗๘	๓๙.๕๙
๒๖	จังหวัดกระบี่	๑๒๕	๐.๘๙	๕๘	๔๖.๔๐	๖๗	๕๓.๖๐	๙๕	๒๙.๖๐	๓๐	๒๔.๐๐
๒๗	จังหวัดพังงา	๖๒	๐.๔๔	๓๓	๕๓.๒๓	๒๙	๔๖.๗๗	๕๔	๓๓.๘๗	๘	๑๒.๙๐
๒๘	จังหวัดระนอง	๓๙	๐.๒๘	๘	๒๐.๕๑	๓๑	๗๙.๔๙	๒๙	๕๓.๘๕	๑๐	๒๕.๖๔
๒๙	จังหวัดสตูล	๔๕	๐.๓๒	๑๓	๒๘.๘๙	๓๒	๗๑.๑๑	๔๔	๖๘.๘๙	๑	๒.๒๒
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๔๙	๑.๐๖	๖๗	๔๔.๙๗	๘๒	๕๕.๐๓	๑๑๓	๗๕.๘๔	๓๖	๒๔.๑๖
๓๐	จังหวัดยะลา	๔๖	๐.๓๓	๒๐	๔๓.๔๘	๒๖	๕๖.๕๒	๓๙	๔๑.๓๐	๗	๑๕.๒๒
๓๑	จังหวัดนราธิวาส	๖๑	๐.๔๓	๒๓	๓๗.๗๐	๓๘	๖๒.๓๐	๓๗	๒๒.๙๕	๒๔	๓๙.๓๔
๓๒	จังหวัดปัตตานี	๔๒	๐.๓๐	๒๔	๕๗.๑๔	๑๘	๔๒.๘๖	๓๗	๓๐.๙๕	๕	๑๑.๙๐

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	วัตถุประสงค์การประสานงาน				ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการ พิจารณา	
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา		จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ
				จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ				
เขตตรวจราชการที่ ๘		๘๔๒	๕.๙๘	๓๔๑	๔๐.๕๐	๕๐๑	๕๙.๕๐	๖๐๐	๗๑.๒๖	๒๔๒	๒๘.๗๔
๓๓	จังหวัดชลบุรี	๔๙๖	๓.๕๒	๑๙๐	๓๘.๓๑	๓๐๖	๖๑.๖๙	๓๓๖	๒๙.๔๔	๑๖๐	๓๒.๒๖
๓๔	จังหวัดระยอง	๒๐๗	๑.๔๗	๙๑	๔๓.๙๖	๑๑๖	๕๖.๐๔	๑๔๔	๒๕.๖๐	๖๓	๓๐.๔๓
๓๕	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๓๙	๐.๙๙	๖๐	๔๓.๑๗	๗๙	๕๖.๘๓	๑๒๐	๔๓.๑๗	๑๙	๑๓.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๙๕	๒.๘๑	๑๖๙	๔๒.๗๘	๒๒๖	๕๗.๒๒	๓๒๒	๘๑.๕๒	๗๓	๑๘.๔๘
๓๖	จังหวัดปราจีนบุรี	๑๑๓	๐.๘๐	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘	๙๗	๔๖.๐๒	๑๖	๑๔.๑๖
๓๗	จังหวัดจันทบุรี	๑๐๕	๐.๗๕	๔๗	๔๔.๗๖	๕๘	๕๕.๒๔	๘๕	๓๖.๑๙	๒๐	๑๙.๐๕
๓๘	จังหวัดนครนายก	๖๘	๐.๔๘	๓๒	๔๗.๐๖	๓๖	๕๒.๙๔	๕๖	๓๕.๒๙	๑๒	๑๗.๖๕
๓๙	จังหวัดสระแก้ว	๗๔	๐.๕๓	๒๘	๓๗.๘๔	๔๖	๖๒.๑๖	๕๑	๓๑.๐๘	๒๓	๓๑.๐๘
๔๐	จังหวัดตราด	๓๕	๐.๒๕	๑๗	๔๘.๕๗	๑๘	๕๑.๔๓	๓๓	๔๕.๗๑	๒	๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๓๕๓	๒.๕๑	๑๗๓	๔๙.๐๑	๑๘๐	๕๐.๙๙	๒๖๕	๗๕.๐๗	๘๘	๒๔.๙๓
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๑๕๙	๑.๑๓	๗๖	๔๗.๘๐	๘๓	๕๒.๒๐	๑๐๘	๒๐.๑๓	๕๑	๓๒.๐๘
๔๒	จังหวัดหนองบัวลำภู	๔๕	๐.๓๒	๒๒	๔๘.๘๙	๒๓	๕๑.๑๑	๓๙	๓๗.๗๘	๖	๑๓.๓๓
๔๓	จังหวัดเลย	๗๑	๐.๕๐	๓๗	๕๒.๑๑	๓๔	๔๗.๘๙	๕๔	๒๓.๙๔	๑๗	๒๓.๙๔
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๕๗	๐.๔๑	๒๘	๔๙.๑๒	๒๙	๕๐.๘๘	๕๐	๓๘.๖๐	๗	๑๒.๒๘
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๒๑	๐.๑๕	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘	๑๔	๑๙.๐๕	๗	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๒๐๔	๑.๔๕	๙๑	๔๔.๖๑	๑๑๓	๕๕.๓๙	๑๕๗	๗๖.๙๖	๔๗	๒๓.๐๔
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๑๐๕	๐.๗๕	๔๙	๔๖.๖๗	๕๖	๕๓.๓๓	๘๑	๓๐.๔๘	๒๔	๒๒.๘๖
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๕๘	๐.๔๑	๑๖	๒๗.๕๙	๔๒	๗๒.๔๑	๔๓	๔๖.๕๕	๑๕	๒๕.๘๖
๔๘	จังหวัดนครพนม	๔๑	๐.๒๙	๒๖	๖๓.๔๑	๑๕	๓๖.๕๙	๓๓	๑๗.๐๗	๘	๑๙.๕๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๗๗๗	๕.๕๒	๔๓๗	๕๖.๒๔	๓๔๐	๔๓.๗๖	๕๓๙	๖๙.๓๗	๒๓๘	๓๐.๖๓
๔๙	จังหวัดร้อยเอ็ด	๒๘๑	๒.๐๐	๑๗๙	๖๓.๗๐	๑๐๒	๓๖.๓๐	๒๑๓	๑๒.๑๐	๖๘	๒๔.๒๐
๕๐	จังหวัดขอนแก่น	๒๔๑	๑.๗๑	๑๑๗	๔๘.๕๕	๑๒๔	๕๑.๔๕	๑๔๘	๑๒.๘๖	๙๓	๓๘.๕๙
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๑๔๖	๑.๐๔	๘๔	๕๗.๕๓	๖๒	๔๒.๔๗	๙๖	๘.๒๒	๕๐	๓๔.๒๕
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๐๙	๐.๗๗	๕๗	๕๒.๒๙	๕๒	๔๗.๗๑	๘๒	๒๒.๙๔	๒๗	๒๔.๗๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๘๓๔	๕.๙๓	๔๑๑	๔๙.๒๘	๔๒๓	๕๐.๗๒	๕๔๕	๖๕.๓๕	๒๘๙	๓๔.๖๕
๕๓	จังหวัดนครราชสีมา	๔๐๔	๒.๘๗	๒๐๖	๕๐.๙๙	๑๙๘	๔๙.๐๑	๒๔๐	๘.๔๒	๑๖๔	๔๐.๕๙
๕๔	จังหวัดบุรีรัมย์	๑๘๘	๑.๓๔	๙๑	๔๘.๔๐	๙๗	๕๑.๖๐	๑๓๕	๒๓.๔๐	๕๓	๒๘.๑๙
๕๕	จังหวัดชัยภูมิ	๑๑๕	๐.๘๒	๕๒	๔๕.๒๒	๖๓	๕๔.๗๘	๗๕	๒๐.๐๐	๔๐	๓๔.๗๘
๕๖	จังหวัดสุรินทร์	๑๒๗	๐.๙๐	๖๒	๔๘.๘๒	๖๕	๕๑.๑๘	๙๕	๒๕.๙๘	๓๒	๒๕.๒๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๔๐๖	๒.๘๘	๒๐๒	๔๙.๗๕	๒๐๔	๕๐.๒๕	๓๐๕	๗๕.๑๒	๑๐๑	๒๔.๘๘
๕๗	จังหวัดศรีสะเกษ	๑๕๖	๑.๑๑	๘๖	๕๕.๑๓	๗๐	๔๔.๘๗	๑๒๑	๒๒.๔๔	๓๕	๒๒.๔๔
๕๘	จังหวัดอุบลราชธานี	๑๗๑	๑.๒๒	๗๗	๔๕.๐๓	๙๔	๕๔.๙๗	๑๑๓	๒๑.๐๕	๕๘	๓๓.๙๒
๕๙	จังหวัดอำนาจเจริญ	๔๘	๐.๓๔	๒๓	๔๗.๙๒	๒๕	๕๒.๐๘	๔๕	๔๕.๘๓	๓	๖.๒๕
๖๐	จังหวัดยโสธร	๓๑	๐.๒๒	๑๖	๕๑.๖๑	๑๕	๔๘.๓๙	๒๖	๓๒.๒๖	๕	๑๖.๑๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๓๗๙	๒.๖๙	๒๐๐	๕๒.๗๗	๑๗๙	๔๗.๒๓	๒๘๙	๗๖.๒๕	๙๐	๒๓.๗๕
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๒๖๒	๑.๘๖	๑๔๗	๕๖.๑๑	๑๑๕	๔๓.๘๙	๒๐๖	๒๒.๕๒	๕๖	๒๑.๓๗
๖๒	จังหวัดลำพูน	๔๕	๐.๓๒	๑๙	๔๒.๒๒	๒๖	๕๗.๗๘	๒๓	๘.๘๙	๒๒	๔๘.๘๙
๖๓	จังหวัดลำปาง	๖๑	๐.๔๓	๒๘	๔๕.๙๐	๓๓	๕๔.๑๐	๕๐	๓๖.๐๗	๑๑	๑๘.๐๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๑	๐.๐๘	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕	๑๐	๓๖.๓๖	๑	๙.๐๙

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	วัตถุประสงค์การประสานงาน				ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา		จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
				จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ				
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๒๔๒	๑.๗๒	๑๒๑	๕๐.๐๐	๑๒๑	๕๐.๐๐	๒๐๑	๘๓.๐๖	๔๑	๑๖.๙๔
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๑๑๗	๐.๘๓	๕๘	๔๙.๕๗	๕๙	๕๐.๔๓	๙๔	๓๐.๗๗	๒๓	๑๙.๖๖
๖๖	จังหวัดพะเยา	๓๙	๐.๒๘	๑๘	๔๖.๑๕	๒๑	๕๓.๘๕	๓๒	๓๕.๙๐	๗	๑๗.๙๕
๖๗	จังหวัดน่าน	๔๗	๐.๓๓	๒๖	๕๕.๓๒	๒๑	๔๔.๖๘	๔๓	๓๖.๑๗	๔	๘.๕๑
๖๘	จังหวัดแพร่	๓๙	๐.๒๘	๑๙	๔๘.๗๒	๒๐	๕๑.๒๘	๓๒	๓๓.๓๓	๗	๑๗.๙๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๔๐๘	๒.๙๐	๒๒๓	๕๔.๖๖	๑๘๕	๔๕.๓๔	๓๕๔	๘๖.๗๖	๕๔	๑๓.๒๔
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๑๒๙	๐.๙๒	๗๔	๕๗.๓๖	๕๕	๔๒.๖๔	๑๑๔	๓๑.๐๑	๑๕	๑๑.๖๓
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๑๓	๐.๘๐	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘	๙๒	๔๑.๕๙	๒๑	๑๘.๕๘
๗๑	จังหวัดตาก	๕๘	๐.๔๑	๓๗	๖๓.๗๙	๒๑	๓๖.๒๑	๔๗	๑๗.๒๔	๑๑	๑๘.๙๗
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๕๘	๐.๔๑	๓๖	๖๒.๐๗	๒๒	๓๗.๙๓	๕๔	๓๑.๐๓	๔	๖.๙๐
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๕๐	๐.๓๖	๓๑	๖๒.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐	๔๗	๓๒.๐๐	๓	๖.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๓๘๐	๒.๗๐	๒๑๗	๕๗.๑๑	๑๖๓	๔๒.๘๙	๓๑๗	๘๓.๔๒	๖๓	๑๖.๕๘
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๑๗๗	๑.๒๖	๘๘	๔๙.๗๒	๘๙	๕๐.๒๘	๑๔๕	๓๒.๒๐	๓๒	๑๘.๐๘
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๗๖	๐.๕๔	๕๒	๖๘.๔๒	๒๔	๓๑.๕๘	๖๙	๒๒.๓๗	๗	๙.๒๑
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๗๐	๐.๕๐	๓๘	๕๔.๒๙	๓๒	๔๕.๗๑	๔๙	๑๕.๗๑	๒๑	๓๐.๐๐
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๕๗	๐.๔๑	๓๙	๖๘.๔๒	๑๘	๓๑.๕๘	๕๔	๒๖.๓๒	๓	๕.๒๖
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๐๗๔	๑๐๐	๖,๖๒๐	๔๗.๐๔	๗,๔๕๔	๕๒.๙๖	๑๐,๙๑๒	๗๗.๕๓	๓,๑๖๒	๒๒.๔๗

แผนภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของจังหวัดและกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



พบว่าจังหวัดที่ได้รับการประสานส่งเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ จังหวัดสตูล คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ จังหวัดพิจิตร คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓ และจังหวัดอุทัยธานี คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๔

๒. เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เห็นชอบการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขับเคลื่อนการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ โดยสามารถดำเนินการเชื่อมโยงเพิ่มเติมได้ ๘ หน่วยงาน เป็นการเชื่อมโยงหน่วยงานเพิ่มเติม ๖ หน่วยงาน และหน่วยงานปรับจากขาที่ ๑ เป็นขาที่ ๒ ๒ หน่วยงาน ปัจจุบันมีหน่วยงานที่เชื่อมโยงฐานข้อมูล แล้วรวม ๒๖ หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกระทรวง ๑๖ กระทรวง หน่วยงานระดับกรม/เทียบเท่า ๙ หน่วยงาน หน่วยงานอื่น ๑ หน่วยงาน และมีแผนเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จำนวน ๘ หน่วยงาน และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ จำนวน ๑ หน่วยงาน

หน่วยงานระดับกระทรวง	หน่วยงานระดับกรม/เทียบเท่า	หน่วยงานอื่น
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมบังคับคดี	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	
กระทรวงคมนาคม	สำนักงานประกันสังคม	
กระทรวงการต่างประเทศ (กรมการกงสุล)	กรุงเทพมหานคร	
กระทรวงมหาดไทย	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ	
กระทรวงอุตสาหกรรม	ธนาคารแห่งประเทศไทย	
กระทรวงพลังงาน	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	
กระทรวงยุติธรรม	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	
กระทรวงสาธารณสุข		
กระทรวงวัฒนธรรม		
กระทรวงกลาโหม		
กระทรวงศึกษาธิการ		
กระทรวงพาณิชย์		
กระทรวงการคลัง		
กระทรวงแรงงาน		
จำนวน ๑๖ กระทรวง	จำนวน ๙ หน่วยงาน	จำนวน ๑ หน่วยงาน
รวมทั้งสิ้น ๒๖ หน่วยงาน		

รูปแบบการเชื่อมโยง จำนวน ๒๖ หน่วยงาน ได้แก่

- การเชื่อมโยงขาที่ ๑ (รับ - ส่งข้อมูลและผลการดำเนินงานระหว่างระบบฐานข้อมูลกลาง (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล) กับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน) จำนวน ๑๐ หน่วยงาน
- การเชื่อมโยงขาที่ ๒ (ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เฉพาะที่หน่วยงานรับเรื่องเองมายังระบบฐานข้อมูลกลาง (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล) เพื่อการประมวลผลและรายงาน PMOC) จำนวน ๑๖ หน่วยงาน

ลำดับที่	การเชื่อมโยงขาที่ ๑	การเชื่อมโยงขาที่ ๒
๑	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	กระทรวงกลาโหม
๒	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	กระทรวงการคลัง
๓	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กระทรวงการต่างประเทศ (กรมการกงสุล)
๔	กรมบังคับคดี	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๕	กรุงเทพมหานคร	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๖	กระทรวงยุติธรรม	กระทรวงคมนาคม
๗	กระทรวงศึกษาธิการ	กระทรวงพลังงาน
๘	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ	กระทรวงพาณิชย์
๙	ธนาคารแห่งประเทศไทย	กระทรวงมหาดไทย
๑๐	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	กระทรวงแรงงาน
๑๑		กระทรวงวัฒนธรรม
๑๒		กระทรวงสาธารณสุข
๑๓		กระทรวงอุตสาหกรรม
๑๔		สำนักงานประกันสังคม
๑๕		สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
๑๖		การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และแผนเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ - ๒๕๗๐

ลำดับ	หน่วยงานเป้าหมาย	๒๕๖๘				๒๕๖๙	๒๕๗๐
		ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔		
๑	กระทรวงอุตสาหกรรม	✓					
๒	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี		✓				
๓	สำนักงานประกันสังคม			✓			
๔	สำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย			✓			
๕	กระทรวงพาณิชย์				✓		
๖	กระทรวงการคลัง				✓		
๗	กระทรวงแรงงาน				✓		
๘	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย				✓		
๙	กระทรวงยุติธรรม					✓	
๑๐	การประปาส่วนภูมิภาค					✓	
๑๑	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ					✓	
๑๒	การไฟฟ้านครหลวง					✓	
๑๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					✓	
๑๔	กรมทางหลวง					✓	
๑๕	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย					✓	
๑๖	การรถไฟแห่งประเทศไทย					✓	
๑๗	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ						✓
๑๘	กรมชลประทาน	ยกเลิกความประสงค์การเชื่อมโยง เนื่องจากมีการดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งได้เชื่อมโยงกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในรูปแบบ API ๒ ขาเรียบร้อยแล้ว					
๑๙	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ						

๓. การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้คัดเลือกเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังยาวนาน มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง นโยบาย/โครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน ประเด็นที่เป็นที่สนใจของสาธารณชน ปัญหาที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน โดยนำมาศึกษากันกรอง วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และหรือจัดให้มีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหรือตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเสนอรองนายกรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว จำนวน ๘ ประเด็น ดังนี้

๓.๑ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการเลี้ยงสุนัขสายพันธุ์ควบคุมพิเศษ หรือสุนัขมีพฤติกรรมดุร้ายหรืออันตราย

๓.๒ แนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านประปาหมู่บ้าน

๓.๓ การแก้ไข...

๓.๓ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการใช้สารเคมีอันตรายทางการเกษตร

๓.๔ การแก้ไขปัญหาของราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินที่จะเวนคืนในท้องที่แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อสร้างและขยายทางหลวงท้องถิ่น สายทางยกระดับเชื่อมระหว่างอาคารจอดรถและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ากับถนนวิภาวดีรังสิต

๓.๕ การแก้ไขปัญหาวิกฤติตะกอนน้ำหอม ในพื้นที่ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

๓.๖ แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับการขยายแนวเขตไฟฟ้าไปยังที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร

๓.๗ การแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยให้แก่ราษฎร ในพื้นที่ตำบลนาพูน อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่

๓.๘ การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทด้านที่ดินระหว่างราษฎรกับหน่วยงานของรัฐในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ (กรณีข้อเรียกร้องของกลุ่มเกษตรกรภาคอีสาน)

๔. การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น (CCEO Outstanding Award)

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการมอบรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยให้พิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติหรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสม ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ยกร่างหลักเกณฑ์ตามแนวทางดังกล่าวและอยู่ระหว่างเสนอนายกรัฐมนตรีพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และรับรองผลการคัดเลือกหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น และส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้ตามมาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) ที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

๕. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๕.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ส่งลิงก์แบบสำรวจความพึงพอใจผ่านทางระบบ SMS ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ทั้ง ๕ ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ เว็บไซต์ www.1111.go.th จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ Mobile Application (PSC 1111) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนรวม ๘๘๓ ราย สรุปผลได้ดังนี้

๕.๑.๑ ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	ผลการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
	คะแนนเต็ม ๕	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๔.๐๙	๘๑.๘๐

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๔.๐๙ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ การเข้าถึงช่องทางการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอข้อคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๕.๑.๒ ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับที่	ประเด็นความไม่พึงพอใจ
๑	ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่และการให้ข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน
๒	มีระยะเวลาในการดำเนินการล่าช้า ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน

ทั้งนี้ มีผู้รับบริการ จำนวน ๑๗๕ ราย แสดงความชมเชยและพึงพอใจในการให้บริการ โดยประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังรายละเอียดอย่างเต็มใจและให้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ รองลงมา คือ ระยะเวลาติดต่อกลับรวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการที่ดี รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย และมีช่องทางการติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวก ตามลำดับ

๕.๑.๓ ประเด็นความผูกพัน

หากท่านมีเรื่องเดือดร้อนอยากให้อาครรัฐช่วยเหลือ ท่านจะคิดถึงหน่วยงานใด

ลำดับที่	ประเด็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล	๖๓๑	๖๘.๐๐
๒	อื่น ๆ (อาทิ สถานีตำรวจ ผู้ตรวจการแผ่นดิน และสื่อมวลชน เป็นต้น)	๑๓๕	๑๔.๕๕
๓	ศูนย์ดำรงธรรม	๑๐๔	๑๑.๒๐
๔	กระทรวงยุติธรรม	๕๘	๖.๒๕
รวม		๙๒๘	๑๐๐.๐๐

๕.๒ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ทอแบบสอบถามในโครงการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) และโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น (CCEO Outstanding Award) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการบริการประชาชนและการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผู้เข้าร่วมโครงการเป็นผู้แทนหน่วยงาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนรวม ๑๘๑ ราย สรุปผลได้ดังนี้

๕.๒.๑ ประเด็น...

๕.๒.๑ ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	ผลการสำรวจ	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
	คะแนนเต็ม ๕	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๔.๓๓	๘๖.๕๘

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๔.๓๓ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๘ โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานมีน้ำเสียงสุภาพ และมีกริยามารยาทที่เหมาะสมในการประสานงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๒ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการประสานงานไม่ยุ่งยาก สะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒

๕.๒.๒ ประเด็นความเชื่อมั่น

ประเด็น	ผลการสำรวจ	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
	คะแนนเต็ม ๕	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในภาพรวม	๔.๓๖	๘๗.๒๙

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๔.๓๖ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๙ โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๓ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นว่าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นกลไกกลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผู้ร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๕ และความเชื่อมั่นต่อข้อมูลการร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานส่งจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐

๕.๒.๓ ประเด็นความผูกพัน

ประเด็น	ผลการสำรวจ	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
	คะแนนเต็ม ๕	ร้อยละ
ความผูกพันต่อศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในภาพรวม	๔.๔๒	๘๕.๓๔

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันต่อศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๔.๔๒ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ โดยประเด็นที่มีความผูกพันมากที่สุด คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้บรรลุผลสำเร็จ ได้รับคะแนนความผูกพันสูงสุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๒ รองลงมาคือ ท่านรู้สึกยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน เรื่องราวร้องทุกข์ (contact Point) มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๑ และ ท่านนึกถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๙ ตามลำดับ

๕.๒.๔ ประเด็นความไม่พึงพอใจ

ลำดับที่	ประเด็นความไม่พึงพอใจ
๑	ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนและขาดความน่าเชื่อถือเพียงพอ (กรณีประชาชนยื่นเรื่องแต่มีการปกปิดรายชื่อ)
๒	ควรมีการตรวจสอบคำร้องทุกข์ทุกกรณี เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องทุกข์ซ้ำ
๓	ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ใช้งานยากและซับซ้อน
๔	หน่วยงานเครือข่ายไม่สามารถนำข้อมูลคำร้องทุกข์ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของสำนักงานปลัด สำนักราชเลขาธิการ เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้โดยตรง

๕.๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๕.๓.๑ ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๕.๓.๒ การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องทุกข์มีความล่าช้า

๕.๓.๓ ควรมีการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์โดยละเอียดว่าอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานใดก่อนประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ รวมถึงควรสรุปประเด็นเรื่องให้ชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน

๕.๓.๔ ขอให้จัดอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

๕.๓.๕ ขอให้พิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือกรณีที่ได้ยุติเรื่องไปแล้ว หากแต่ผู้ร้องยังคงร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

๕.๓.๖ ควรมีการมอบรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่

๕.๓.๗ ควรประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทราบ

๕.๓.๘ ควรนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงาน เช่น การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อลดภาระในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๕.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน ดังนี้

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการปรับปรุง/การดำเนินการ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ - การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องทุกข์มีความล่าช้า - ควรประชาสัมพันธ์สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทราบ - ควรพิจารณาเรื่องร้องทุกข์โดยละเอียดว่าอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานใด และตรวจสอบการบันทึกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ รวมถึงการสรุปประเด็นให้ชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน - ขอให้พิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือกรณีที่ไต่ยุติเรื่องแล้ว แต่ผู้ร้องยังคงร้องทุกข์/ร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน	- ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งกลุ่มไลน์ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ตามเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อชี้แจง/ให้ข้อมูลกับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) ได้อย่างรวดเร็ว - ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การนำเสนอผ่านจอภาพบริเวณหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เป็นต้น - จัดการฝึกอบรมหรือประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ใหม่ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - กำหนดให้มีผู้ควบคุมงานเข้าตรวจสอบคุณภาพของเรื่องร้องทุกข์ในระบบอย่างต่อเนื่อง - กำหนดเป็นตัวชี้วัดร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ - จัดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติในกรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือกรณีที่ไต่ยุติเรื่องไปแล้ว และผู้ร้องร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิมเสนอผู้บริหารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการปรับปรุง/การดำเนินการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ - ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ขอให้จัดอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง - ควรมีการมอบรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่	- จัดการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการสื่อสาร เช่น การพูดให้ชัดเจน และการฟังอย่างตั้งใจ เป็นต้น - จัดทำคู่มือการสื่อสารที่ชัดเจนและสามารถนำไปใช้งานได้จริง โดยระบุขั้นตอนและเทคนิคการสื่อสารที่ต้องใช้ในแต่ละสถานการณ์ - พัฒนาเครื่องมือหรือระบบที่ช่วยในการข้อมูลพื้นฐาน เช่น ระบบตอบแชทอัตโนมัติทางโทรศัพท์ และแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น - กำหนดให้มีโครงการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) และฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับหน่วยงานเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) - ศึกษาความเป็นไปได้ในการมอบรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
๓. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ - ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ใช้งานยากและซับซ้อน - ควรนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงาน เช่น การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อลดภาระในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- จัดทำคู่มือการใช้งานระบบฯ ที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย รวมทั้งจัดการอบรมการใช้งานระบบฯ ให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง - กำหนดแผนการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๒๓,๐๙๕

ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๑๕๗/๒๕๖๘



กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้ขอให้กระทรวงการคลังพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเห็นควรเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการพิจารณา ดังนี้

๒.๑ รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมและต่อเนื่องโดยเร็ว

๒.๒ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการระดับกระทรวงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วน

๒.๓ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ข้อเสนอของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตามข้อ ๒.๑ - ๒.๓ จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้นด้วย จึงเห็นด้วยกับแนวทางดังกล่าว ทั้งนี้ กระทรวงการคลังได้ดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จะทำให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และสามารถเชื่อมโยงจากข้อมูลดังกล่าวร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘)

(นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำเนาถูกต้อง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

สำนักตรวจสอบและประเมินผล

โทร. ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ ต่อ ๒๗๕๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@mof.go.th

ปัญญาวัง ศิรินทิพย์

(นางสาวปัญญาวัง ศิรินทิพย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ด่วนที่สุด

ที่ กต ๐๓๐๑/ ๑๕๒๖



กระทรวงการต่างประเทศ

ถนนศรีอยุธยา กทม. ๑๐๕๐๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาขอให้กระทรวงการต่างประเทศเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการต่างประเทศพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ข้อเสนอแนะของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการมอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องโดยเร็วจะสามารถลดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานของส่วนราชการและส่งผลให้การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระทรวงการต่างประเทศจึงไม่มีข้อขัดข้องต่อข้อเสนอดังกล่าว ทั้งนี้ กระทรวงการต่างประเทศให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากประชาชน ตลอดจนนำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นองค์ประกอบในการกำหนดแนวทางดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสีหศักดิ์ พวงเกตุแก้ว)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

กรมการกงสุล

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร. ๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ต่อ ๔๔๐๐๑ (ลักษ์สรดาฯ โทร. ๐๘๘-๘๘๐-๒๐๙๙)

โทรสาร ๐ ๒๕๗๕ ๑๐๓๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban0300@mfa.go.th

สำเนาถูกต้อง

ณัฐพร ชื่น ภิรมย์สวัสดิ์

(นางสาวปัญญารีย์ ดิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 2 ธ.ค. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ พม ๐๒๐๙/๒๐๒๒๑



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม. ๑๐๑๐๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘
สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี แจ้งขอให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบและเห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม พร้อมทั้งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม นับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจรัฐ จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานมีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายอัครา พรหมเผ่า)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำเนาถูกต้อง

นายท้าว ด้วงระงูโซ

(นางสาวปัญหารีย์ ศิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 2 ธ.ค. 2568

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๔๙๔

ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี
ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ต่อ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบและเห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม พร้อมทั้งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม นับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แง่เหตุ และแง่เบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจรัฐ จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานมีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. ปัญหาด้านกฎหมาย ประเด็นที่เกี่ยวกับทรัพย์สิน ซึ่งประชาชนถูกกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทรัพย์สินหรือหลอกให้เปิดบัญชีธนาคารเพื่อนำไปใช้กระทำความผิด เป็นประเด็นที่มีผู้ร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักควรมีแนวทางในด้านการป้องกัน การปราบปราม และการช่วยเหลือที่ชัดเจน รวมถึงดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มมิจฉาชีพ และปิดกั้นการเข้าถึงประชาชนในทันที โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจมีความเสี่ยงมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

๒. ควรให้มีระบบการแสดงผลความคืบหน้าการร้องทุกข์ของประชาชน และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม รวมถึงเป็นการสร้างความโปร่งใสในการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งให้มีการประเมินผลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป และหากประเด็นใดอยู่ในความสนใจของสังคมควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วย เพราะเป็นช่องทางที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึงและติดตาม เพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคมในปัจจุบัน และการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

๓. ควรให้มีการนำระบบ AI มาช่วยในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ประชาชนที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น รวมถึงมีการปรับปรุง FAQ อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยในการตอบคำถามพื้นฐานของหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในกรณีใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๔. ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการรับเรื่องและรับข้อคิดเห็นจากประชาชน โดยกำหนดให้หน่วยงานระดับกระทรวงและระดับกรมเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วน เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ควรใช้กลไกของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องสำคัญ และมีผลกระทบกับสังคมในวงกว้าง

ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๒๓๗๒๓



กระทรวงการอุดมศึกษา

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ถนนพระรามที่ ๖ เขตราชเทวี กทม. ๑๐๕๐๐

๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ก) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรศักดิ์ พันธุ์เจริญวรกุล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักผู้ประสานงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและรัฐสภา

โทร. ๐ ๒๓๓๓ ๓๗๐๐ ต่อ ๕๐๑๑ (อัญชลี)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cplo@mhesi.go.th

สำเนาถูกต้อง

ปัทมาพร ศีประเวงไชย

(นางสาวปัทมาพร ศีประเวงไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 2 ธ.ค. ๒๕๖๘

กัมพูชา

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๓๒๖



กระทรวงคมนาคม

ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงคมนาคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคม ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ เช่น การขอให้ซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ชำรุด การขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดบริเวณทางหลวงและทางหลวงชนบท เป็นต้น รวมทั้งเห็นด้วยในหลักการเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของประชาชน ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคม ได้แก่ การแก้ไขปัญหาของราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินที่จะเวนคืนในท้องที่แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อสร้างและขยายทางหลวงท้องถิ่น สายทางยกระดับเชื่อมระหว่างอาคารจอดรถและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น (CCEO Outstanding Award) รวมไปถึงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวกระทรวงคมนาคมได้มีนโยบายในการปรับปรุงพัฒนาโครงข่ายถนนและสะพานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพดีตามมาตรฐาน ตรวจสอบเครื่องหมายจราจร ป้าย ไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟสัญญาณจราจร เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทางรวมทั้งประสานหน่วยงานในสังกัดให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำเนาถูกต้อง

นายอนุทิน ชาญวีรกูล

(นางสาวปัญญารักษ์ ดิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการ

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๓๒๐๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mot.rt9@gmail.com

ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๐๗.๘/ ๒ ๘ ๙ ๙



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

ด ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอความเห็น เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ ชมกลีน)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำนักงานปลัดกระทรวง

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๐๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cplo.mnre@hotmail.com

สำเนาถูกต้อง

ปณัทพงศ์ ศีประเสวริช

(นางสาวปณัทพร ศีประเสวริช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 2 ธ.ค. ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด
ที่ พน ๐๒๐๓/๒๕๖



กระทรวงพลังงาน

ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี
ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงพลังงานเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เกี่ยวกับสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพลังงานพิจารณาแล้วมีความเห็นว่า ไม่มีข้อขัดข้องต่อสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เนื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการและภาคประชาชน จึงย่อมต้องมีฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อนำมาวิเคราะห์ และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่มีปริมาณมาก มีความหลากหลาย และครอบคลุม นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน หากได้รับการแก้ไขในระยะเวลาอันรวดเร็ว เหมาะสม โปร่งใส และเป็นธรรม ย่อมจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อรัฐบาล รวมทั้งไม่เกิดปัญหาการชุมนุมประท้วง ดังนั้น การสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้คณะกรรมการรัฐมนตรีได้รับทราบและสามารถพิจารณาเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่มีปริมาณมาก มีความหลากหลาย และครอบคลุมดังกล่าว เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อันรวดเร็ว เหมาะสม โปร่งใส และเป็นธรรม อันจะส่งผลดีทั้งต่อภาคประชาชน และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อรัฐบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอรรถพล ฤกษ์พิบูลย์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

กองตรวจราชการ

โทร. ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ watcharikh@energy.go.th

สำเนาถูกต้อง

ชฎินาวัชร์ ศักดิ์ประเสริฐไชย

(นางสาวปัญญารีย์ ศิประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ด่วนที่สุด

ที่ ยธ ๐๒๐๑๙/๑๗๐๕



กระทรวงยุติธรรม

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๑๘๘๔๖ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงยุติธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงยุติธรรมพิจารณาแล้วเห็นว่า การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นการดำเนินการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่คาดหวังความช่วยเหลือของหน่วยงานรัฐ อันส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ดังนั้นจึงสมควรที่คณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งมอบหมายส่วนราชการดำเนินการตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยกระทรวงยุติธรรมมีการบูรณาการร่วมกันกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และได้มีการแจ้งผลความคืบหน้าหรือความสำเร็จของการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะ มีการสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงยุติธรรม มีการเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิทางกฎหมาย โดยการบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถปกป้องสิทธิของตนเองและเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และมีการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาการจัดการเรื่องเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจโท

(รุตพล เทวรัตน์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

สำเนาถูกต้อง

๕๒๓๓๖๕ กั๒๖.๑๕๖๖ ๒๕๖๘

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๔๔๖๘ (ณริสา)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ complainningcenter@moj.go.th

นางสาวปัญญารีย์ ดิประเสริฐไชย

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 2 5.11. 2568

ด่วนที่สุด
ที่ รง ๐๒๐๑.๒/ ๒๑๕๕



กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ส่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงแรงงานพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงแรงงานพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เนื่องจากสรุปผลการดำเนินการฯ ดังกล่าว จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กระทรวงแรงงานจะเร่งรัดติดตามความคืบหน้าการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวตรีนุช เทียนทอง)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองกลาง
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๕๒
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.mol@mol.mail.go.th

สำเนาถูกต้อง
นางสาวรัชฎา กัปรังสวัสดิ์
(นางสาวปัญฑารีย์ ดิประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ด่วนที่สุด

ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/ ๕๙๔๙



กระทรวงวัฒนธรรม

๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร

เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรม ขอให้กระทรวงวัฒนธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการวัฒนธรรมภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการวัฒนธรรมมีหนังสือแจ้งขอความเห็น นั้น

กระทรวงวัฒนธรรมพิจารณาแล้ว เห็นชอบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำความเห็นเสนอประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการวัฒนธรรมต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวชาปีดา ไทยเศรษฐ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม

ส่วนกลางต้อง

ณัฐกานต์ คีประเสริฐไชย

(นางสาวปัญฑารีย์ คีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

กองตรวจราชการ

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๙ ๓๖๖๓

โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๙๖๑๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabain@m-culture.go.th

- 2 ธ.ค. 2568

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๓๓/๐๑



กระทรวงศึกษาธิการ
กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗/ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการฯ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการฯ ขอให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงศึกษาธิการ ขอเรียนว่า กระทรวงศึกษาธิการได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม จึงเห็นด้วยและรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ได้แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์นายแพทย์ ภิรมย์ สินธุ์วัชรกุล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักอำนวยการ

โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๖๒๑

โทรสาร ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๕๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ public_service_center@moe.go.th

ดำเนินการโดย

ณัฐพร วัชรกุล ๑๖-๑๔-๖๖๖๖

(นางสาวปัญญารีย์ ตีประเสริฐไชย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

“เรียนดี มีคุณธรรม”

- 2 ค.ก. 2568

ด่วนที่สุด
ที่ สธ ๐๒๕๓.๐๓/๓๙๓๓



กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ประเด็นความเห็นเรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และได้รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ พร้อมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพัฒนา พร้อมพัฒน์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม
โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๒๘๗๖
โทรสาร ๐ ๒๕๔๐ ๑๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

ปัญฑารักษ์ ศีประเสริญไชย

นางสาวปัญฑารีย์ ดิประเสริฐไชย
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ที่ อก ๐๒๐๓/๕๙๓๕



กระทรวงอุตสาหกรรม

ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๘๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ขอให้กระทรวงอุตสาหกรรมพิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในส่วนของรายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วขอเรียนสรุป ดังนี้

๑. การรายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรมและต่อเนื่องโดยเร็ว ซึ่งจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตรวจสอบและประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่ามีเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน ๙๐ เรื่อง โดยเป็นเรื่องเพื่อทราบ จำนวน ๓๕ เรื่อง และเรื่องเพื่อพิจารณา จำนวน ๕๕ เรื่อง ซึ่งหน่วยงานได้ดำเนินการยุติแล้ว ๓๐ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๒๕ เรื่อง

๒. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วน

กระทรวงอุตสาหกรรมได้พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนเพื่อบริการประชาชนหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้กระทรวงอุตสาหกรรม มี ๒ ระบบ

๒.๑ ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกลางกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งปัจจุบันได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนระหว่างกระทรวงอุตสาหกรรมกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้วเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีรายละเอียดการเชื่อมโยงข้อมูล ดังนี้

๑) รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการระหว่างระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกลางกระทรวงอุตสาหกรรม (ขาที่ ๑)

๒) ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่กระทรวงอุตสาหกรรมรับโดยตรง ไปยังระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ขาที่ ๒)

๒.๒ ระบบ ...

๒.๒ ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) “แจ้งอุท” ซึ่งเป็นระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ของกระทรวงอุตสาหกรรมที่สามารถให้ผู้ร้องติดตาม ตรวจสอบ และตอบกลับผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมทั้งสามารถทำให้ประชาชนเห็นถึงความตั้งใจจริงของกระทรวงอุตสาหกรรม ในการกำกับดูแลภาคอุตสาหกรรมอย่างเป็นธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม

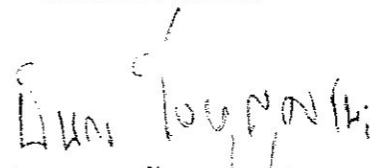
๓. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กระทรวงอุตสาหกรรมเห็นชอบในหลักการ หากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะมีการนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน รวมทั้งกระทรวงอุตสาหกรรมได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกลางกระทรวงอุตสาหกรรมและแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) “แจ้งอุท” เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ กระทรวงอุตสาหกรรมพิจารณาแล้ว เห็นว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) “แจ้งอุท” เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าการดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง พร้อมทั้งได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในระบบดังกล่าว และจะนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์พร้อมปรับปรุงการให้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธนกร วังบุญคงชนะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
กองตรวจราชการ
โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๐ ๖๕๕๔ ต่อ ๖๕๕๔๑๙

สำเนาถูกต้อง
ปัญญาวรรณ ศักดิ์ประเสริฐไชย
(นางสาวปัญญาวรรณ ศักดิ์ประเสริฐไชย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ส่วนที่สี่

ที่ กท ๐๕๐๓/๕๔๓๕



กรุงเทพมหานคร

๑๗๓ ถนนดินสอ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ ส่วนที่สี่ ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๕๓๕๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการได้ส่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยขอให้กรุงเทพมหานครพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรุงเทพมหานครพิจารณาแล้ว รับทราบและไม่ขัดข้องในหลักการของสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ พร้อมทั้งสนับสนุนการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญต่อการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ การบริหารจัดการปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

โทร./โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@bangkok.go.th

สำเนาถูกต้อง

นายกฯ ธีร์ ศุภรักษ์

นางสาวปัญญารีย์ ศิประเสริฐไชย

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- 2 ธ.ค. ๒๕๖๘



<https://tinyurl.com/5achexw5>

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘