

สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๙๐๖

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๙๖ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๖๔
ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้ยื่นยัน/แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี (๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็น

๒. ขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่อง
ที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จ
ของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเอง
เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวม
เรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศไทย

๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/
ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวของทุกช่องทางบานล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๓ ข้อ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิง)

ธีระพงษ์ วงศ์ศิริวิลาส

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิริวิลาส)

เลขานุการคณะกรรมการ

กองพัฒนาธุรศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (ศุภรินี) ๑๕๓๒ (วัลภา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๕๖ www.soc.go.th
ไประษณ์อเล็กทรอนิกส์ dcab@soc.go.th (พุล/วัลภา)

หมายเหตุ อัยการสูงสุด	จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง :	จึงเรียนยืนยันมา
กรม, องค์กรอิสระ	จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ที่ว่าด้วยสุข

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๖๔



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗๗
มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๔๐๔/๑๗๘๘๙ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

๒. หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๔๐๗/๑๙๗๑๖ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๓๓๙๙ ลงวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

๒. สำเนารายบุคคลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๓. แผ่นวิดีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

(๑) เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

(๒) เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยัติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

(๒.๒) รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

(๒.๓) เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

(๒.๔) ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

(๓) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณารัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติการเสนอเรื่องและการประชุมคณารัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณารัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณารัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/ เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณารัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑. สำนักเลขานิการคณารัฐมนตรีได้แจ้งมติคณารัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุประยงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณารัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณารัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ตามหนังสือที่อ้างถึง ๒. สำนักเลขานิการคณารัฐมนตรีได้แจ้งมติคณารัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ได้มีมติให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวม ๑๗ หน่วยงาน และมอบนโยบายการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้กับ CCEO เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณารัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๓.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๓.๒ รวบรวม...

๒.๓.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหารือร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหารือร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นการรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๒.๓.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๒.๔ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓. สาระสำคัญ ข้อที่เจจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๔๕,๔๗๒ ครั้ง รวมจำนวน ๓๒,๘๗๙ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๔ และผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๘๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงคลัง รองลงมาคือ กระทรวงแรงงาน สำนักงานตรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สัดส่วนการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยังนิยมร้องทุกข์ เพิ่มขึ้นในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๑ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑ มีจำนวนเรื่องลดลง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ และช่องทางคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติกับบัญชี ปณ. ๔๔๔ ที่ไม่มีผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์แต่อย่างใด

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) ค่าครองชีพ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกัน ของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเป็นผลมาจากการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ “เรามีทั้งกัน” และขอให้พิจารณาบทวนสิทธิและเร่งรัดการจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อช.พอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๑๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๓๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๒)

(๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแส และข้อแนะน้ำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๒ เช่น การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลา และการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น และขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๒ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๐๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖)

(๓) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สูมเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางบังคับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยการเว้นระยะห่าง และล็อกลอบจำหน่ายสูร้า กับขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศไทยเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๑๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑)

(๔) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหาระยะไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๕๖๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๔๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๙)

(๕) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และสำนักงานประกันสังคม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๘๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๕)

(๖) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ปัญหาในประเด็นดังกล่าวลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมัวสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ และเสียงดังรบกวนจากสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓)

(๗) หนี้สินในระบบ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร ขอให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบธนาคาร และขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อกับธนาคาร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๒๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๒)

(๘) ประโยชน์ทดแทน เป็นการขอให้เร่งการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม กรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัย และกรณีราชการ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๗๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๕)

(๙) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล แหล่งน้ำประปาไม่ได้คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐)

(๑๐) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถ้า ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากรถินรับ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๑)

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกษ์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกษ์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกษ์ ๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๑๔๐,๒๓๘ ครั้ง รวมจำนวน ๙๙,๔๙๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกษ์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน และไฟฟ้า ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๒,๑๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๒

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกษ์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการประปาส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๔.๑ สอดคล้องใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๒ และช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑ นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาลได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ เร่งรัดติดตามเรื่องคงค้างให้มีผลยุติโดยเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว และดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องผ่านศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - ๑๙ (ศบค.) จำนวน ๑๗๗ เรื่อง

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) ค่าครองชีพ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ตามโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” และมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕,๖๓๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๐๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๗)

(๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดสรรหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น และข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น โครงการคนละครึ่ง มาตรการการกำหนดวันหยุดเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน” เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๘๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๒๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๗)

(๓) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบะແສกรถนิพนบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สูมเสียงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ขอให้แก้ไขปัญหาระบบด้านนัด และร้านนวดแผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) โดยการเว้นระยะห่าง และลักษณะ จำหน่ายสุรา และขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า - ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๐๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๔)

(๔) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง การก่อสร้าง การจัดแสดงคอนเสิร์ต สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นม้วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕,๘๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๖๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๘)

(๕) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหาระແສไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๒๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๙๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๗)

(๖) บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาตามมาตรการของรัฐที่กำหนด โดยเป็นการจ่ายเงินเยียวยา ๑,๐๐๐ บาท เป็นเวลา ๓ เดือน (รวมเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท) ให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ตรงตามเวลาที่ภาครัฐกำหนด และขอให้เร่งดำเนินการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่ ให้แก่ประชาชนในกรณีที่บัตรสูญหาย (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๒๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๑)

(๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๕๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๙)

(๘) บอนการพนัน เป็นการแจ้งเบี้ยและการลักษณะเปิดบอนและเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ต้มม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถ้า ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันหมายเลขฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากริน渥 (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๔๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙)

(๙) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีไฟ ให้ล่อ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพมีลักษณะเป็นสีชุ่น และขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๖๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๓๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗)

(๑๐) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบี้ยและการลักษณะเปิดบอน ประจำยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๘๘๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๘๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๐)

๓.๔.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประเมินผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในช่วงระหว่างวันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๘๔,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๑,๑๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

(๑) สອบຄາມຂ້ອມູລແລະແສດງຄວາມຄິດເຫັນ จำนวน ๕๐๓,๑๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การສອບຄາມຂ້ອມູລມາตรກາรໃນการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สອບຄາມຂ້ອມູລ/ແນວທາງແລະຂ້ອບປົງປັດໃນການປັບປຸງກັນເຊື້ອ ແລະສອບຄາມຂ້ອມູລ/ປະກາສແລະກຸງໝາຍທີ່ເກີ່ວຂ້ອງກັບການແພ່ງຕະຫຼາດຂອງໂຮກຕິດເຊື້ອໄວຣສໂຄຣນາ 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ຮ້ອງຂອງຄວາມ...

(๗) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๑ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับมาตรการดูแลการเยียวยา และการให้ความช่วยเหลือของลงมาคือ แจ้งเหตุกรณีคัดกรองผู้เดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสียงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุกรณีปฎิบัติตามประกาศเรื่องคำสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๓.๔ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวม ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑ พบร่วม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ประชาชนมีการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อเสนอแนะเป็นจำนวนมาก และประสงค์ที่จะติดตามเพื่อขอทราบผลการแก้ไขปัญหา หากแต่ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้โดยสะดวก และยังรอคอยการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ รวมทั้งต้องการทราบระยะเวลาที่ปัญหาจะได้รับการแก้ไขหรือระยะเวลาแล้วเสร็จ นอกจากนี้ ในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลประกอบการรายงานผลสำหรับผู้บริหารระดับสูงที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน แต่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยรวดเร็ว ทั้งนี้ เนื่องจากมีช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย ทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูลและขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการที่เป็นเอกภาพ หรือบางหน่วยงานไม่มีระบบสารสนเทศรองรับข้อมูล/ข้อร้องเรียนจากประชาชน เช่น กรณีการให้ประชาชนมายื่นขออุทธรณ์สิทธิที่ต้องกรอกเป็นเอกสาร ทำให้การประสานงาน รวบรวม และประมวลผลข้อมูลต้องใช้ระยะเวลาสั่งผลต่อประสิทธิภาพในการกำกับและติดตามการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของภาครัฐ ต่อสถานการณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการแจ้งประเด็นความเดือดร้อนและผลกระทบต่าง ๆ แล้ว ยังพบว่า ประชาชนได้ร้องเรียนการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามายื่นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การใช้น้ำเสียง คำพูด การให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน การโอนสายระหว่างหน่วยงานภายในหลายครั้ง และการไม่มีผู้รับสาย/หรือสายไม่ว่าง เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าว แม้ว่าจะไม่มีผลกระทบที่ร้ายแรง หากแต่ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามายื่นส่วนร่วม ในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายชั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณารัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุประยงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณารัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามที่อ ๑.) จึงเห็นควรเสนอคณารัฐมนตรีเพื่อทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอความ...

๔.๒ เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๔.๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาระหว่างร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่อง ที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานการแก้ไขปัญหาระหว่างร้องทุกข์ต่อไป

๔.๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๔.๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคิดเห็นของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๔.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรวัฒน์ ประยุรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

รัฐมนตรีประจำกระทรวงฯ

ภูมิใจ
คงฤทธิ์ อาชิตา

นาย. พน. พก.
๙๘. ๘๘. ๘๘

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง^๑
นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร

ตัวบที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗
ที่ ๙๙๐๔๐๓ (กร.๒) / ๗๗๗๗ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๓
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยั่งยืนด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่อง ที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จ ของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาล ได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้เคยมีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องทุกข์...

เรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหมายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการ และรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป



(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี



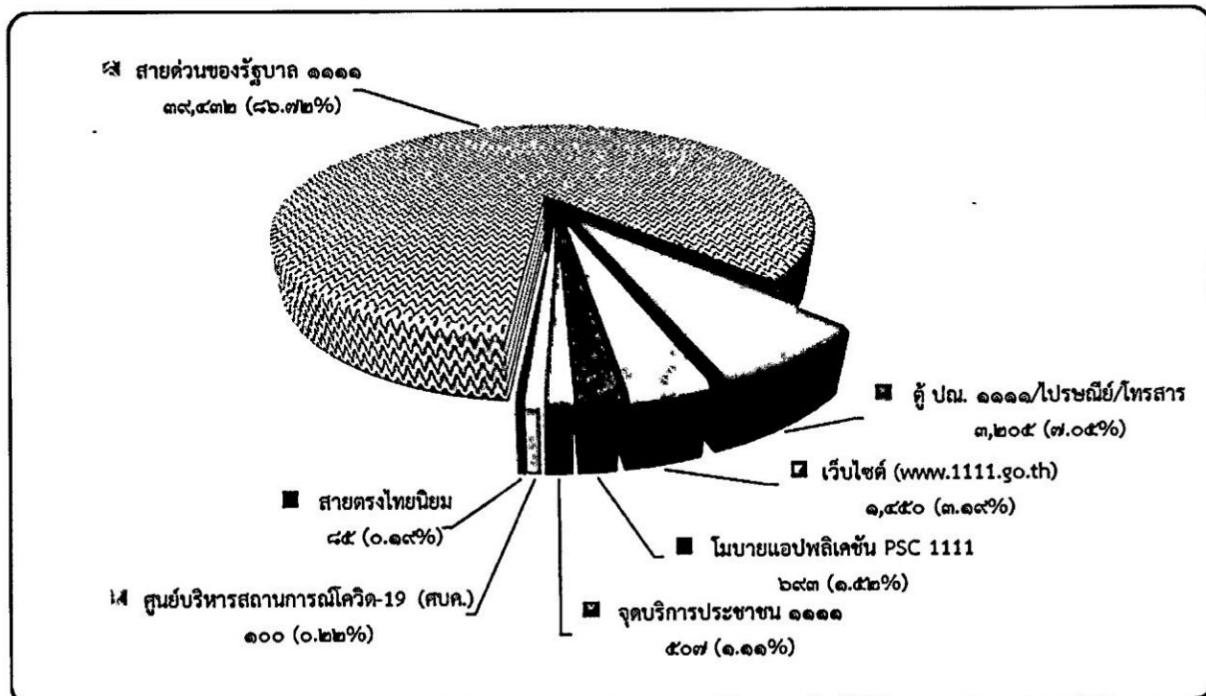
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เล่นอคติความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

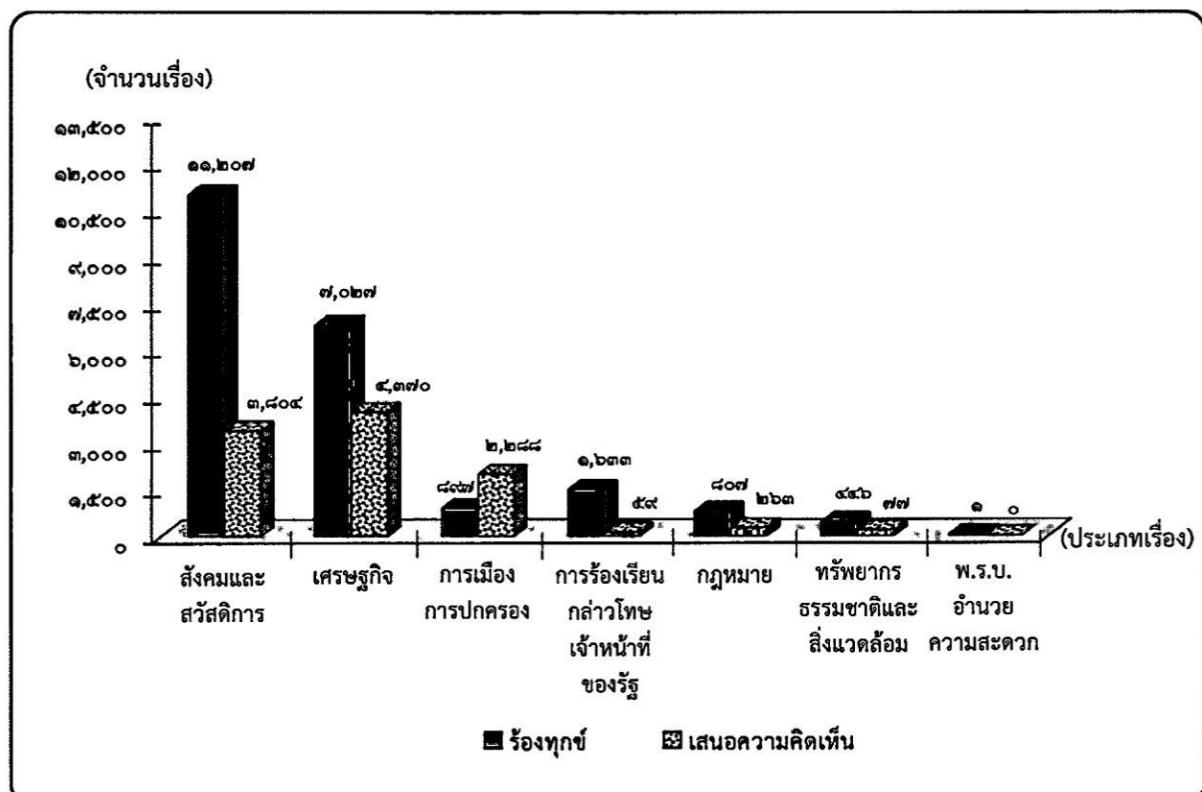
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑	๓๙,๔๗๒	๘๙.๗๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๓,๒๐๕	๗.๐๕
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๔๕๐	๓.๑๙
๔	โนมายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖๙๓	๑.๕๑
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑	๔๐๗	๐.๗๑
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	๑๐๐	๐.๒๒
๗	สายตรงไทยนิยม	๘๔	๐.๑๙
รวมทั้งสิ้น		๔๕,๔๗๒	๑๐๐.๐๐

จากการแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๕,๔๗๒ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางโนมายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) และสายตรงไทยนิยม ตามลำดับ

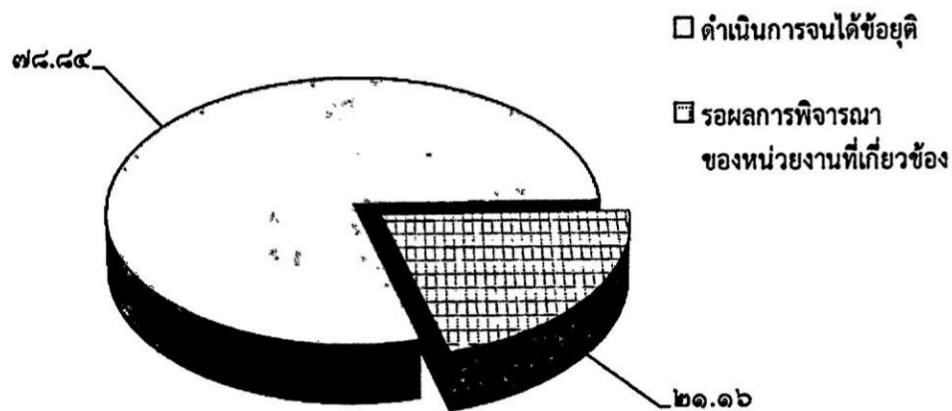
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๕,๐๑๑	๑๑,๖๐๗	๓,๘๐๔
๒	เศรษฐกิจ	๑๑,๓๙๗	๗,๑๙๗	๕,๗๗๐
๓	การเมือง-การปกครอง	๓,๑๘๔	๒,๖๘๔	๑,๖๓๓
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๖๙๔	๑,๖๙๔	๘๘
๕	กฎหมาย	๑,๐๗๐	๔๐๗	๒๖๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๙๖	๔๙๖	๗๗
๗	พ.ร.บ. อันวายความสะดวก	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๓๒,๔๗๙	๒๒,๐๑๘	๑๐,๘๖๑
ร้อยละ		๑๐๐	๖๖.๙๗	๓๓.๐๓

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาสหภาพแรงงาน ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้เป็นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๒,๘๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๙๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	ค่าครองชีพ	- การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามโครงการ “รามไม่ทิ้งกัน” - ขอให้พิจารณาบทหวานสิทธิและเร่งรัดการจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานถูกจ้าง ถูกจ้างชั่วคราว อายุพิสัยที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๒๕,๙๒๑	๒,๓๗๔	๓,๘๑๕
๒	การเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบาย และการของรัฐ	- แจ้งเบาะแสและข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ เช่น การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลา และการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นต้น - ขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘	๒,๙๕๘	๒,๓๙๖	๒๑๗

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง ที่	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	การรักษาพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งเบazole กรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสียงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหาร เปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักษณะจำหน่ายสุรา - ขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) 	๒,๑๙๓	๒,๑๗๔	๕๙
๔	ไฟฟ้า	ขอให้แก้ไขปัญหาระยะไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อนแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น	๑,๕๖๗	๑,๔๗๓	๑๐๔
๕	โทรศัพท์	ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขอายุครัว ๑๕๒๒ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และสำนักงานประกันสังคม	๘๘๕	๘๕๔	๒๗
๖	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	ขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นม้วสุมรวมกลุ่ม แข่งขันรถจักรยานยนต์ และเสียงดังรบกวนจากอุปัชจรัจด	๘๓๖	๘๑๒	๒๕
๗	หนึ้นสินในระบบ	<ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้ รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร - ขอให้นำหนึ้นสินนอกระบบเข้าสู่ระบบธนาคาร - ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อกับธนาคาร 	๘๒๗	๖๓๗	๑๕๐
๘	ประโยชน์ทดแทน	ขอให้เร่งการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม กรณีว่างงาน จากเหตุสุดวิสัย และกรณีชราภาพ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๗๗๔	๖๒๒	๑๕๖

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง*	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๙	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล หล่อ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีชุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๖๙๘	๖๖๑	๓๗
๑๐	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และดำเนินการพนัน ประเภทไฟ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โดยสนับสนุนโดยบ่อน ผู้ดูแลบ่อน พนันไทยผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากรกินรูป	๖๗๑	๖๕๕	๑๖

จากการง้างต้น ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ตามลำดับ

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๑,๓๓๑	๗๓.๓๗%	๖,๓๔๒	๕๕.๙๗%	๔,๗๑๔	๓๙.๙๖%	๖,๗๑๗	๖๑.๐๔%
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๖,๕๕๕	๔๒.๓๗%	๒,๖๑๐	๓๙.๘๘%	๑,๒๕๙	๗๙.๒๔%	๕,๒๘๕	๘๐.๗๖%
๑.๒	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ · เนพะในส่วน ของสำนักงานประจำสังคม มีจำนวน ๑,๐๐๕ เรื่อง)	๑,๒๒๕	๗.๙๒	๘๔๗	๙๙.๓๙	๖๗๖	๗๕.๗๙	๕๔๙	๙๙.๘๒
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ · เนพะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๔๔ เรื่อง)	๖๐๒	๓.๙๐	๔๗๖	๗๙.๐๗	๔๖๒	๗๖.๗๔	๑๔๐	๒๓.๒๖
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๔๒๘	๓.๔๒	๔๘๑	๙๑.๓๐	๔๕๕	๙๗.๑๗	๗๖	๑๓.๘๓
๑.๕	สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๗๘	๒.๗๑	๒๕๑	๕๓.๐๕	๑๙๖	๔๙.๘๘	๒๓	๔๒.๒๒
๑.๖	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๓๕๕	๒.๓๐	๒๖๖	๗๔.๙๓	๒๔๑	๙๒.๕๙	๑๓๔	๓๒.๑๑
๑.๗	กระทรวงคมนาคม	๓๑๘	๒.๐๖	๒๗๘	๘๗.๗๔	๒๖๗	๙๓.๕๖	๕๑	๑๖.๐๔
๑.๘	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๓๑๖	๒.๐๕	๒๐๘	๖๕.๘๒	๑๕๕	๔๙.๐๕	๑๖๑	๕๐.๙๕
๑.๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๖๒	๑.๗๐	๒๐๓	๗๗.๔๘	๑๙๓	๗๓.๖๖	๖๙	๒๖.๓๙
๑.๑๐	กระทรวงพาณิชย์	๑๙๒	๑.๑๙	๑๗๓	๙๕.๐๕	๑๕๙	๙๓.๓๖	๒๓	๑๒.๖๔
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๐๑	๐.๖๕	๔๔	๔๓.๔๖	๓๓	๗๒.๖๗	๖๙	๖๗.๓๓

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๒	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙๐	๐.๕๔	๗๘	๘๖.๖๗	๗๘	๘๖.๖๗	๑๒	๑๓.๓๓
๑.๑๓	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๗๙	๐.๕๑	๖๐	๗๕.๗๕	๕๑	๖๔.๕๖	๒๘	๓๕.๔๔
๑.๑๔	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๕	๐.๔๙	๔๐	๕๓.๓๓	๓๘	๕๐.๖๗	๓๗	๔๙.๓๓
๑.๑๕	กระทรวงการต่างประเทศ	๗๔	๐.๔๘	๕๕	๗๔.๓๒	๔๘	๖๔.๘๖	๒๖	๓๕.๑๔
๑.๑๖	กระทรวงกลาโหม	๖๓	๐.๔๑	๔๕	๗๑.๔๓	๓๕	๕๕.๕๖	๒๘	๔๔.๔๔
๑.๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๙	๐.๑๙	๑๗	๕๕.๑๗	๑๗	๕๕.๑๗	๑๒	๔๑.๓๗
๑.๑๘	กระทรวงพลังงาน	๒๙	๐.๑๙	๒๔	๘๒.๗๖	๒๒	๗๕.๘๖	๗	๒๔.๑๔
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๒๔	๐.๑๕	๒๑	๘๗.๕๐	๑๙	๗๙.๕๗	๕	๒๐.๘๓
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๗	๐.๑๑	๑๔	๘๒.๓๕	๑๐	๕๔.๗๖	๗	๔๑.๑๔
๒.๑	หน่วยงานอื่น	๑,๔๕๔	๑๒.๐๐	๑,๖๕๕	๘๘.๘๗	๑๕๖๑	๘๘.๘๐	๒๗๓	๑๕.๘๐
๒.๒	สำนักงานตำรวจน้ำทั่วชาติ	๑,๐๘๖	๗.๐๓	๙๔	๘๖.๘๒	๙๒๙	๘๕.๘๒	๑๕๗	๑๔.๘๖
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๕๒๗	๓.๔๐	๕๒๐	๙๘.๖๗	๕๑๒	๙๘.๖๗	๖๔	๑๒.๓๓
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๘๐	๐.๕๒	๗๐	๘๗.๕๐	๖๓	๗๘.๗๕	๑๗	๒๑.๒๕
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๖	๐.๒๓๓	๓๓	๙๑.๖๗	๓๐	๘๓.๓๓	๖	๑๖.๖๗
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๒	๐.๑๔๒	๑๖	๗๒.๗๓	๑๔	๖๓.๖๔	๘	๓๖.๓๖
๒.๗	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๒๐	๐.๑๒๙	๑๖	๘๐.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๒.๘	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๑๑	๐.๐๗๑	๕	๔๕.๔๕	๕	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๒.๙	สภาพน้ำความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๐	๐.๐๗	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๖	๐.๐๔	๕	๘๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๖	๐.๐๔	๕	๘๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๒	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๕	๐.๐๓๒	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๓	สภาพอากาศไทย	๕	๐.๐๓๒	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานเลขที่การ สภาพผู้แทนรายภูมิ	๕	๐.๐๓๒	๕	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๒.๑๔ สำนักงาน...

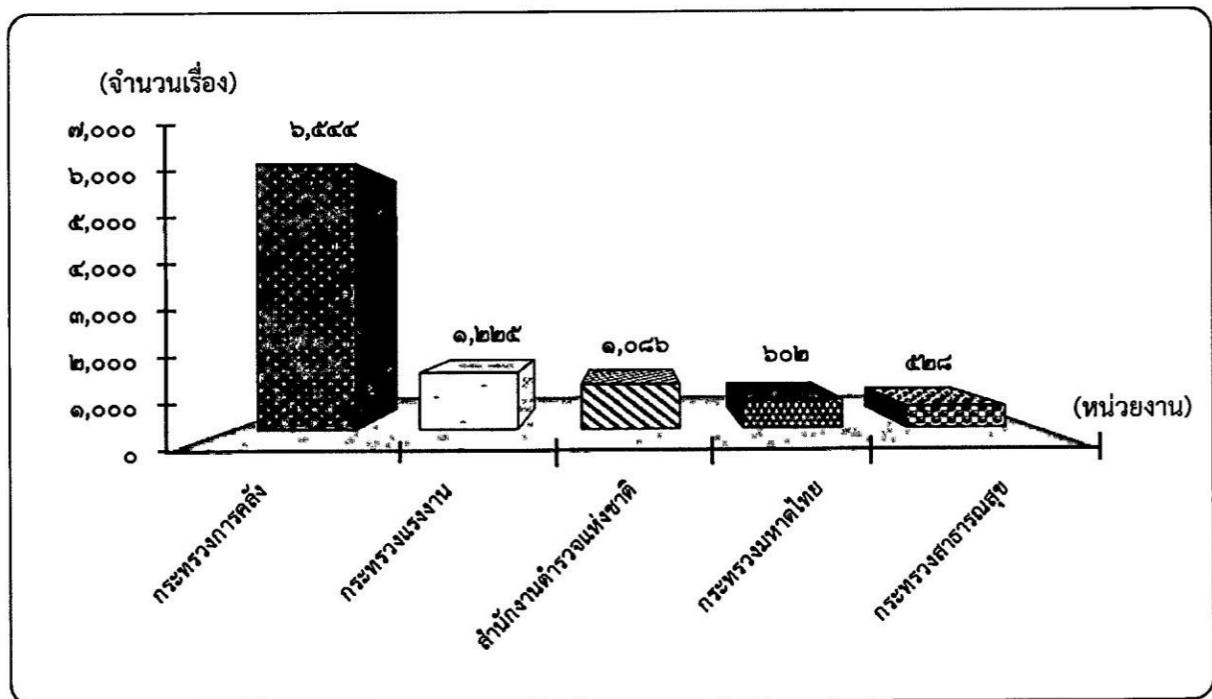
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๕	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๓	๐.๐๗	๖	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๖	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๓	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานกองทุนพัฒนา และพัฒนาเกษตรกร	๓	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๓	๐.๐๗	๖	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๙	สำนักพระราชวัง	๓	๐.๐๗	๖	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๐	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๑	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๒	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานการตรวจสอบ แผ่นดิน	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สถาบันคุณครองผู้บริโภค ในกิจกรรมโทรคุณนาคม	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๒๒.๒๕	๑๔.๖๓	๒.๐๖๓	๙๙.๕๙	๑.๕๖๓	๖๙.๖๒	๖๙.๕๙	๓๐.๗๔
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๘.๙๖	๕.๓๕	๗๓๔	๙๙.๘๖	๕๔๓	๖๕.๗๔	๒๔.๗๓	๓๔.๙๖
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๓๕๙	๒.๓๓	๒๔๐	๖๗.๔๗	๒๑๐	๕๕.๔๐	๑๔๗	๔๑.๔๐
๓.๑.๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒๗๗	๑.๗๕	๒๖๔	๙๖.๗๕	๑๙๐	๖๘.๕๙	๗๗	๓๑.๗๑
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๓๙	๐.๙๙	๑๓๕	๙๗.๙๙	๑๐๖	๗๖.๙๑	๓๒	๒๓.๗๙
๓.๑.๔	การประปาส่วนภูมิภาค	๕๒	๐.๓๔	๕๑	๙๘.๐๘	๓๗	๗๑.๑๕	๑๕	๒๔.๔๔
๓.๑.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๗.๗๓	๔.๖๑๘	๖๗๙	๙๙.๘๕	๕๗๓	๖๐.๗๓	๒๔.๗๐	๓๔.๗๑
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๒๖๔	๑.๗๑	๒๕๕	๙๖.๕๙	๑๓๕	๕๗.๑๔	๑๒๙	๔๙.๖๖
๓.๒.๒	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๒๑๐	๑.๓๖	๒๐๖	๙๙.๑๐	๑๔๕	๖๙.๐๕	๖๕	๓๐.๙๕

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๑๐๔	๐.๖๗	๙๕	๘๘.๔๖	๕๖	๕๓.๗๕	๔๙	๔๖ ๑๕
๓.๒.๔	สำนักงานสลากร กินแบ่งรัฐบาล	๔๔	๐.๒๙๕	๓๙	๘๘.๖๔	๓๑	๗๐.๔๕	๓๓	๒๙.๕๕
๓.๒.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๔๒	๐.๒๗	๓๙	๙๒.๘๖	๓๓	๗๙.๕๗	๙	๒๑ ๔๓
๓.๒.๖	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๓๕	๐.๒๓	๒๘	๘๐.๐๐	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑
๓.๒.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๙	๐.๐๕๘	๙	๑๐๐.๐๐	๙	๑๑.๑๑	๖	๖๖ ๖๗
๓.๒.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒	๐.๐๑๓	๑	๕๕.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐ ๐๐
๓.๒.๙	กองทุนบำเหน็จบ้านถูก ชั้นราชการ	๒	๐.๐๑๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐ ๐๐
๓.๒.๑๐	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐ ๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๔๔	๑.๙๖๕	๒๗๑	๙๔.๑๐	๒๕๙	๙๙.๙๓	๒๙	๑๐.๐๗
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๙๓	๑.๑๙	๑๙๐	๙๘.๓๖	๑๙๗	๙๖.๗๒	๖	๓ ๒๙
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๑	๐.๒๖	๓๒	๗๘.๐๕	๓๑	๗๕.๖๑	๑๐	๒๔.๓๙
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๒๐	๐.๑๒๙	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๙	๙๕.๐๐	๑	๕.๐๐
๓.๓.๔	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑๒	๐.๐๗๔	๑๑	๙๑.๖๗	๙	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๕	บริษัท ทำอาหารสยามไทย จำกัด (มหาชน)	๑๑	๐.๐๗๑	๑๐	๙๐.๙๑	๙	๙๑.๙๒	๒	๑๙ ๑๙
๓.๓.๖	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๑๐	๐.๐๗	๗	๗๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
๓.๓.๗	การรถไฟพัฒนาส่วนวิชน แห่งประเทศไทย	๑๐	๐.๐๗	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๘	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๖๐	๑.๐๕	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๕๙	๙๙.๙๘	๑	๐.๖๓
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๑๖๐	๑.๐๕	๑๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๕๙	๙๙.๙๘	๑	๐.๖๓
๓.๔.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๙๓	๐.๗๙๖	๑๙๐	๙๙.๕๓	๑๙๓	๙๙.๗๔	๒๐	๑๖.๙๖
๓.๔.๓	บริษัท ท่อที จำกัด (มหาชน)	๖๔	๐.๔๑	๖๓	๙๘.๔๔	๕๗	๙๙.๐๖	๗	๑๐.๙๔
๓.๔.๔	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๕	๐.๓๖	๕๓	๗๘.๑๘	๕๒	๗๖.๓๖	๓	๒๓.๖๔
๓.๔.๕	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๑๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔.๖	สำนักงานพัฒนาธุกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สานักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๕๖	๐.๓๖%	๖	๑๐.๗๑	๖	๑๐.๗๑	๔๐	๘๗.๒๙
๓.๖.๑	สานักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๕๑	๐.๓๓	๒	๓.๙๒	๒	๓.๙๒	๔๙	๙๖.๐๘
๓.๖.๒	สถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๓	๐.๐๗	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐๐๐
๓.๖.๓	สานักงานเลขานุการครุภaga	๒	๐.๐๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๔๐	๐.๒๕%	๒๔	๗๐.๐๐	๒๖	๖๕.๐๐	๑๔	๓๕.๐๐
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๓๖	๐.๒๓	๒๖	๗๒.๒๒	๒๔	๖๖.๖๗	๑๒	๓๓.๓๓
๓.๗.๒	สานักงานธนาคมุเคราะห์	๓	๐.๐๑	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๗.๓	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๑๖	๐.๐๑	๑๕	๙๓.๗๐	๑๒	๗๕.๐๐	๕	๖๕.๐๐
๓.๘.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑๓	๐.๐๙	๑๓	๑๐๐.๐๐	๑๑	๘๔.๖๒	๒	๑๕.๓๘
๓.๘.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๓	บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๙	๐.๐๗	๗	๓๗.๓๗	๕	๔๑.๖๗	๗	๔๔.๓๓
๓.๙.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๐๗	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๗	๔๔.๓๓
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๘	๐.๐๕%	๖	๗๕.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๓.๑๐.๑	สานักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๗	๐.๐๕	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๑๐.๒	สถาบันการแพทย์อุகุเด็น แห่งชาติ	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายก รัฐมนตรี	๖	๐.๐๔	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๑๑.๑	สานักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๓	๐.๑๙	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๑.๒	สานักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

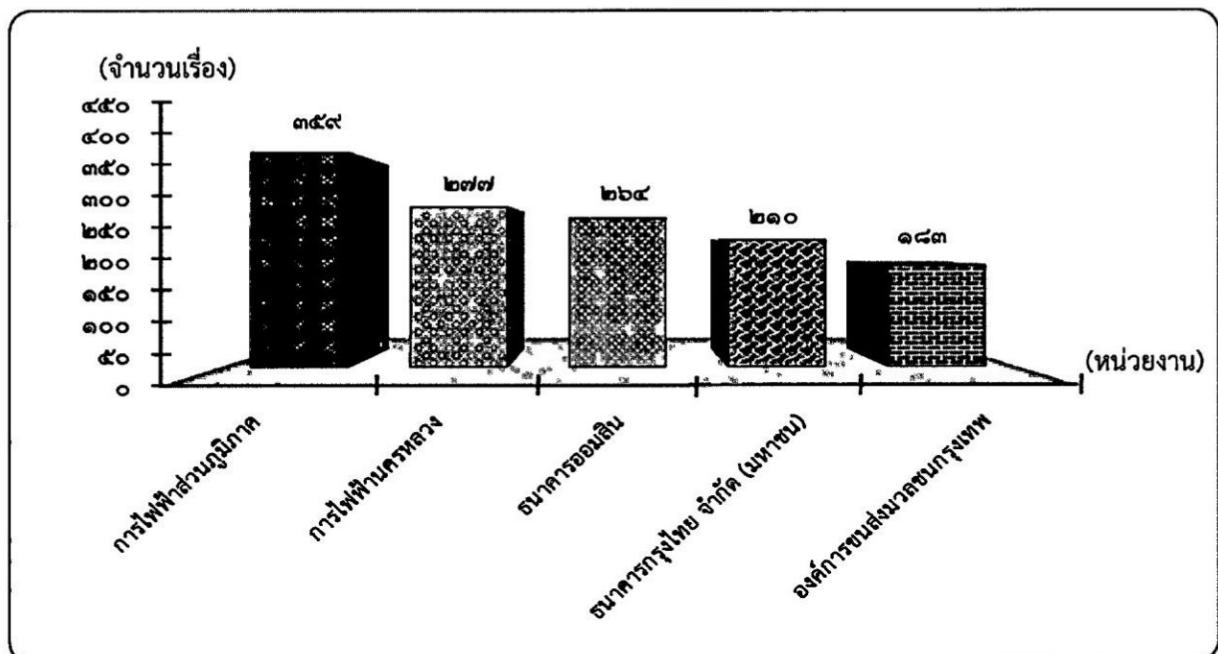
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ค่าเบินอุดหนุนเดือยด		วัดต่อประสิทธิภาพการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๑.๓	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๐%	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๔	สถาบันบริหารด้านการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐%	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๕	๐.๐๗๓	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๖๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐%	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคลัง	๕	๐.๐๖๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๕	๐.๐๖๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๐%	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๐%	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๕,๔๔๓	๑๐๐.๐๐	๑๐,๐๙๐	๖๘.๘๘%	๗,๔๓๔	๕๘.๘๑	๗,๘๐๕	๕๑.๑๙

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๕,๔๗๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ กระทรวงแรงงาน สำนักงานตำรวจนแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	<p>ค่าครองชีพ กับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินและทบทวนสิทธิผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับเงินเยียวยาจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนขอรับเงินเยียวยาผ่าน www.เราไม่ทิ้งกัน.com จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง สูงจังชั่วคราว อาชีพอิสระ ที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” - ขอให้มีมาตรการหักชำระหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเป็นการช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนต่อไป - ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับสิทธิ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐนี้ของจากมีคุณสมบัติไม่ตรงตามหลักเกณฑ์

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	กระทรวงแรงงาน	<p>ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัยของสำนักงานประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัย และกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม <p>โทรศัพท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานจัดหางาน จังหวัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และหมายเลขอ สายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม</p> <p>การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือในการจัดหางาน</p>
๓	สำนักงานด้ำรวจแห่งชาติ	<p>บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเด่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต ไก่ชน ตีตะเสือก蛾ร พนันหมายเลขฟุตบอล ลูกกีบวนฯ และห่วยจับยี่กี</p> <p>ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ในกรุงเทพฯ และเชียงใหม่</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานด้ำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจสอบเข้าเมือง - ขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจสกัดและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สำรวจสังกัดสถานีด้ำรวจศูนย์และสถานีด้ำรวจภูธร
๔	กระทรวงมหาดไทย	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ยกเลิกคำสั่งปิดสถานประกอบการเป็นการชั่วคราว ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อหลีกเลี่ยงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ขยายระยะเวลาการช่วยเหลือเยียวยาลดค่าไฟฟ้าประจำบ้านอยู่อาศัย กรณีได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า และค่าน้ำประปา โดยไม่ทำกรรมดูโอริไฟฟ้า และมิเตอร์น้ำประปา และมีส่วนลดค่าไฟฟ้า และส่วนลดค่าน้ำประปา เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๕	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การรักษายาบาล และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีมาตรการคุมเข้มให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่าง เพื่อบังกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการตรวจคัดกรองผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนผู้ที่มีรายได้น้อย - ขอให้มีมาตรการควบคุมและเฝ้าระวังประชาชนที่เดินทางมาจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นประเทศกลุ่มเสี่ยง ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

**๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)**

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าชัดขึ้น - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ ๒ และหมายเลขอายุตัววน ๑๑๙</p>
๒	การไฟฟ้านครหลวง	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าชัดขึ้น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขอายุตัววน ๑๑๓</p>
๓	ธนาคารออมสิน	<p>หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้พักการชำระหนี้สินและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ <p>การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในโครงการสนับสนุนสินเชื่ออุกเดิน ให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามโครงการสินเชื่ออุกเดินสำหรับบุรุษอาชีพอิสระของธนาคารออมสิน
๔	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	<p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายเลขอรหัสที่ ๐ ๒๑๑ ๑๑๔๔ - ขอให้เพิ่มจำนวนคู่สายในการให้บริการสอบถามข้อมูลการลงทะเบียนตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” ตามมาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้เร่งออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่ เพื่อทดแทนบัตรเดิมที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือบัตรสูญหาย</p>
๕	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	<p>การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถด้วยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มเติมที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ

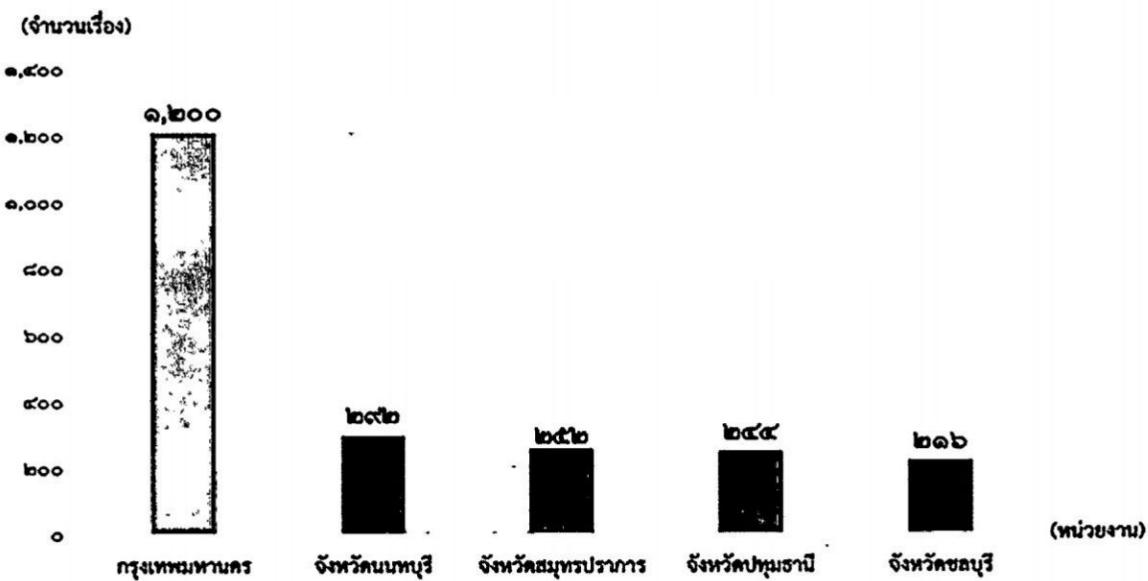
๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๙ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ช้อยดี		วัสดุประสงค์ของการประсанงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑,๒๐๐	๒๑.๓๔	๑,๑๖๘	๙๗.๓๓	๑,๐๑๙	๘๔.๓๓	๑๙๘	๑๕.๖๗
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๒๐๐	๒๑.๓๔	๑,๑๖๘	๙๗.๓๓	๑,๐๑๙	๘๔.๓๓	๑๙๘	๑๕.๖๗
	เขตตรวจราชการที่ ๑	๗๙๔	๑๒.๘๘	๖๖๑	๗๑.๓๐	๕๘๙	๗๑.๗๗	๑๙๙	๑๔.๖๓
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๙๒	๕.๗๙	๒๕๕	๘๙.๓๓	๒๕๔	๘๖.๙๙	๙๙	๑๓.๑๑
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๔๔	๔.๓๔	๒๓๖	๙๖.๗๒	๒๐๒	๘๔.๗๗	๔๒	๑๗.๒๑
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๙๙	๒.๘๗	๑๗๙	๘๔.๐๙	๑๐๐	๕๑.๗๕	๙๙	๔๙.๑๖
๕	จังหวัดสระบุรี	๔๙	๐.๘๙	๔๒	๘๕.๗๑	๓๖	๗๓.๕๗	๓๙	๒๖.๕๓
	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑๓๓	๒.๓๖	๑๐๙	๗๙.๖๙	๙๔	๗๐.๖๙	๓๙	๒๙.๓๒
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๙	๑.๐๕	๔๒	๘๘.๓๗	๓๙	๖๖.๓๐	๖๐	๓๓.๙๐
๗	จังหวัดชัยนาท	๓๑	๐.๕๕	๒๙	๙๓.๓๒	๒๙	๙๓.๓๒	๓	๙.๖๗
๘	จังหวัดอ่างทอง	๒๓	๐.๔๑	๑๙	๘๒.๒๖	๑๙	๘๒.๒๖	๑๐	๔๓.๔๘
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๐	๐.๓๕	๑๔	๗๐.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๓๐.๐๐
	เขตตรวจราชการที่ ๓	๔๐๘	๗.๒๖	๓๔๖	๘๙.๔๐	๓๐๘	๘๐.๓๙	๘๐	๑๙.๖๑
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๔๒	๔.๔๕	๒๓๒	๙๖.๐๖	๒๑๙	๙๐.๘๙	๒๓	๙.๓๓
๑๑	จังหวัดยะลา	๔๗	๑.๑๑	๔๖	๘๘.๗๐	๔๔	๙๗.๓๙	๓๗	๒๒.๔๑
๑๒	จังหวัดปะจุ่นบุรี	๔๒	๐.๗๕	๓๕	๘๓.๓๓	๒๕	๕๙.๕๖	๓๗	๔๐.๔๘
๑๓	จังหวัดสระบุรี	๓๓	๐.๕๕	๑๙	๕๔.๕๕	๑๙	๕๔.๕๕	๑๑	๔๔.๔๘
๑๔	จังหวัดนครนายก	๒๕	๐.๔๓	๑๕	๖๒.๔๐	๑๓	๕๔.๗๗	๑๑	๔๕.๔๓
	เขตตรวจราชการที่ ๔	๓๙	๖.๐๘	๓๐๕	๘๙.๑๙	๒๕๓	๗๓.๘๘	๘๙	๒๖.๐๒
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๒๗	๒.๒๖	๑๒๒	๙๖.๐๖	๑๑๑	๙๗.๔๐	๑๑	๑๒.๖๐
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๔๔	๑.๔๙	๔๑	๙๓.๔๒	๔๗	๖๗.๖๖	๒๓	๓๒.๑๔
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๗๔	๑.๓๒	๖๕	๘๗.๘๔	๔๖	๖๔.๑๖	๒๘	๓๗.๔๔
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๗	๑.๐๑	๔๗	๘๒.๕๖	๓๙	๖๔.๔๒	๑๙	๓๑.๔๙
	เขตตรวจราชการที่ ๕	๒๓๖	๔.๒๐	๑๙๔	๗๗.๗๗	๑๗๘	๗๔.๔๙	๕๙	๒๙.๔๙
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๐๖	๑.๔๙	๙๗	๙๒.๐๘	๙๖	๙๗.๓๙	๒๐	๑๙.๔๙
๒๐	จังหวัดปะจุ่นบุรี	๖๔	๑.๑๔	๕๐	๗๘.๗๓	๔๙	๗๖.๔๊	๑๕	๒๓.๔๔
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๔๖	๐.๑๐	๓๙	๖๙.๖๔	๓๖	๖๔.๒๙	๒๐	๓๕.๗๑
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๐	๐.๑๔	๙	๙๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐
	เขตตรวจราชการที่ ๖	๒๔๙	๔.๓๐	๑๗๗	๗๓.๑๔	๑๗๑	๗๐.๖๖	๗๑	๒๙.๓๔
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๙๗	๑.๗๓	๖๕	๖๗.๐๑	๖๔	๖๗.๐๑	๓๒	๓๒.๔๙
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๔๔	๑.๔๙	๖๑	๗๒.๖๒	๔๖	๖๖.๖๗	๒๘	๓๓.๓๓
๒๕	จังหวัดชุมพร	๓๑	๐.๕๕	๒๗	๘๗.๑๐	๒๗	๘๗.๑๐	๔	๑๒.๔๐
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๓๐	๐.๕๓	๒๔	๘๐.๐๐	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดถูประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๗		๒๑๑	๓.๗๔	๑๘๗	๙๖.๗๗	๑๖๕	๗๔.๒๐	๔๖	๒๑.๔๐
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๔๒	๑.๔๖	๓๕	๘๑.๔๖	๖๗	๔๑.๗๑	๓๕	๗๔.๒๙
๒๘	จังหวัดตรัง	๔๙	๐.๙๗	๓๖	๗๓.๗๗	๓๔	๖๙.๓๙	๓๕	๓๐.๖๑
๒๙	จังหวัดกระบี่	๓๗	๐.๖๖	๓๖	๙๗.๓๐	๓๐	๙๑.๐๘	๗	๑๙.๙๖
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๕	๐.๔๔	๒๒	๘๘.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๕	๒๐.๐๐
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๙	๐.๓๒	๑๔	๗๓.๗๘	๑๔	๗๓.๗๘	๔	๒๒.๒๒
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๘๘	๔.๒๓	๑๘๗	๖๕.๕๗	๑๖๙	๗๑.๑๑	๖๙	๒๔.๙๙
๓๒	จังหวัดสระบุรี	๑๓๔	๒.๓๘	๑๐๗	๗.๗๕	๑๐๔	๗๗.๖๑	๓๐	๒๒.๓๙
๓๓	จังหวัดปัตตานี	๔๕	๐.๘๐	๓๘	๘.๘๔	๒๖	๕๗.๗๘	๑๙	๔๒.๒๒
๓๔	จังหวัดยะลา	๒๕	๐.๔๔	๑๖	๖๕.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
๓๕	จังหวัดนราธิวาส	๒๓	๐.๔๑	๑๕	๖๕.๒๒	๑๕	๖๕.๒๒	๘	๓๗.๘๙
๓๖	จังหวัดสตูล	๑๑	๐.๒๐	๑๑	๑๐๐.๐๐	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๙.๑๙
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๕๔	๖.๖๙	๓๐๑	๘๕.๐๓	๒๘๖	๘๐.๗๙	๖๙	๑๙.๖๙
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๑๖	๓.๘๔	๑๙๘	๘๗.๐๔	๑๙๑	๘๓.๘๐	๓๕	๑๖.๖๐
๓๘	จังหวัดยะลา	๗๓	๑.๓๐	๖๗	๘๑.๗๘	๖๓	๘๖.๓๐	๑๐	๑๙.๗๐
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๔๕	๐.๘๐	๓๒	๗.๗๑	๒๙	๖๔.๔๔	๑๖	๓๕.๕๖
๔๐	จังหวัดตราด	๒๐	๐.๓๕	๑๔	๗๐.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๓๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๔๐	๒.๔๔	๙๐	๖๔.๒๙	๗๘	๕๕.๗๑	๖๙	๔๔.๒๙
๔๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๖๕	๑.๑๖	๕๙	๙๐.๐๐	๕๗	๕๖.๙๒	๒๘	๔๓.๐๘
๔๒	จังหวัดเลย	๒๕	๐.๔๔	๑๖	๖๔.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๒๐	๐.๓๕	๑๗	๘๕.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
๔๔	จังหวัดบึงกาฬ	๑๗	๐.๓๐	๑๐	๕๕.๕๕	๑๐	๕๕.๕๕	๗	๔๑.๑๗
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๓	๐.๒๓	๙	๖๑.๕๔	๕	๓๐.๗๗	๙	๖๑.๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๖๗	๑.๑๙	๕๓	๗๔.๗๔	๕๒	๗๗.๗๖	๓๕	๕๑.๖๔
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๓	๐.๕๙	๓๕	๔๕.๔๕	๒๒	๓๖.๓๖	๒๑	๖๓.๖๔
๔๗	จังหวัดนครพนม	๒๓	๐.๔๑	๑๙	๘๗.๒๖	๑๓	๕๖.๔๒	๑๐	๔๓.๕๘
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๑๑	๐.๒๐	๑๐	๙๐.๙๑	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๙๑	๓.๕๓	๑๙๖	๖๖.๐๖	๑๗๑	๕๔.๗๕	๑๐๐	๔๔.๖๕
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๙๕	๑.๖๙	๖๐	๖๓.๑๖	๔๙	๕๑.๕๙	๔๙	๔๔.๔๙
๕๐	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๗	๐.๘๔	๒๖	๕๕.๓๒	๒๖	๕๕.๓๒	๒๑	๔๔.๖๘
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๔	๐.๗๔	๓๗	๙๗.๐๙	๒๔	๕๔.๕๔	๒๐	๔๕.๔๔
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๓๕	๐.๖๒	๒๓	๖๕.๗๑	๒๒	๖๒.๖๖	๑๓	๓๗.๑๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๗๔	๓.๐๙	๑๐๓	๕๙.๒๐	๙๗	๕๐.๐๐	๙๗	๕๐.๐๐
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๗๙	๑.๔๑	๔๑	๕๑.๕๐	๓๙	๔๘.๑๐	๔๑	๕๑.๙๐
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๔	๐.๙๖	๓๗	๖๘.๔๒	๒๗	๕๐.๐๐	๒๗	๕๐.๐๐
๕๕	จังหวัดสระแก้ว	๒๒	๐.๓๙	๑๓	๕๙.๐๙	๑๒	๕๔.๕๕	๑๐	๔๕.๔๕
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๙	๐.๓๙	๑๒	๖๓.๑๖	๑๐	๕๒.๖๖	๙	๔๗.๓๓

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดถูประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๓๗๔	๕๘.๙๖	๒๐๐	๕๙.๗๐	๑๗๑	๔๗.๐๑	๑๔๔	๔๙.๙๙
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๗๘	๓.๑๗	๑๗๔	๖๔.๐๔	๑๐๔	๖๐.๖๗	๗๐	๓๙.๓๓
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๔๙	๑.๐๕	๓๕	๗๕.๓๒	๓๒	๕๔.๒๔	๒๗	๔๕.๗๖
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๕๑	๐.๙๑	๒๖	๕๐.๙๘	๒๖	๕๐.๙๘	๒๕	๔๙.๐๒
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๗	๐.๘๔	๒๕	๕๓.๑๙	๒๕	๕๓.๑๙	๒๒	๔๖.๘๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๑๗๕	๓.๑๑	๑๗๓	๗๐.๙๙	๑๗๔	๖๕.๑๔	๖๑	๓๙.๘๖
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๒๔	๒.๒๑	๘๘	๗๐.๙๗	๘๖	๖๙.๓๕	๓๙	๓๐.๖๕
๖๒	จังหวัดลำปาง	๓๒	๐.๕๗	๒๒	๖๘.๗๕	๑๙	๕๙.๓๘	๑๓	๔๐.๖๓
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๓	๐.๒๓	๙	๖๘.๔๓	๖	๖๖.๖๗	๗	๔๓.๘๕
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๖	๐.๑๑	๔	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๔๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๔๗	๑.๕๕	๔๕	๖๓.๖๒	๔๕	๕๑.๗๒	๔๒	๔๔.๘๘
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๙	๐.๖๙	๓๒	๘๒.๐๕	๒๒	๕๖.๔๑	๑๙	๔๓.๕๙
๖๖	จังหวัดพะเยา	๒๒	๐.๓๙	๑๓	๕๙.๐๙	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๖	๐.๒๙	๕	๒๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๐	๐.๑๙	๖	๖๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๕๗	๒.๗๙	๑๐๘	๖๘.๗๙	๘๘	๕๖.๐๕	๖๙	๔๙.๙๕
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๕๐	๐.๘๙	๓๖	๗๒.๐๐	๒๘	๕๖.๐๐	๒๒	๔๔.๐๐
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๔๑	๐.๗๓	๒๕	๖๐.๙๘	๑๙	๔๖.๓๔	๑๒	๔๓.๖๖
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๒๙	๐.๕๐	๑๙	๖๗.๘๖	๑๙	๖๔.๒๙	๑๐	๓๕.๗๑
๗๒	จังหวัดตาก	๑๙	๐.๓๔	๑๔	๗๓.๖๘	๑๓	๖๔.๔๖	๖	๓๑.๔๘
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๙	๐.๓๔	๑๔	๗๓.๖๘	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๙		๑๗๔	๓.๑๗	๑๑๑	๖๒.๓๖	๑๐๑	๕๖.๗๔	๗๗	๔๓.๖๖
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๘๐	๑.๔๒	๔๖	๕๗.๕๐	๔๕	๕๖.๒๕	๓๕	๔๓.๗๕
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๙	๐.๖๙	๒๐	๕๒.๖๓	๑๖	๔๒.๑๑	๑๒	๔๓.๘๙
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๓๑	๐.๕๕	๒๔	๗๗.๔๔	๑๙	๖๑.๒๙	๑๒	๓๘.๗๑
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๒๙	๐.๕๒	๒๑	๗๒.๔๑	๒๑	๗๒.๔๑	๙	๒๙.๔๙
รวมทั้งสิ้น		๕,๖๑๒	๑๐๐.๐๐	๔,๕๘๓	๔๙.๗๐	๔,๑๐๕	๔๗.๐๑	๓,๕๗๗	๔๖.๙๙

**แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)**



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๖๒๒ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด
ที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ
จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

**๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการ
ประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)**

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีมาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - ขอให้จัดสรรงเจ้าน้ำที่สาธารณะสุขคงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้จัดสรรงเจ้าน้ำที่อีดพันยาฯ สำเร็จ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - ขอให้มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) กรณีมีบุคคลเดินทางกลับจากประเทศไทยกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - ขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจคัดกรองเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สถานสาธารณูปการ สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว โดยยกเว้นค่าเช่าพื้นที่ให้ผู้ประกอบการ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔ กรณีห้ามออกนอกเคหสถานบุคคลทั่วไป - ขอรับการจัดสรรงบประมาณซึ่งเป็นของจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) <p>เรียกรบกวน/สั่งสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเรื่องดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร การขุดเจาะถนน บ้านเรือน ร้านอาหาร รถเรือข้ามสินค้า การม้วนสูบ ดื่มสุรา และสถานบันเทิง</p>

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดนนทบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้สถานพยาบาลและร้านสะดวกซื้อปรับปรุงการให้บริการ โดยเว้นระยะห่างทางสังคม - ขอให้จัดสรรงานน้ำที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร การขับசีร็อกจักรยานยนต์ และสถานบันเทิง</p> <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอผ่อนปรนคำสั่งปิดสถานประกอบการ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>การปรับลดหรือการยกเว้นการเข้าพื้นที่ของผู้ประกอบการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การลงทะเบียนเพื่อรับถุงยังชีพและสิ่งของจากหน่วยงานภาครัฐ
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรงานน้ำที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร การม้วนสูบดื่มสุรา และการสัญจรของรถบรรทุก</p> <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักคล่องเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และหวยจับยี่กี</p>
๔	จังหวัดปทุมธานี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอผ่อนปรนการเปิดสถานที่และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร/บ้านจัดสรร การม้วนสูบดื่มสุรา และการขับขี่รถจักรยานยนต์</p> <p>กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหารการส่งกลิ่นเหม็นรบกวน จากสถานประกอบการ การปล่อยกลิ่น บ้านเรือน ร้านอาหาร และการเผาขยะ</p>
๕	จังหวัดชลบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหารณ์ได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สวนสาธารณะ สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>การปรับลดหรือการยกเว้นการเข้าพื้นที่ของผู้ประกอบการ</p> <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ ร้านอาหาร และการม้วนสูบดื่มสุรา</p>



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น^๑
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

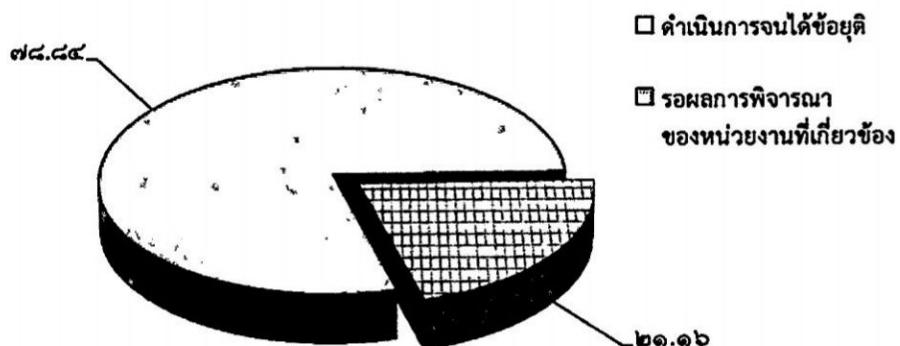
การประเมินผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เป็น/คิด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑	๒๘,๔๙๑	๓๙,๔๓๒	๗๘.๔๕
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๙๘	๓,๒๐๕	๑๔๖.๙๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๐๐๒	๑,๔๕๐	๔๔.๗๑
๔	โมบายแอพพลิเคชัน PSC 1111	๓๙๙	๖๙๓	๗๓.๖๙
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑	๕๒๑	๕๐๗	- ๒.๖๙
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-๑๙ (ศบค.)	-	๑๐๐	N/A
๗	สายตรงไทยนิยม	๔๙	๘๕	๗๗.๐๙
๘	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ	๑	๐	๐
๙	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๓๑,๘๓๒	๔๕,๔๗๒	๗๓.๘๑

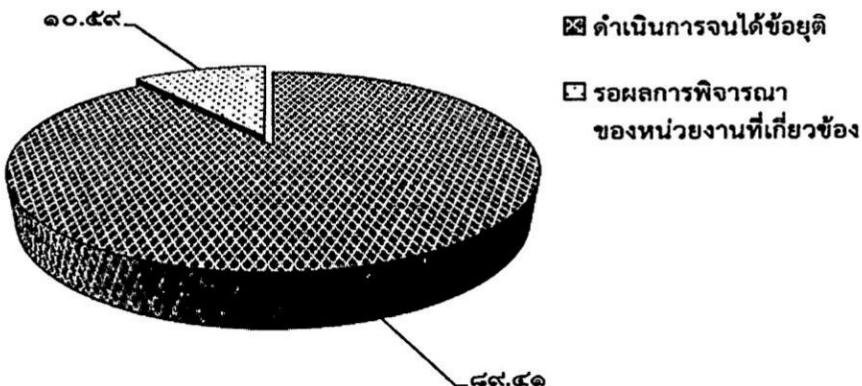
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๕,๔๗๒ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกัน ของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ เพิ่มขึ้นในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๑ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑ มีจำนวนเรื่องลดลง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ และช่องทางคณะรักษา ความสงบแห่งชาติกับตู้ ปณ. ๔๔๔ ที่ไม่มีผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์แต่อย่างใด

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกัน ของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๑,๘๓๒ เรื่อง ดำเนินการได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๘๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๔,๖๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๖,๖๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๑

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

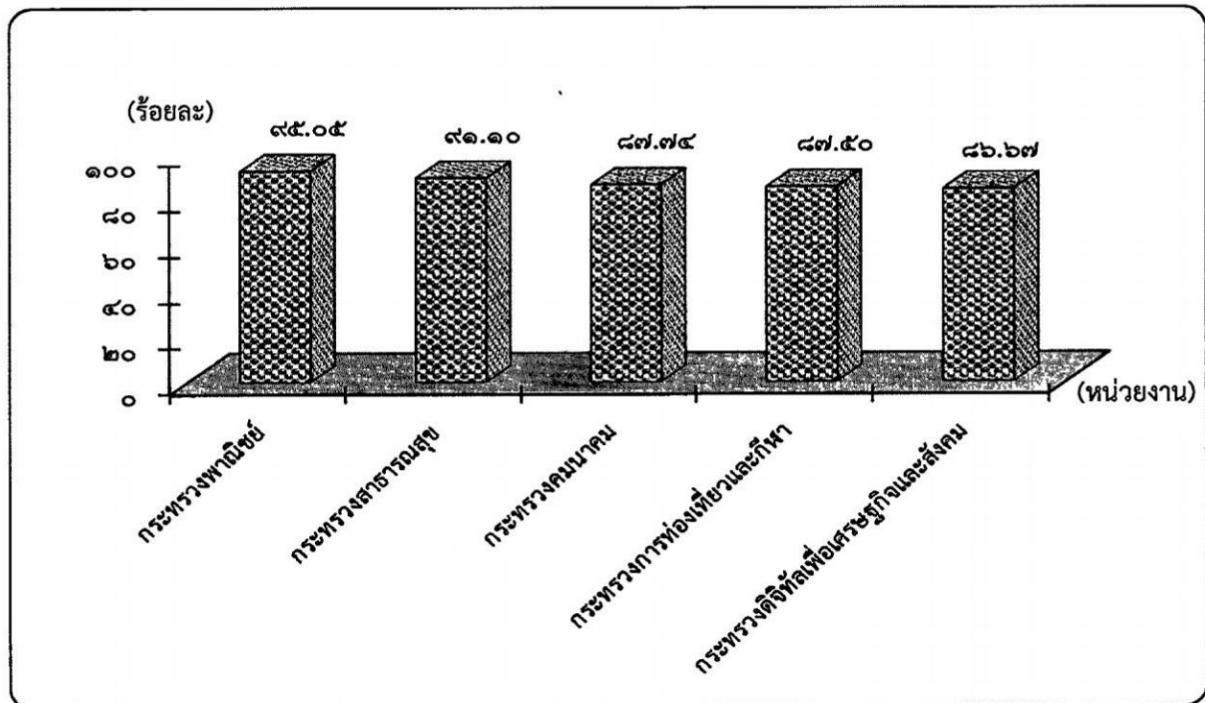
เนื่องจากไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้มีเรื่องร้องทุกข์ที่รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง - การปกครอง และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกรีองที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้

(๑) หน่วยงานที่มีเรื่องอยู่ระหว่างรอผลการพิจารนามากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจนครบาล และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ยังคงมีเรื่องค้างอยู่ในระบบในภาพรวมแล้ว

(๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

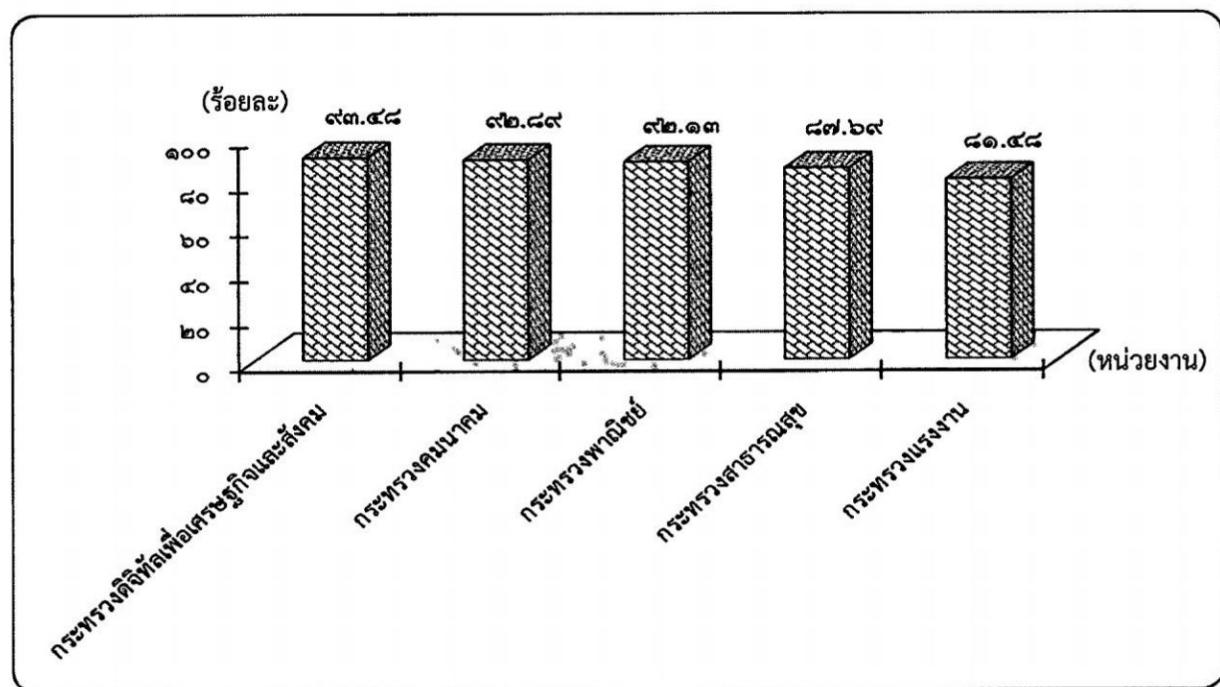
(๓) เป็นกรณีปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย เนื่องจากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำอันเป็นผลมาจากการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอความช่วยเหลือในการพิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีได้รับแจ้งผล SMS www.เราไม่ทิ้งกัน.com ว่าข้อมูลไม่ตรงกับที่ลงทะเบียน และกรณีได้รับสิทธิเนื่องจากระบบแจ้งว่า ยังไม่เข้าข่ายเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ชัดยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ชัดยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงศึกษาธิการเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากการ...

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ชัดมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๖๓ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย	๑๗๙ ราย	
- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	- เรื่อง ๑๗๙ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความร่วมมือระหว่างในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากอยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางการร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ ทำให้ข้อมูลในตารางข้างต้น ไม่มีจำนวนเรื่องที่หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง*	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ช้อยดี (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ช้อยดี (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)} ตามโครงการ “เรามีทึ้งกัน” - ขอให้พิจารณาบทบาทหัวสิทธิ และเร่งรัดการจ่ายเงินตามมาตรการ ดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่มีอยู่ ในระบบประกันสังคม” (มาตรการ เยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)}	๑๖๕	๘	๗ (๘๗.๕๐)	๑	๙,๑๘๘	๔,๓๗๔ (๕๓.๔๒)	๑๐๒,๒๕๐
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสและข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประชุมใช้พระราช กำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔ เช่น การเปิดสถานบริการ เกินระยะเวลาและการปิดสถานที่ เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)} เป็นต้น - ขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราช กำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔	๗	๔๔๕	๔๓๓ (๙๒.๔๓)	๒	๒,๖๐๓	๒,๓๙๖ (๙๑.๖๖)	๓๖๙
๓	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นบุคคล ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สูมเสียง ต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)}	๓๕	๑๐๓	๘๐ (๗๗.๖๗)	๓	๒,๑๙๓	๒,๑๓๔ (๙๗.๓๑)	๒,๐๒๙.๓๖

- ขอให้แก้ไข...

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหาร เปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักษณะจำหน่ายสุรา - ขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) 							
๔	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหาระยะไฟฟ้า ขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น	๑	๑,๖๐๑	๑,๕๖๔ (๙๗.๖๙)	๔	๑,๕๖๗	๑,๕๔๓ (๙๒.๐๙)	- ๒.๑๒
๕	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลข สายด่วน ๑๔๒๒ การไฟฟ้า นครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และสำนักงานประกันสังคม	๕	๕๘๙	๕๘๘ (๙๙.๑๖)	๕	๕๘๕	๕๘๔ (๙๙.๙๕)	๐.๗๕
๖	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมัวสุมรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ และเสียงดังรบกวน จากสูน้ำจารจัด	๒	๑,๒๘๙	๑,๒๘๓ (๙๙.๕๓)	๖	๘๓๖	๘๑๒ (๙๗.๓๓)	- ๓๔.๑๔

ลำดับ ที่	ประเต็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๗	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือพิจารณา ปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้ รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อน ชำระหนี้กับธนาคาร - ขอให้นำหนี้สินออกจากระบบเข้าสู่ ระบบธนาคาร - ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและ ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการ ขอสินเชื่อกับธนาคาร	๖๕	๕๗	๒๙ (๔๐.๘๘)	๗	๘๒๗	๖๓๗ (๗๗.๐๒)	๑,๓๕๐.๘๘
๘	ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้เร่งการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม กรณีว่างงานจากเหตุสุส�วิสัย และกรณีราชการ เนื่องจากได้รับ ^{ผลผลกระทบจากการแพร่ระบาด} ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙)	๘๓	๓๔	๓๕ (๙๒.๑๐)	๘	๗๗๔	๖๒๒ (๗๙.๙๕)	๑,๔๗๗.๓๗
๙	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อนน้ำประปามีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๓	๙๘๔	๙๖๓ (๙๗.๙๙)	๙	๖๙๘	๖๖๑ (๙๔.๗๐)	- ๒๙.๐๗
๑๐	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไฟฟ้า ไฮโล ^{ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน} โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และลากกินรูป	๔	๖๘๒	๖๖๒ (๙๗.๐๗)	๑๐	๖๗๑	๖๕๕ (๙๗.๖๑)	- ๑.๖๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบร้า ค่าครองชีพ
เป็นประเต็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือในการพิจารณา

หลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด -19) และขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านอาหาร ร้านเสริมความงาม สถานประกอบการ และการรวมกลุ่มของวัยรุ่นฝ่าฝืนการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้น และการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกษ์/เสนอความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับค่าครองชีพ การรักษาพยาบาล ประโยชน์ทดแทน และหนี้สินในระบบ เพิ่มสูงขึ้นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นค่าครองชีพ เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 ซึ่งในช่วงแรกข้อมูลมาตรการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานยังกระจัดกระจาย ไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนยังไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจน เกิดข้อสงสัยและมีประเด็นการตกลงหรือได้รับสิทธิช่วยเหลือช้าช้อน ประกอบกับโรคตังกล่าวเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ประชาชนยังต้องทำความเข้าใจอีกมาก

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๗๔,๗๓๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐๗,๖๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๗๔,๗๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๓ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูล - มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการแจกหน้ากากอนามัย รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับโควิด - 19

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๗,๐๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกษ์ กำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ ร้องเรียน/ร้องทุกษ์ - มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง และร้องเรียน/ร้องทุกษ์ - ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๓) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้เก็บรวบรวมปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการในหลายภาคส่วน พบว่า

๓.๑) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ประชาชน มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อเสนอแนะยื่นผ่านช่องทาง ๑๑๑ เข้ามาเป็นจำนวนมากและประس่งค์ จะติดตามเพื่อขอทราบสถานะของเรื่องร้องทุกข์ หากแต่ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้โดยสะดวก และไม่สามารถเดินทางมาพบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวได้มีการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๔ ห้ามประชาชนออกจากที่พักอาศัย โดยไม่จำเป็น และต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันตนเองโดยเคร่งครัด ในขณะที่ประชาชนยังรอคอยการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานรับผิดชอบ

๓.๒) การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอใช้ข้อมูลประกอบการรายงานผลสำหรับผู้บริหารระดับสูง บางเรื่องต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน เช่น ต้องการทราบข้อมูลของผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการเยียวยา “เราไม่ทิ้งกัน” หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับราคาน้ำกากอนามัยจำนวนสูงเกินกว่าราคาที่กำหนด และแจ้งเบาะแสของผู้ไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน เป็นต้น หากแต่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยเร็วเนื่องจากขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการประสานงานร่วม และประมวลผลข้อมูลในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการกำกับติดตามเพื่อแก้ไขปัญหาและการกำหนดนโยบาย

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน/ผู้รับบริการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงกำหนดให้มีแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยจะจัดให้มีระบบการติดตามผล (Tracking System) สำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนจะสามารถติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ได้ทุกที่ทุกเวลา และทราบระยะเวลาแก้ไขปัญหาของตนเองได้ รวมทั้งให้มีระบบการรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหาร เพื่อให้มีข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่เชื่อถือได้ สำหรับใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



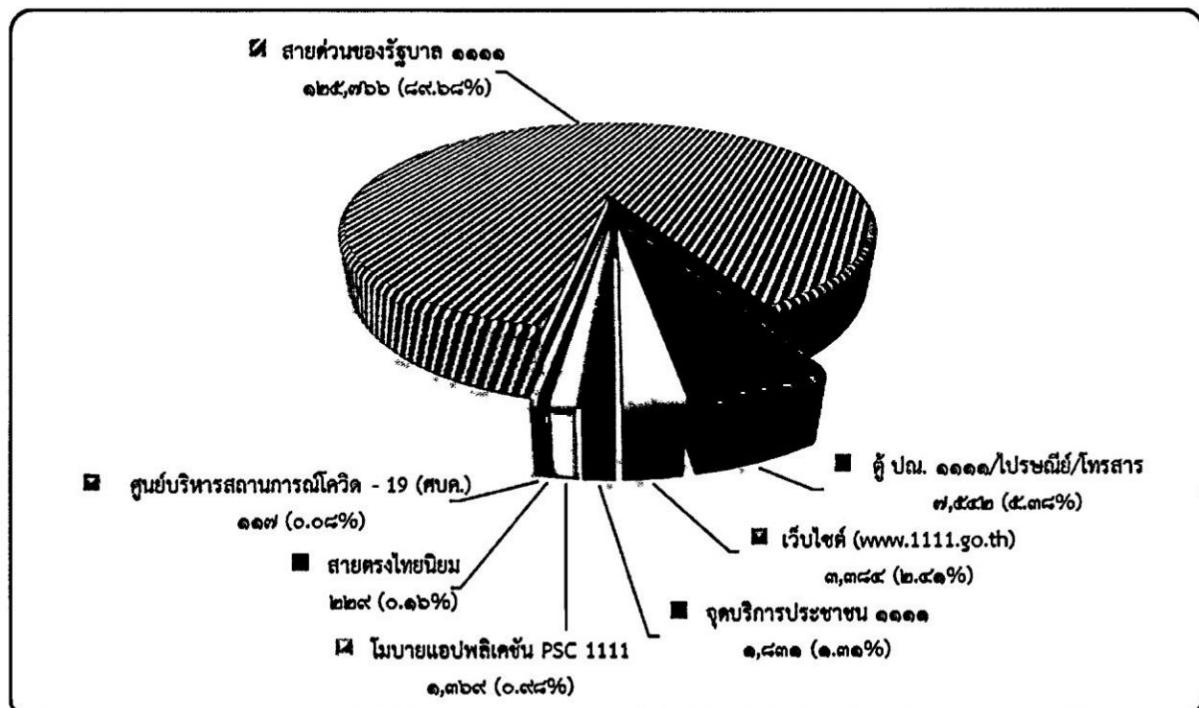
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอคดีความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

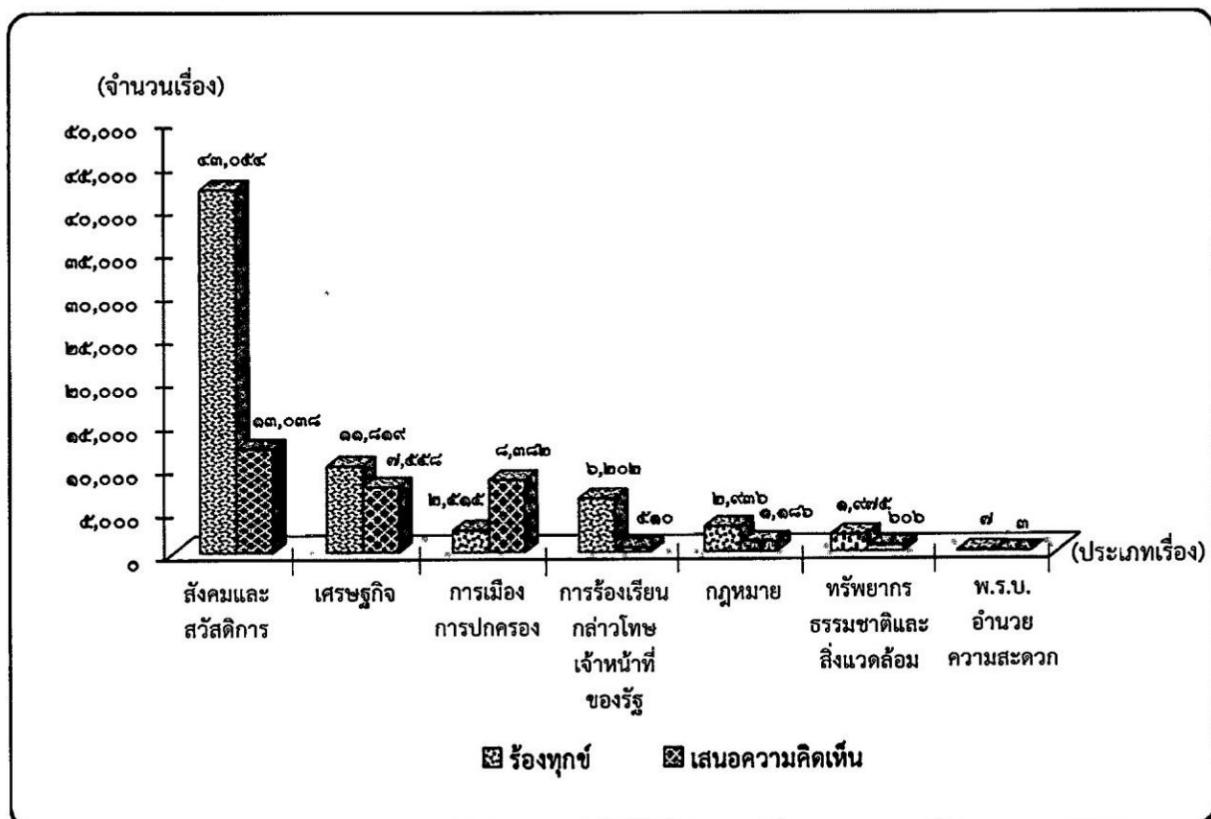
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑



ลำดับที่ :	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑	๑๑๑,๗๖๖	๙๘.๖๔
๒	ตู้ ปpn. ๑๑๑/ไพรัชณ์/โยธารา	๗,๔๔๒	๖.๓๔
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๓๔๔	๒.๙๑
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑	๑,๓๓๑	๐.๑๙
๕	โนบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑,๓๑๙	๐.๑๘
๖	สายตรงไทยนิยม	๑,๓๒๙	๐.๑๖
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - ๑๙ (ศบค.)	๑๙	๐.๐๒
รวมทั้งสิ้น		๑๑๑,๗๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๑๑,๗๓๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปpn. ๑๑๑/ไพรัชณ์/โยธารา ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑ ช่องทางโนบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 สายตรงไทยนิยม และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - ๑๙ (ศบค.) ตามลำดับ

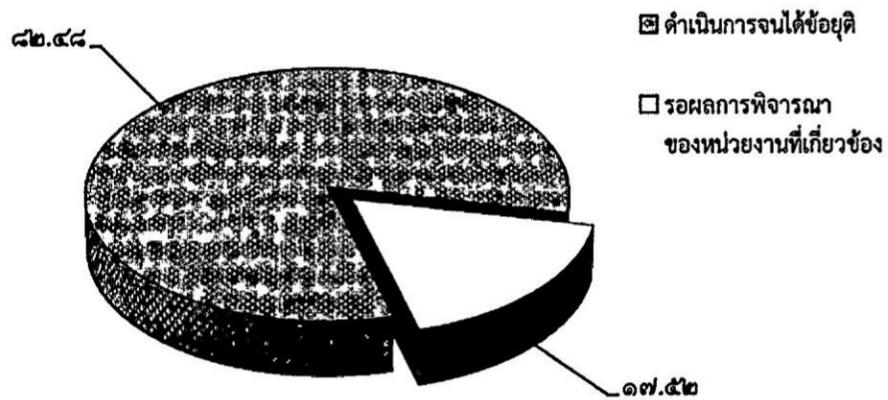
๓. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔๗,๐๘๙	๔๗,๐๘๙	๑๓,๐๗๙
๒	เศรษฐกิจ	๑๑,๘๐๙	๑๑,๘๐๙	๗,๕๕๘
๓	การเมือง-การปกครอง	๑๑,๘๐๙	๑๑,๘๐๙	๕,๓๖๒
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕,๓๖๒	๕,๓๖๒	๑,๒๐๒
๕	กฎหมาย	๒,๖๐๖	๒,๖๐๖	๑,๑๙๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๘๗๖	๑,๘๗๖	๖๐๖
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑๐	๗	๓
รวมทั้งสิ้น		๘๗,๕๙๑	๘๗,๕๙๑	๓๑,๐๘๓
ร้อยละ		๑๐๐	๘๘.๗๙	๓๑.๖๑

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์ จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๙,๕๙๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ช้อยดี จำนวน ๘๒,๑๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๔๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๖

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีด่วน)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ช้อยดี	อัตราระหว่าง ดำเนินการ
๑	ค่าครองชีพ	- การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ “เรามีทึ้งกัน” และมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท)	๙,๖๓๗	๕,๐๔๔	๕๕%
๒	การเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบาย และการของรัฐ	- ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการ เกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดสรรหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น - ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการกระตุนเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น โครงการคนละครึ่ง มาตรการการกำหนดวันหยุดเพื่อกระตุนการท่องเที่ยว โครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน” เป็นต้น	๗,๘๗๐	๗,๒๓๐	๙๘%

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง ทั่วไป	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนถึงช่วงต่อๆ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	การรักษาพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งเบี้ยแส กกรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สูมเสียงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารตลาดนัด และร้านนวดแผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการ โดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักษณะ จำหน่ายสุรา - ขอให้มีการปิดประเทศไทย (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศไทยเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) 	๖,๒๘๕	๖,๐๙๘	๑๙๖
๔	เดียร์บกวน/สั่นสะเทือน	ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง การก่อสร้าง การจัดแสดง คอนเสิร์ต สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นม้วสุนรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๔,๙๘๘	๔,๖๔๓	๓๔๕
๕	ไฟฟ้า	ขอให้แก้ไขปัญหาระยะไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขต การให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น	๔,๒๔๓	๓,๙๔๓	๒๖๐
๖	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาตามมาตรการ ของรัฐที่กำหนด โดยเป็นการจ่ายเงินเยียวยา ๑,๐๐๐ บาท เป็นเวลา ๓ เดือน (รวมเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท) ให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ตรงตามเวลาที่ภาครัฐกำหนด - ขอให้เร่งดำเนินการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่ ให้แก่ประชาชนในกรณี บัตรสูญหาย 	๓,๒๑๒	๑,๑๓๔	๒,๐๗๘

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่ปัจจุบัน ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๗	โทรศัพท์	ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงาน ประวัติสังคม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง การไฟฟ้ากรุงเทพ หมายเลขอายุตัววน ๑๓๓๐ และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขอ ายุตัววน ๑๒๒ เป็นต้น	๒,๖๘๙	๒,๕๕๖	๑๓๒
๘	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่น การพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถ้า ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันไทยผล พุตบล็อก หวยจับยี่กี และสลากกินรูป	๒,๖๔๒	๒,๕๗๔	๑๖๔
๙	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ให้ลื่น อ่อนน้ำประปามีได้คุณภาพมีลักษณะ เป็นสีเขียว - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๒,๓๖๓	๒,๑๗๘	๑๔๕
๑๐	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพ ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๑,๔๔๕	๑,๔๐๔	๙๑

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน และไฟฟ้า ตามลำดับ

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น มากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๒๔,๔๑๓	๗๑.๔๓	๑๔,๘๘๘	๕๗.๕๗	๑๒,๐๓๑	๔๙.๖๘	๑๒,๓๖๒	๔๐.๗๙
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๑๑,๔๕๕	๓๔.๗๐	๘,๒๔๗	๖๙.๕๔	๗,๒๒๘	๖๗.๒๒	๘,๖๗๓	๗๑.๗๘
๑.๒	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ : เอกสารในส่วน ของสำนักงานประวัติสังคม มีจำนวน ๑,๕๗๘ เรื่อง)	๒,๓๒๙	๖.๙๑	๒,๑๔๗	๙๓.๙๐	๑,๔๔๕	๖๓.๙๕	๘๔๒	๓๖.๓๕
๑.๓	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๔๕๓	๔.๗๑	๑,๔๕๒	๙๔.๓๒	๑,๓๗๗	๙๗.๓๒	๒๓๖	๑๒.๐๙

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เผ่าในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๑๙๙ เรื่อง)	๗,๒๑๓	๓.๕๕	๙๗๘	๗๗.๗๓	๘๙๓	๗๗.๖๒	๓๒๐	๒๖.๓๘
๑.๖	กระทรวงคมนาคม	๑,๑๒๓	๓.๓๐	๑,๐๓๖	๙๒.๒๕	๙๘๙	๙๔.๐๗	๑๓๔	๑๑.๙๓
๑.๗	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑,๐๒๐	๒.๙๘	๘๖๔	๘๕.๘๐	๘๑๙	๘๕.๘๔	๕๕๑	๕๔.๐๒
๑.๘	กระทรวงพาณิชย์	๑,๐๒๐	๒.๙๘	๑,๐๐๐	๙๙.๐๔	๙๗๖	๙๓.๗๓	๖๔	๖.๒๗
๑.๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๘๓๓	๒.๖๗	๖๒๙	๗๔.๗๙	๕๐๖	๕๕.๔๒	๔๐๗	๔๔.๔๔
๑.๑๐	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๗๖๔	๒.๒๕	๕๐๐	๖๕.๑๐	๓๑๖	๓๙.๘๔	๑๖๒	๑๐.๑๖
๑.๑๑	กระทรวงศึกษาธิการ	๕๙๕	๑.๗๔	๔๗๑	๗๙.๗๖	๔๗๙	๗๐.๐๘	๑๗๙	๒๙.๗๒
๑.๑๒	กระทรวงยุติธรรม	๓๐๒	๐.๘๘	๑๙๐	๖๓.๖๐	๑๓๑	๔๓.๓๘	๑๗๑	๕๖.๖๒
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๓๔	๐.๖๘	๑๗๔	๗๓.๖๕	๑๓๕	๔๗.๖๙	๙๙	๔๒.๓๑
๑.๑๔	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๒๐๙	๐.๖๑	๑๗๐	๘๑.๓๔	๑๔๔	๖๔.๙๐	๖๕	๓๑.๓๐
๑.๑๕	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๙๓	๐.๕๖	๑๗๕	๙๐.๖๗	๑๗๕	๙๐.๖๗	๑๙	๙.๓๓
๑.๑๖	กระทรวงกลาโหม	๑๙๕	๐.๕๔	๑๔๙	๘๐.๐๐	๑๒๒	๖๕.๙๕	๖๓	๓๔.๐๕
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๗๗	๐.๕๒	๑๔๒	๘๐.๖๓	๑๒๓	๖๙.๔๙	๔๔	๓๐.๕๑
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๑๙	๐.๓๔	๑๐๑	๘๕.๕๙	๙๔	๗๙.๖๖	๒๔	๒๐.๓๔
๑.๑๙	กระทรวงพลังงาน	๗๙	๐.๒๓	๖๖	๗๓.๕๕	๕๗	๗๒.๑๕	๒๒	๒๗.๔๕
๑.๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๗๕	๐.๒๒	๕๕	๗๓.๓๓	๔๙	๖๔.๐๐	๒๗	๓๖.๐๐
๑.๒๑	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๙	๐.๑๔	๓๙	๗๙.๗๗	๓๙	๗๐.๗๓	๑๙	๔๙.๗๗
๒.๑	หน่วยงานอื่น	๔,๗๔๑	๑๓.๔๗	๔,๓๖๔	๙๑.๖๐	๔,๑๐๖	๙๖.๖๑	๒๓๙	๑๓.๓๙
๒.๒	สำนักงานตำรวจนครบาล	๓,๔๐๗	๙.๙๗	๓,๑๑๔	๙๑.๔๐	๓,๐๔๓	๙๔.๓๒	๓๖๔	๑๐.๖๔
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๓๒๗	๒.๓๓	๓๓๓	๙๘.๐๗	๒๒๙	๙๖.๓๔	๙๙	๑๓.๖๒
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑๔๙	๐.๔๖	๑๑๖	๙๑.๔๒	๑๒๔	๗๗.๗๙	๓๕	๒๒.๑๑
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๑๑๔	๐.๓๓	๙๔	๘๒.๔๖	๙๑	๗๑.๐๕	๓๓	๒๔.๔๕
๒.๖	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๕๖	๐.๑๖	๕๐	๘๙.๒๙	๔๕	๘๐.๓๖	๑๑	๑๙.๖๔
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๓๘	๐.๑๑	๒๘	๗๓.๖๔	๒๕	๖๕.๗๗	๑๓	๓๔.๒๑

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณภาพองค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๗	สำนักงานเชขาธิการ สภาพแวดล้อมฯ	๓๕	๐.๑๐	๓๕	๑๐๐.๐๐	๓๕	๙๗.๑๔	๑	๒.๘๖
๒.๘	สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๔	๐.๐๗	๑๗	๗๐.๘๓	๑๗	๗๔.๖๗	๑๐	๔.๑๗
๒.๙	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๒๒	๐.๐๖๓	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙
๒.๑๐	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑๙	๐.๐๕๓	๑๙	๑๗.๗๘	๑๙	๑๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒
๒.๑๑	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๙	๐.๐๕๓	๑๙	๙๓.๗๓	๑๙	๙๓.๗๓	๓	๑๖.๖๗
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๑๖	๐.๐๔๗	๙	๕๖.๒๕	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๑๒	๐.๐๓๕	๙	๗๖.๖๗	๙	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานกองทุนพื้นที่ และพัฒนาเกษตรกรรม	๑๐	๐.๐๓	๒	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักพระราชวัง	๑๐	๐.๐๓	๙	๙๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๑๐	๐.๐๓	๗	๗๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๒.๑๗	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๙	๐.๐๒๖	๓	๓๓.๓๓	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๗
๒.๑๘	สถาบันชาติไทย	๗	๐.๐๒	๗	๑๐๐.๐๐	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๒.๑๙	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๕	๐.๐๑๕	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานคณะกรรมการ การเดือดตั้ง	๕	๐.๐๑๕	๓	๖๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๐๑๕	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๕	๐.๐๑๕	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๓	๐.๐๐๙	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก	๓	๐.๐๐๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๕	สำนักงานศาลปกครอง	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สถาบันคุณครองผู้บริโภค ในการโทรศัพท์หมายเลข	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๗	บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานการตรวจสอบ แผ่นดิน	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๓๐	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	สำนักเลขานุการรัฐสภา	๒	๐.๐๐๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๒	อุปการณ์มหาวิทยาลัย	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๔	องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา(สกศ.)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง	๕,๐๒๓	๑๕.๗๐	๕,๗๑๕	๙๓.๘๗	๓,๖๕๗	๗๙.๘๑	๑,๓๖๖	๔๗.๑๙
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑,๖๕๙	๔.๘๕๔	๑,๖๐๐	๙๖.๔๔	๑,๑๙๘	๗๙.๒๑	๕๖๑	๔๗.๗๙
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๖๓๘	๑.๘๖๗	๕๘๔	๙๓.๑๐	๔๑๔	๖๔.๐๕	๒๒๓	๓๔.๙๕
๓.๑.๒	การไฟฟ้ากรุงเทพ	๔๘๙	๑.๔๗	๔๘๐	๙๘.๑๖	๓๖๒	๗๔.๐๓	๑๒๗	๒๔.๙๗
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๙๖	๑.๑๖๙	๓๙๒	๙๘.๕๖	๓๑๒	๘๐.๘๓	๗๔	๑๙.๑๗
๓.๑.๔	การประปากรุงเทพฯ	๑๙๖	๐.๔๒๗	๑๙๔	๙๘.๖๓	๑๐๙	๗๔.๖๖	๓๗	๒๔.๓๔
๓.๑.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	๑,๔๖๗	๔.๑๓๔	๑,๓๙๖	๙๕.๒๖	๘๑๙	๕๗.๙๖	๕๘๔	๔๙.๐๔
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๔๕๐	๑.๒๙	๔๒๔	๙๖.๓๖	๒๐๑	๔๕.๖๙	๒๓๘	๔๔.๓๒
๓.๒.๒	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๔๒	๑.๐๐	๓๓๔	๙๗.๖๖	๒๐๔	๔๙.๖๕	๑๓๘	๔๐.๓๕
๓.๒.๓	สำนักงานสลากรกินแบ่งรัฐบาล	๒๙๙	๐.๖๗	๒๙๙	๙๕.๖๓	๑๔๕	๘๑.๗๙	๔๔	๑๙.๒๑
๓.๒.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๒๐๒	๐.๔๙	๑๙๔	๙๑.๐๙	๗๗	๔๓.๐๗	๑๑๕	๔๑.๙๓
๓.๒.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๙๙	๐.๒๘๙	๙๙	๙๙.๙๐	๙๙	๗๔.๗๕	๒๕	๒๕.๒๕
๓.๒.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๗๔	๐.๒๑๖	๗๓	๙๗.๖๕	๕๒	๗๐.๒๗	๒๒	๒๙.๗๓
๓.๒.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๑๙	๐.๐๕	๑๙	๙๒.๘๖	๙	๕๐.๐๐	๗	๕๐.๐๐
๓.๒.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๔	๐.๐๑๒	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๒.๙	กองทุนบำเหน็จบำรุงข้าราชการ	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

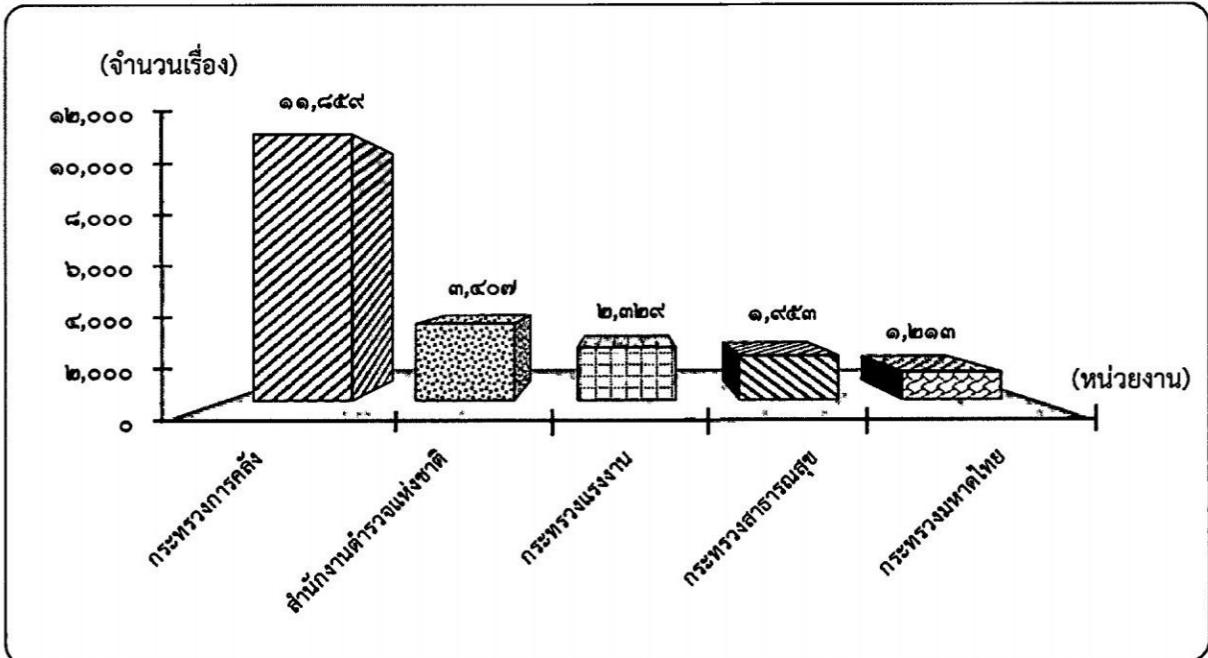
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๑๐	บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๒	๐.๐๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๑๑	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๒	บรรษัทคลาครองสินเชื่อ ท่อสูญอ้ำดับ	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๓	บรรษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๔	บริษัท ธนาคารกษัตริย์ พัฒนา สินทรัพย์ จำกัด	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๗๙๓	๒.๑๑๕	๖๘๖	๙๗.๘๘	๖๘๕	๙๗.๙๑	๗๘	๑๐.๗๗
๓.๓.๑	องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๓๘๕	๑.๑๗๖	๓๘๑	๙๘.๙๙	๓๘๒	๙๙.๗๗	๓๙	๑๑.๒๙
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๑๒๘	๐.๓๗๑	๑๐๔	๘๔.๙๘	๑๐๔	๘๔.๙๕	๒๔	๑๘.๗๕
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๔๗	๐.๑๖๗	๔๔	๙๗.๗๔	๔๔	๙๗.๙๖	๘	๑๔.๐๔
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๔๗	๐.๑๓๗	๔๗	๑๐๐.๐๐	๔๗	๙๙.๖๒	๓	๖.๓๘
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๔๐	๐.๑๒	๓๕	๘๗.๕๐	๓๓	๘๒.๕๐	๗	๑๗.๕๐
๓.๓.๖	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๒๗	๐.๐๘	๒๕	๙๒.๕๙	๒๗	๙๖.๖๗	๙	๓๓.๓๓
๓.๓.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒๔	๐.๐๗	๒๓	๙๕.๘๓	๒๓	๙๕.๘๗	๑๑	๔๕.๘๓
๓.๓.๘	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๑๕	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม	๕๙๖	๑.๕๕	๕๙๖	๑๐๐.๐๐	๕๙๓	๙๙.๙๓	๓	๐.๕๗
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๕๙๖	๑.๕๕	๕๙๖	๑๐๐.๐๐	๕๙๓	๙๙.๙๓	๓	๐.๕๗
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๙๖	๐.๘๕๔	๒๙๑	๙๙.๒๖	๒๙๑	๙๙.๒๕	๖๗	๒๐.๕๕
๓.๔.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๑๙๒	๐.๕๓๓	๑๙๐	๙๘.๙๐	๑๙๓	๙๙.๐๗	๒๙	๑๕.๙๓
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๓๗	๐.๔๐	๑๐๕	๗๖.๖๔	๑๐๐	๗๖.๙๙	๓๗	๒๗.๐๑
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๖	๐.๐๑๔	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๔.๔	สำนักงานพัฒนาธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อบุคคล		วัดคุณประสิทธิภาพประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๙๑	๐.๒๗๑	๖๔	๗๐.๗๗	๔๘	๕๑.๗๕	๔๗	๔๗.๙๕
๓.๖.๑	การเคหะแห่งชาติ	๔๔	๐.๒๕๐	๖๐	๗๑.๔๓	๔๕	๕๓.๕๗	๓๙	๔๖.๔๓
๓.๖.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๔	๐.๐๑๒	๒	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๖.๓	สำนักงานธนาคารรายห้าม	๓	๐.๐๐๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๗๔	๐.๒๒	๖๘	๙๐.๖๗	๕๘	๗๔.๖๗	๑๖	๒๑.๓๓
๓.๗.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๖๙	๐.๑๐	๖๓	๙๑.๓๐	๕๕	๗๙.๗๑	๑๔	๒๐ ๒๙
๓.๗.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๖	๐.๐๒	๕	๘๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๖๘	๐.๒๐	๕๗	๘๓.๘๘	๔๘	๗๐.๕๙	๒๐	๒๙.๔๑
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๕๗	๐.๑๖๗	๔๖	๘๐.๗๐	๓๗	๖๔.๙๑	๒๐	๓๕.๐๙
๓.๘.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑๐	๐.๐๓	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๓	สถาบันการแพทย์อุตสาหกรรม แห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๖๑	๐.๑๗๘	๕๙	๙๙.๖๗	๔๙	๗๙.๐๓	๕๐	๘๑.๙๗
๓.๙.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๕๕	๐.๑๖๑	๗	๑๒.๗๓	๖	๑๐.๙๑	๔๙	๘๙.๐๙
๓.๙.๒	สถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๓	๐.๐๐๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๓	สำนักงานเลขานุการครุภaga	๓	๐.๐๐๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๒๖	๐.๐๗๖	๒๕	๙๖.๑๕	๒๐	๗๖.๙๖	๖	๒๓.๐๘
๓.๑๐.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑๘	๐.๐๕๓	๑๘	๑๐๐.๐๐	๑๘	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗
๓.๑๐.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๒	๖	๘๕.๗๑	๕	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๑๐.๓	บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๒๒	๐.๐๖	๑๔	๖๓.๖๔	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๕.๕๕
๓.๑๑.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๒๒	๐.๐๖	๑๔	๖๓.๖๔	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๕.๕๕

๓.๑๒ รัฐวิสาหกิจ...

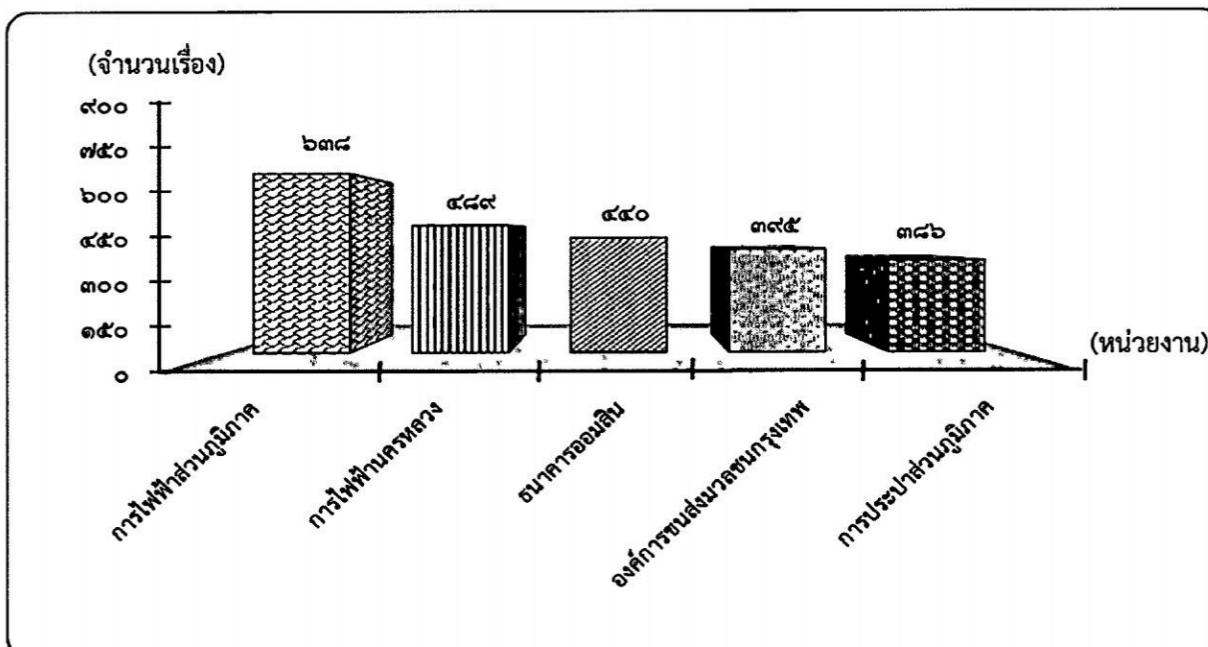
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อบุคคล		วัดดูประสิทธิภาพการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายก รัฐมนตรี	๑๗	๐.๐๕	๑๔	๘๒.๓๕	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๓.๑๒.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๙	๐.๐๒๖	๖	๖๖.๖๗	๔	๔๔.๔๔	๔	๔๔.๔๔
๓.๑๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๕	๐.๐๑๕	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๓	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๐๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๔	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารทีดิน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑๑	๐.๐๓๒	๑๐	๙๐.๙๑	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๓.๑๓.๑	องค์การส่งเสริมฯ พัฒนาผู้ศึกษาฯในพระบรม ราชูปถัมภ์	๑๑	๐.๐๓๒	๑๐	๙๐.๙๑	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง อุดหนุนกรรม	๓	๐.๐๐๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๔.๑	การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๐๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ อุดหนุนศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๑	สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๓๕.๑๗	๑๐๐.๐๐	๒๗.๙๗%	๘๑.๘๖%	๑๙.๙๖	๑๙.๙๖%	๔๗.๙๗	๔๗.๙๗%

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๓๔,๑๗๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับการประสานสั่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) มากที่สุด ในกรณีต่าง ๆ เช่น การกำหนดมาตรการเยียวยาด้านการเงิน การช่วยเหลือผู้ประกันตน การแจ้งเหตุ/เบาะแสของผู้ติดเชื้อหรือผู้ลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย และแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทธุรกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการประปา ส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	<p>ค่าครองชีพ กับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินและ trab ทวนสิทธิผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับเงินเยียวยาจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนขอรับเงินเยียวยาผ่าน www.เราไม่ทิ้งกัน.com จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ตามมาตรการคูดแลและเยียวยา “แรงงานถูกจ้าง ถูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระ ที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” - ขอให้มีมาตรการพักชำระหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้พิจารณาจ่ายเงินเยียวยาผู้มีรายได้น้อยที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้เร่งออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่เพื่อทดแทนบัตรเดิมที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือบัตรสูญหาย - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเป็นการช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนต่อไป - ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับสิทธิถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากมีคุณสมบัติไม่ตรงตามหลักเกณฑ์
๒	สำนักงานด้ำรจแห่งชาติ	<p>ป้อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ดัมมี่ ดั้งเด้อ ไก่ชน โด๊สเน็กเกอร์ พนันหมาพลฟุตบอล ลูกกลิ้งรูป และหวยเจ็บยีกี</p> <p>ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ในกระห่อม และเอโรเคน</p> <p>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานด้ำรจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบการดั่งด้านตรวจสอบด้วยสิ่งของเจ้าหน้าที่ที่ด้ำรจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีด้ำรจภูธร และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง</p>
๓	กระทรวงแรงงาน	<p>ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุวิสัยของสำนักงานประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกันตนตามมาตรฐาน ๓๓ และมาตรฐาน ๓๔ ของสำนักงานประกันสังคม เนื่องจากประชาชนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจากเหตุสุวิสัย และกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม <p>โทรศัพท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานจัดหางาน จังหวัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และหมายเลขอสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม</p> <p>แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสร้งงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย</p>

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงสาธารณสุข	<p>การรักษาพยาบาล และการสนับสนุนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกษ์/ เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีมาตรการคุมเข้มให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่าง เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการตรวจสอบเชิงลึกของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย - ขอให้หักสรรพากรหน้าที่ลงทะเบียนที่เพื่อจัดทำเอกสารขออ蟋ิจิราห์โรคให้กับประชาชน - ขอให้มีมาตรการควบคุมการเดินทางกลับไปบังคับมิลำเนาต่างจังหวัดของประชาชนในช่วงการปิดประเทศ (LockDown) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>โทรศัพท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขอายุตัวนวน ๑๕๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขอายุตัวนวน ๑๓๓๐ และหมายเลขอายุตัวนวน ๑๓๒๓ ของกรมสุขภาพจิต</p>
๕	กระทรวงมหาดไทย	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกษ์/ เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งเบี้ยแสและข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๘ เช่น การปิดสถานบริการเดินระยะเวลา และการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น - ขอให้ยกเลิกคำสั่งปิดสถานประกอบการเป็นการชั่วคราว ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกษ์/ เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประภันการไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ขยายระยะเวลาการคิดค่าไฟฟ้า จากเดิม ๓ เดือน เป็น ๖ เดือน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกษ์/
เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกษ์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกษ์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกษ์/ เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกษ์/ เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประภันการไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกษ์/ เสนอความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพื้นที่ และหมายเลขอายุตัวนวน ๑๑๖๙</p>
๒	การไฟฟ้านครหลวง	<p>ไฟฟ้า กับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกษ์/ เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า - ขอให้เร่งจ่ายเงินและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การขอคืนค่าประภันการไฟฟ้าให้กับประชาชน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

โทรศัพท์...

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขอสายด่วน ๑๗๓๐
๓	ธนาคารออมสิน	หนี้สินในระบบ และหนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พักราชการชาร์ชนลินและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในโครงการสนับสนุนสินเชื่ออุกกาจให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) ของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามโครงการสินเชื่ออุกกาจสำหรับผู้มีอาชีพอิสระของธนาคารออมสิน
๔	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศ ร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - ๑๙) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ
๕	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีคุณภาพ มีสักษณะเป็นสีชุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อท่อประปา โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคที่นี่ และหมายเลขอสายด่วน ๑๖๖๒

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) แต่ละจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดคุณประสิทธิภาพของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๓,๒๓๘	๒๐.๙๕	๓,๑๙๐	๙๘.๕๙	๒,๖๔๒	๘๒.๘๓	๕๕๖	๑๗.๑๗
๑	กรุงเทพมหานคร	๓,๒๓๘	๒๐.๙๕	๓,๑๙๐	๙๘.๕๙	๒,๖๔๒	๘๒.๘๓	๕๕๖	๑๗.๑๗
	เขตตรวจราชการที่ ๑	๒,๐๔๗	๑๓.๒๒	๑,๙๑๖	๙๙.๗๔	๑,๗๔๓	๘๕.๓๙	๓๐๐	๑๔.๖๘
๒	จังหวัดนนทบุรี	๘๔๐	๕.๔๔	๗๗๗	๙๒.๑๗	๗๔๖	๙๕.๗๑	๙๔	๑๑.๑๙
๓	จังหวัดปทุมธานี	๖๔๒	๔.๔๑	๖๖๘	๙๗.๕๕	๕๔๙	๗๖.๓๖	๙๓	๑๓.๖๔
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๓๕๑	๒.๒๗	๓๓๘	๙๕.๓๐	๒๖๙	๗๖.๖๔	๔๒	๒๓.๓๖
๕	จังหวัดสระบุรี	๑๗๐	๑.๑๐	๑๖๑	๙๔.๗๑	๑๓๙	๗๗.๗๖	๓๑	๑๔.๒๔
	เขตตรวจราชการที่ ๒	๓๔๐	๒.๔๕	๓๐๕	๙๐.๙๖	๒๗๙	๗๑.๕๕	๑๐๘	๒๔.๗๙
๖	จังหวัดลพบุรี	๑๕๔	๑.๐๐	๑๔๕	๙๗.๖๘	๑๓๕	๘๙.๗๓	๔๙	๓๑.๔๒
๗	จังหวัดชัยนาท	๘๘	๐.๖๓	๘๖	๙๗.๗๖	๘๑	๙๒.๖๕	๑๗	๑๗.๓๕

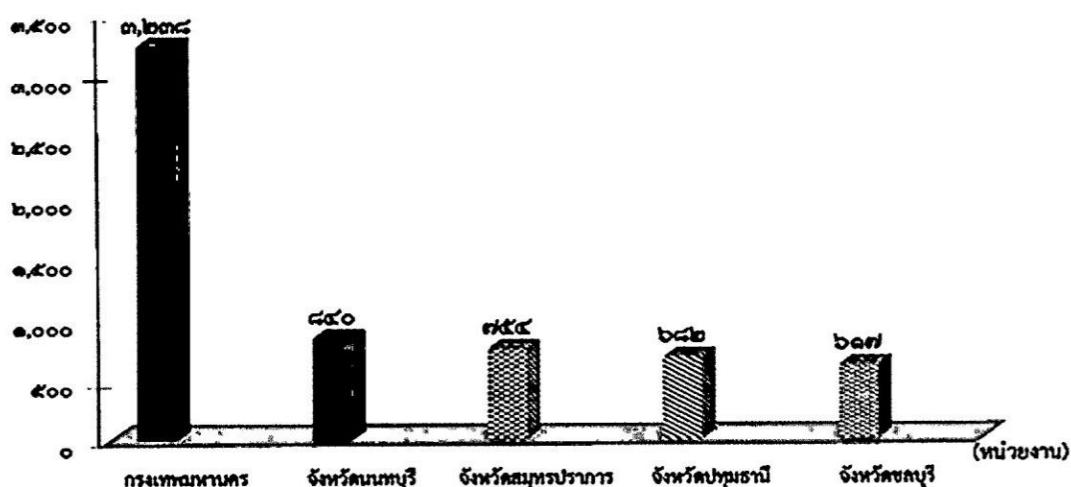
ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดถูประงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๘	จังหวัดอ่างทอง	๗๓	๐.๔๗	๖๒	๘๗.๕๓	๕๐	๖๘.๙๙	๒๓	๓๑.๕๑
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๔๕	๐.๓๔๕	๔๒	๙๓.๓๖	๓๖	๘๕.๕๕	๑๙	๓๗.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		๑,๖๐๗	๗.๔๑	๑,๐๖๑	๖๗.๙๐	๙๘๘	๘๔.๙๖	๒๑๙	๑๙.๑๔
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๗๕๔	๔.๘๔	๖๗๖	๘๙.๖๖	๖๖๗	๘๘.๔๖	๔๗	๑๑.๕๔
๑๑	จังหวัดยะลา	๑๙๔	๑.๑๙	๑๕๐	๗๗.๕๒	๑๔๐	๗๖.๑๙	๔๔	๒๓.๑๙
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๑๐๖	๐.๖๙	๙๙	๙๓.๕๐	๙๗	๙๖.๙๙	๓๕	๓๓.๐๒
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๔๒	๐.๖๐	๓๗	๘๓.๗๐	๖๔	๖๙.๕๗	๒๘	๓๐.๔๓
๑๔	จังหวัดนครนายก	๗๑	๐.๔๖	๕๙	๗๓.๑๐	๔๖	๖๔.๗๙	๒๕	๓๕.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๔		๙๓๓	๕.๙๑	๘๙๙	๙๐.๘๐	๘๙๑	๙๔.๖๙	๒๖๒	๒๔.๓๙
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๓๕๐	๒.๒๖	๓๒๙	๙๕.๐๐	๒๙๙	๙๔.๐๐	๔๖	๑๖.๐๐
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๒๑๐	๑.๓๖	๑๙๖	๙๓.๕๗	๑๙๕	๙๐.๔๙	๖๒	๒๓.๕๒
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๑๙๒	๑.๒๔	๑๗๓	๙๐.๑๐	๑๗๐	๘๗.๗๑	๖๒	๓๒.๒๙
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๖๑	๑.๐๔	๑๔๑	๘๗.๕๘	๑๓๙	๘๓.๙๑	๔๖	๒๖.๐๙
เขตตรวจราชการที่ ๕		๖๓๙	๔.๑๔	๕๙๗	๘๘.๗๓	๕๙๔	๘๘.๔๔	๑๖๕	๑๙.๕๑
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๒๔๑	๑.๔๒	๒๒๗	๙๓.๔๖	๒๒๗	๙๔.๗๐	๙๓	๓๔.๓๐
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๑๖๗	๑.๐๘	๑๖๖	๙๗.๔๔	๑๖๗	๙๗.๐๕	๔๐	๒๓.๙๕
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๑๔๙	๐.๙๖	๑๓๓	๙๑.๘๖	๑๓๐	๙๔.๓๑	๓๘	๒๔.๖๙
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๔๓	๐.๒๔	๔๑	๙๕.๓๕	๓๙	๙๐.๗๐	๔	๙.๓๐
เขตตรวจราชการที่ ๖		๖๗๗	๔.๓๘	๕๕๙	๘๘.๕๗	๕๕๔	๘๘.๔๔	๑๙๓	๒๗.๐๓
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๒๖๑	๑.๖๙	๒๐๔	๗๗.๑๖	๑๙๓	๗๙.๙๕	๖๘	๒๖.๐๕
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๒๔๗	๑.๖๐	๒๐๒	๘๗.๗๔	๑๖๖	๖๗.๒๑	๔๗	๓๒.๗๙
๒๕	จังหวัดชุมพร	๙๐	๐.๕๔	๘๔	๙๓.๓๓	๗๖	๘๔.๔๔	๑๔	๑๔.๔๖
๒๖	จังหวัดพะเยา	๙๘	๐.๕๑	๙๕	๙๓.๗๔	๕๙	๗๔.๖๘	๒๐	๒๔.๓๒
เขตตรวจราชการที่ ๗		๕๓๘	๓.๘๘	๔๙๙	๘๗.๕๗	๔๙๑	๘๐.๔๑	๑๐๗	๑๙.๘๙
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๑๙๗	๑.๒๗	๑๗๔	๘๘.๓๔	๑๖๑	๘๗.๗๓	๓๖	๑๙.๒๗
๒๘	จังหวัดตรัง	๑๓๔	๐.๘๗	๑๑๐	๘๗.๔๔	๙๘	๗๗.๕๙	๓๙	๒๗.๔๑
๒๙	จังหวัดกรุงเทพฯ	๙๘	๐.๖๓	๙๙	๙๐.๙๒	๙๐	๙๑.๖๓	๑๙	๑๙.๓๗
๓๐	จังหวัดพัทลุง	๖๕	๐.๔๒	๖๒	๙๓.๗๔	๕๖	๘๖.๑๕	๙	๑๓.๔๕
๓๑	จังหวัดระนอง	๔๓	๐.๒๔	๓๗	๘๖.๐๕	๓๖	๘๓.๗๒	๗	๑๖.๒๙
เขตตรวจราชการที่ ๘		๕๘๕	๓.๗๙	๕๗๔	๘๗.๐๓	๕๐๙	๖๙.๙๑	๑๗๙	๓๐.๐๙
๓๒	จังหวัดสangkhla	๓๒๓	๒.๐๙	๒๕๓	๗๙.๓๓	๒๓๔	๗๗.๖๗	๔๕	๒๖.๓๒
๓๓	จังหวัดปัตตานี	๙๑	๐.๕๒	๗๒	๘๘.๘๙	๕๙	๖๐.๔๙	๓๒	๓๗.๕๑
๓๔	จังหวัดนราธิวาส	๙๒	๐.๔๐	๕๒	๕๓.๘๗	๔๑	๖๖.๓๓	๒๑	๓๓.๘๗
๓๕	จังหวัดยะลา	๙๒	๐.๔๐	๕๖	๕๗.๑๙	๔๐	๖๔.๕๒	๒๒	๓๓.๔๙
๓๖	จังหวัดสตูล	๕๗	๐.๓๗	๕๑	๘๗.๕๗	๔๑	๗๑.๓๗	๑๖	๒๔.๐๗
เขตตรวจราชการที่ ๙		๑,๐๑๐	๖.๕๕	๙๐๙	๘๗.๗๑	๙๓๐	๘๙.๑๙	๑๔๐	๑๗.๔๙
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๖๑๗	๓.๙๙	๕๑๔	๘๑.๔๑	๕๑๖	๘๖.๗๗	๔๑	๑๓.๓๓
๓๘	จังหวัดระยอง	๒๗๗	๑.๔๐	๑๙๐	๗๙.๔๑	๑๗๑	๗๘.๔๐	๔๖	๒๔.๒๐

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัดถูประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๑๑๖	๐.๗๕	๙๙	๘๕.๓๙	๘๐	๖๔.๙๗	๓๖	๓๑.๓๓
๔๐	จังหวัดตราด	๖๐	๐.๓๙	๔๙	๘๒.๖๗	๔๓	๗๑.๖๗	๑๗	๒๘.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๓๙๕	๒.๕๕%	๓๙๒	๘๑.๕๙%	๒๔๔	๖๑.๗๙%	๑๕๑	๓๙.๖๓
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๑๖๒	๑.๐๕	๑๒๔	๗๖.๕๕	๑๐๕	๖๔.๘๑	๕๗	๓๕.๑๙
๔๒	จังหวัดเลย	๗๔	๐.๔๘	๖๒	๘๓.๗๘	๔๗	๖๓.๕๑	๒๗	๓๖.๙๙
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๖๑	๐.๓๙	๕๘	๙๕.๐๘	๓๙	๖๓.๙๓	๒๒	๓๖.๐๗
๔๔	จังหวัดบึงกุ่ง	๕๓	๐.๓๙	๓๙	๗๓.๕๙	๒๙	๕๔.๗๒	๒๔	๔๕.๒๗
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๔๕	๐.๒๙	๓๙	๘๖.๖๗	๒๔	๕๓.๓๓	๑๑	๔๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๑๖๔	๑.๐๖	๑๖๒	๙๖.๖๙%	๗๙	๔๘.๗๘	๔๔	๔๑.๒๙
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๙๙	๐.๖๑	๖๖	๗๐.๗๑	๔๔	๔๔.๖๔	๕๒	๕๕.๓๒
๔๗	จังหวัดนครพนม	๔๑	๐.๒๗	๓๓	๘๐.๔๙	๒๒	๕๓.๖๖	๑๙	๔๖.๓๙
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๒๙	๐.๑๙	๒๖	๘๙.๖๖	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๗๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๖๔๑	๔.๑๕	๕๙๐	๗๖.๔๔	๓๙๖	๖๐.๖๙	๒๕๕	๓๙.๗๙
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๒๕๒	๑.๖๓	๑๙๖	๗๗.๔๑	๑๕๔	๖๑.๑๑	๘๘	๓๘.๘๙
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๕๔	๑.๐๐	๑๔๑	๙๑.๕๖	๙๓	๖๐.๓๙	๖๑	๓๙.๖๑
๕๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๒๖	๐.๘๒	๙๗	๗๙.๐๕	๗๔	๕๘.๗๓	๕๒	๔๑.๒๗
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๑๐๙	๐.๗๑	๗๖	๗๙.๗๒	๖๕	๕๙.๖๓	๔๔	๔๐.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๔๙๙	๓.๑๔	๓๖๑	๗๗.๗๗	๒๖๒	๖๐.๖๙	๑๗๕	๓๙.๒๙
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๒๒๑	๑.๔๓	๑๖๓	๗๓.๗๖	๑๓๒	๕๓.๖๒	๕๗	๔๐.๒๗
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๑๗๑	๑.๑๑	๑๒๑	๗๐.๗๖	๗๐	๔๐.๔๔	๑๐๑	๔๙.๐๖
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๕๖	๐.๓๖	๔๗	๘๓.๘๓	๓๕	๖๒.๕๐	๒๑	๓๗.๔๐
๕๖	จังหวัดอุดรธานี	๔๕	๐.๒๙	๓๐	๘๙.๑๙	๒๕	๕๙.๖๒	๑๙	๔๑.๓๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๘๖๖	๕.๒๐	๖๑๓	๗๐.๗๙	๕๓๖	๖๑.๘๙	๓๓๐	๓๙.๑๑
๕๗	จังหวัดนราธิวาส	๔๓๙	๒.๘๔	๓๑๖	๗๑.๗๘	๒๙๘	๖๗.๘๘	๑๙๑	๓๒.๑๒
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๑๗๕	๑.๑๓	๑๒๖	๗๒.๐๐	๑๐๘	๖๑.๗๑	๖๗	๓๙.๒๙
๕๙	จังหวัดชัยภูมิ	๑๒๖	๐.๘๒	๙๔	๗๖.๖๗	๖๔	๕๓.๗๗	๔๘	๔๖.๓๓
๖๐	จังหวัดสุรินทร์	๑๒๖	๐.๘๒	๙๗	๗๙.๐๕	๖๒	๔๙.๒๑	๖๔	๕๐.๗๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๔๗๑	๓.๑๑	๓๖๕	๗๙.๔๔	๒๙๘	๖๑.๗๙	๑๙๓	๓๑.๑๑
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๓๓๐	๒.๑๔	๒๔๔	๗๓.๗๔	๒๓๖	๗๑.๕๒	๙๔	๒๘.๔๘
๖๒	จังหวัดลำปาง	๙๑	๐.๕๙	๗๐	๗๑.๕๒	๔๔	๔๙.๗๔	๓๗	๔๐.๖๖
๖๓	จังหวัดลำพูน	๔๗	๐.๓๐	๔๐	๘๕.๑๑	๓๑	๖๔.๕๖	๑๖	๓๕.๔๔
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓๓	๐.๐๙	๑๑	๘๔.๖๒	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๒๕๙	๑.๖๗%	๑๙๙	๗๓.๗๙	๑๕๓	๕๙.๐๙	๑๐๖	๔๙.๗๙
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๑๒๓	๐.๘๐	๙๙	๘๐.๘๙	๗๑	๕๗.๕๒	๕๒	๔๒.๔๘
๖๖	จังหวัดพะเยา	๕๙	๐.๓๙	๓๖	๖๒.๐๗	๓๖	๖๒.๐๗	๒๒	๓๗.๙๓
๖๗	จังหวัดแพร่	๔๙	๐.๒๙	๒๗	๖๑.๓๖	๒๖	๕๙.๐๙	๑๗	๔๐.๙๑
๖๘	จังหวัดน่าน	๓๔	๐.๒๒	๒๗	๗๓.๔๑	๒๐	๕๙.๔๒	๑๔	๔๑.๔๙

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมพนักงาน	จำนวนการเงินได้ขออยศิ	วัดทุบประสังค์ซึ่งกิจกรรมประจำงาน					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการทั่วไป									
๗๙	จังหวัดพิษณุโลก	๑๓๘	๐.๙๐	๑๒๕	๙๖.๙๗	๗๐	๕๗.๔๔	๕๙	๔๖.๔๔
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๒๕	๐.๙๑	๑๐๖	๘๔.๘๐	๗๔	๕๙.๒๐	๕๑	๔๐.๘๐
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๙๙	๐.๕๑	๔๙	๕๐.๕๕	๔๙	๖๐.๗๖	๓๑	๓๑.๒๔
๗๒	จังหวัดอุตรดิตถ์	๖๕	๐.๔๒	๖๐	๙๒.๓๑	๔๖	๖๔.๖๒	๒๓	๓๕.๓๘
๗๓	จังหวัดตาก	๖๐	๐.๓๙	๔๙	๘๐.๐๐	๓๙	๖๕.๐๐	๒๑	๓๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑									
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๒๐๓	๑.๓๑	๑๓๙	๖๘.๔๗	๑๒๒	๖๐.๑๐	๙๑	๓๙.๙๐
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๙๔	๐.๖๑	๗๐	๗๔.๗๗	๕๙	๕๒.๓๓	๔๕	๔๗.๘๗
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๙๐	๐.๕๘	๕๙	๖๕.๒๒	๖๒	๖๘.๘๙	๒๙	๓๑.๑๑
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๗๐	๐.๔๕	๔๙	๖๘.๕๗	๔๙	๖๘.๕๗	๒๒	๓๑.๔๓
รวมทั้งสิ้น		๑,๔๕๓	๑๐๐.๐๐	๑๓๙๗	๙๖.๔๔	๑๑,๖๐๗	๗๕.๑๑	๓,๘๙๖	๔๖.๔๔

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)

(จำนวนเรื่อง)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบร่วมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๑๕,๔๕๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีมาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรงเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้จัดสรรงเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีมีบุคคลเดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - ขอให้ตรวจสอบการดังด้านต่อไปนี้เพื่อความคุณและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ ล้วนสาหะณะ สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว โดยยกเว้นค่าเช่าที่ให้ผู้ประกอบการ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอรับการจัดสรรงบประมาณซึ่งมาจากเงินจากรัฐได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน สถานบันเทิง ร้านอาหาร รถเรือยสินค้า การม้วนสุมดื่มสุรา และการเล่นกีฬา</p>
๒	จังหวัดนนทบุรี	<p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้าน บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การเล่นกีฬา การม้วนสุมดื่มสุรา และเสียงสุนัข</p> <p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรงเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - ขอให้สถานพยาบาลและร้านสะดวกซื้อปรับปรุงการให้บริการ โดยเว้นระยะห่างทางสังคม - ขอให้จัดสรรงเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ผ่อนปรนคำสั่งปิดสถานประกอบการ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การปรับลดหรือการยกเว้นการเช่าที่ให้ของผู้ประกอบการ - ขอให้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การลงทะเบียนเพื่อรับถุงยังชีพและสิ่งของจากหน่วยงานภาครัฐ
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	<p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน สถานบันเทิง การม้วนสุมดื่มสุรา และการขับปั่นจักรยานยนต์</p> <p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้จัดสรรงเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรงเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไฮโล และหวยจับยี่กี</p>

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๔	จังหวัดปทุมธานี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การยึดหันนโยบายเขื่อน และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ผ่อนปรนการเปิดสถานที่และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร/บ้านจัดสรร การม้วนสูนดีมสูรา และการขับชีรรถจักรยานยนต์ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงช่องแซม/ก่อสร้างถนน ถูกกระหนาดซักลอกความเร็ว สะพานลอยคนข้าม การเตี้ยสันแบ่งช่องทาง จราจร สัญญาณไฟจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราหน้ายสีน้ำเงิน และการติดตั้งป้ายโฆษณาเกิดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
๕	จังหวัดชลบุรี	<p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น การตั้งด่านจุดตรวจด้วยรถ และการสวมหน้ากากอนามัย - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการสถานที่ที่กักตัวผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน จากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการเลี้ยงสุนัข</p> <p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สถานสาธารณสุข สถานบริการต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว - ขอให้มีมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การปรับลดหรือการยกเว้นการเข้าพื้นที่ของผู้ประกอบการ



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

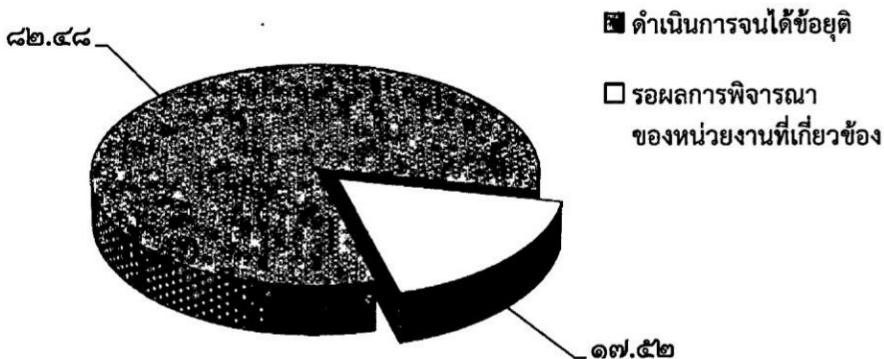
ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑	๑๒๓,๖๕๓	๑๒๔,๗๖๖	๑.๗๑
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘,๖๒๖	๗,๔๔๒	- ๑๒.๕๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๕,๒๒๓	๓,๓๙๔	- ๓๕.๒๑
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓,๐๘๑	๑,๓๖๙	- ๕๕.๕๗
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑	๑,๔๑๙	๑,๔๓๑	๐.๑๒
๖	สายตรงไถนิยม	๓๓๗	๒๒๙	- ๓๒.๐๕
๗	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ	๑๗๖	○	- ๑๐๐
๘	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑	○	- ๑๐๐
๙	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	○	๑๑๗	n/a
รวมทั้งสิ้น		๑๔๐,๒๓๔	๑๔๐,๔๓๔	๐.๑๐

หมายเหตุ : ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (มีนาคม - ปัจจุบัน (ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๓)) ช่องทางสายด่วน ๑๑๑ ได้รับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ จำนวนทั้งสิ้น ๕๔๘,๒๑๖ เรื่อง (เป็นการร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) รับ จำนวน ๑๑๗ เรื่อง)

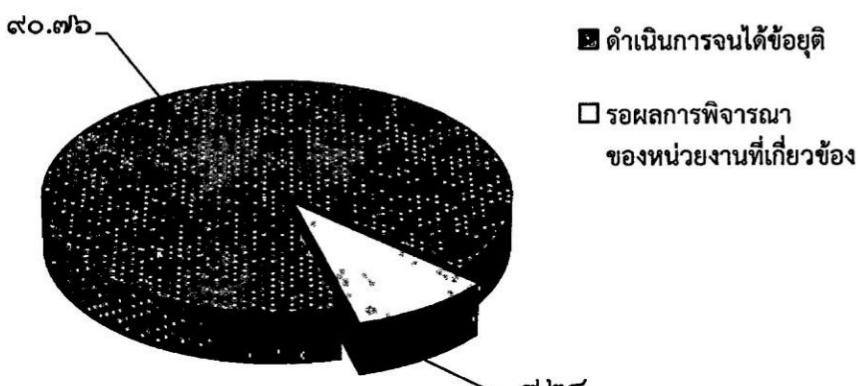
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔๐,๒๓๔ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๒ และช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ ลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑ นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เร่งรัดติดตามเรื่องคงค้างให้มีผลยุติโดยเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว และดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่อง ผ่านศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) จำนวน ๑๑๗ เรื่อง

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกัน ของปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๔๘,๒๑๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๒,๑๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๔๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๒



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐,๓๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๗,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างผลการพิจารณาจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ จะพบว่าเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงร้อยละ ๑๙.๒๖ ทั้งนี้ เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้มีเรื่องร้องทุกข์ที่รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงจำนวน ๗๗,๘๙๙ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนการให้บริการ ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ดังนี้

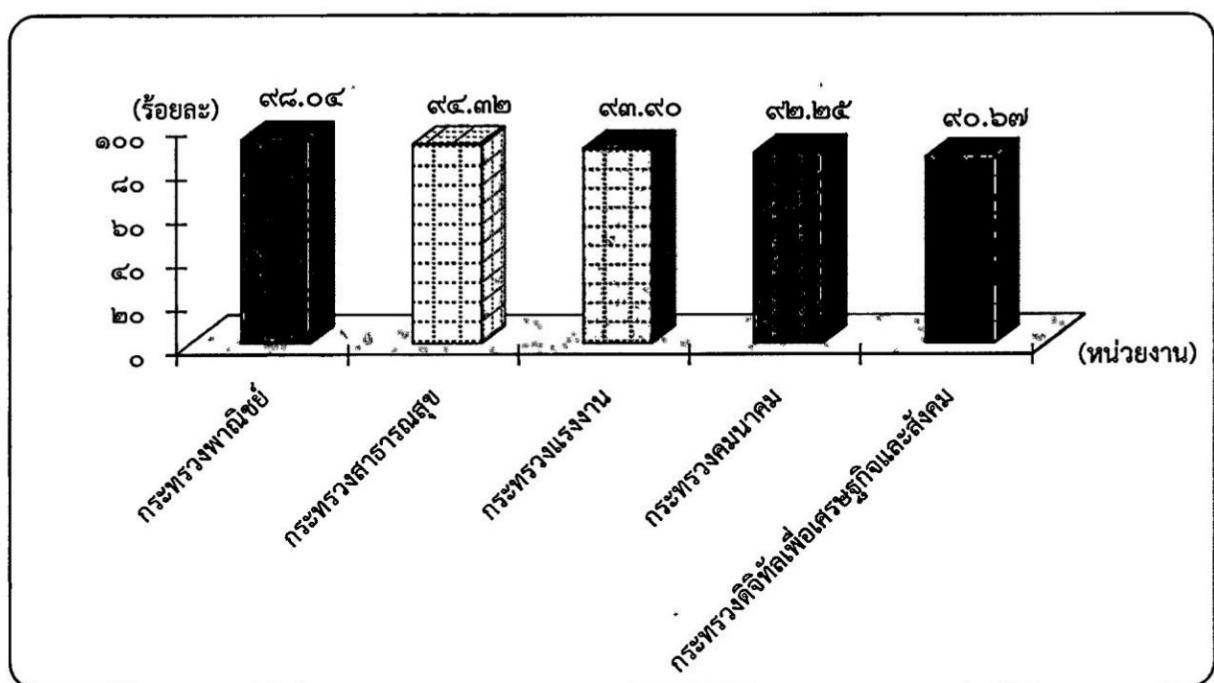
(๑) หลายกรณีปัญหาเป็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์เพราะได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่ต้องพึ่งพา การลงทุน การท่องเที่ยว และการจ้างงาน เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีความเชื่อมโยงหลักปัจจัย หากแต่ ขณะนี้ปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ทั่วโลกส่งผลให้การลงทุน การท่องเที่ยว การส่งออกต่าง ๆ ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ ดังนั้น ปัญหา จึงอาจยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทุกรูปนัย

(๒) ประเด็นปัญหา...

๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

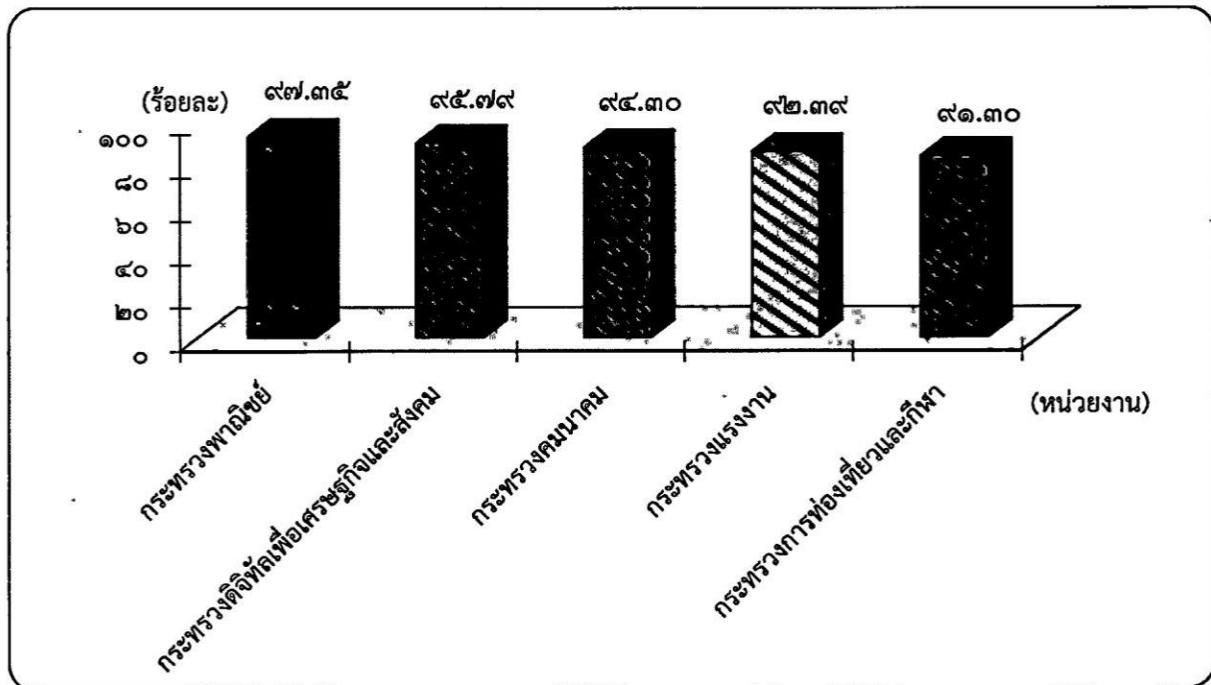
๓) เป็นกรณีปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ขอยุติโดยง่าย เนื่องจากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำอันเป็นผลมาจากการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ขอให้รั่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่ม้อยในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอความช่วยเหลือในการพิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่ม้อยในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีได้รับแจ้งผล SMS www.เราไม่ทิ้งกัน.com ว่าข้อมูลไม่ตรงกับที่ลงทะเบียน และการไม่ได้รับสิทธิเนื่องจากระบบแจ้งว่า ยังไม่เข้าข่ายเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ขอยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ขอยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ชัดยั่งยืนมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคุณภาพ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๙๕๙ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๑,๖๗๕ ราย ๗๖๕ เรื่อง ๘๑๐ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความร่วมมือระหว่างในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากในช่วงเดือน มีนาคม - มิถุนายน ๒๕๖๓ อยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางการร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ ทั้งนี้ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้เปิดให้ประชาชนสามารถเดินทางมายืนเรื่องร้องทุกข์ได้ตามปกติแล้ว

**๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา**

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ตัวเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ตัวเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - การขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” และมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท)	๓๗	๕๖	๔๙ (๘๗.๕๐)	๑	๙,๖๓๗	๕,๐๔๔ (๕๒.๓๔)	๑๗,๑๐๔.๙๓
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการ เกินระยะเวลาและการปิดสถานที่ เป็นการชั่วคราว การจัดสรรหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น - ข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น โครงการคนละครึ่ง มาตรการการกำหนดด่วนหยุดเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน” เป็นต้น	๓	๔,๐๘๐	๓,๘๐๒ (๙๓.๑๙)	๒	๗,๔๗๐	๗,๒๓๐ (๙๑.๘๗)	๙๒.๘๙

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบacheas กรณีพับเห็นบุคคล ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สูมเสียง ต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)} - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหาร ตลาดนัด และร้านนวดแผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตาม แนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักษณะจาน่าอยู่รูป - ขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออก ประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔๗	๔๗๐	๔๐๒ (๘๕.๕๓)	๓	๖,๒๙๔	๖,๐๙๘ (๙๗.๐๔)	๑,๒๓๗.๐๒
๔	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง การก่อสร้าง การจัดแสดงคอนเสิร์ต สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่ม ^{แข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดัง} รบกวน และสุนัขจารจัด	๔	๓,๐๒๑	๒,๙๗๘ (๙๘.๕๘)	๔	๔,๙๙๘	๔,๖๔๓ (๙๓.๐๔)	๖๕.๑๑
๕	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหาระยะไฟฟ้า ขัดข้อง ช่องแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการ ไฟฟ้า เป็นต้น	๒	๔,๕๓๓	๔,๓๕๐ (๙๗.๒๗)	๔	๔,๒๔๓	๓,๙๔๓ (๙๓.๙๗)	- ๕.๙๘

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาตาม มาตรการของรัฐที่กำหนด โดยเป็น การจ่ายเงินเยียวยา ๑,๐๐๐ บาท เป็นเวลา ๓ เดือน (รวมเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท) ให้แก่ผู้ถือบัตร สวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ^{ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)} ให้ตรงตามเวลาที่ภาครัฐกำหนด - ขอให้เร่งดำเนินการออกบัตร สวัสดิการแห่งรัฐใหม่ ให้แก่ ประชาชนในกรณีที่บัตรสูญหาย	๑๙	๙๘๘	๘๗๖ (๘๘.๗๗)	๖	๓,๒๑๒	๑,๑๓๔ (๓๕.๓๑)	๒๒๑.๘๙
๗	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง การไฟฟ้า น้ำประปา ห้ามยกเว้นค่าบริการ สาธารณูปโภค ห้ามหักค่าบริการ สาธารณะสุข ห้ามหักค่าบริการ สายด่วน ๑๔๒๒ เป็นต้น	๙	๒,๒๔๙	๒,๒๓๐ (๙๙.๑๖)	๗	๒,๖๘๘	๒,๕๕๖ (๙๕.๐๙)	๑๙.๕๒
๘	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักครอบเบ็ดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ^{ตู้ม้า ตู้สีอ่อง บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน} โต๊ะสนุกเกอร์ พนันหมายเลขฟุตบอล hairyball แลลลากกินราบ	๕	๒,๙๕๓	๒,๙๐๒ (๙๘.๒๙)	๙	๒,๖๔๒	๒,๕๗๘ (๙๓.๗๙)	- ๑๐.๕๓
๙	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปา ไม่ไหล ไหลอ่อน น้ำประปามีได้ คุณภาพมีลักษณะเป็นสีเขียว - ขอให้ขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา และซ่อมแซมท่อ น้ำประปา	๖	๒,๘๔๒	๒,๗๘๔ (๙๗.๙๖)	๙	๒,๓๖๓	๒,๑๗๘ (๙๒.๑๗)	- ๑๖.๘๕

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒			ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑๐	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักครอบจ้างนาย และสภาพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๗	๒,๓๓๑	๒,๒๙๗ (๙๘.๕๔)	๑๐	๑,๘๕๕	๑,๘๐๔ (๙๕.๗๐)	- ๑๙.๓๓

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบร้า ค่าครองชีพเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยเรื่องส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” โดยขอให้พิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพ อิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) และขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การให้ข้อมูล/การรับแจ้งเบาะแสผ่านสายด่วนต่าง ๆ เป็นต้น รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การจัดสรรงหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น และการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) พบร้า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับค่าครองชีพ การรักษาพยาบาล และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นค่าครองชีพ และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 ในช่วงแรก ข้อมูลมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ ของหน่วยงานยังกระจัดกระจาย ไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจน ทั้งยังเกิดข้อสงสัยและมีประเด็นปัญหาที่ตกหล่นหรือได้รับสิทธิในการช่วยเหลือซ้ำซ้อน ทำให้ผลการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องจ่ายเงินเยียวยาเป็นที่ยุติได้ไม่มากเท่าที่ควร

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๙,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

๑) สอบถานข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๐๓,๑๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถานข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถานข้อมูลมาตราการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้นรองลงมาคือ สอบถานข้อมูล/แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันเชื้อ และสอบถานข้อมูล/ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๑ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับมาตรการดูแลและการเยียวยา และการให้ความช่วยเหลือรองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องคำสั่งเปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๗. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑ พบว่า

๗.๑) กรณีจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประชาชน มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อเสนอแนะยืนยันผ่านช่องทาง ๑๑๑ เข้ามาเป็นจำนวนมากและประสงค์ จะติดตามเพื่อขอทราบสถานะของเรื่องร้องทุกข์ แต่ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้โดยสะดวก หากแต่ประชาชน ยังรอคอยการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ รวมทั้งต้องการทราบระยะเวลาที่ปัญหาจะได้รับการ แก้ไข หรือระยะเวลาแล้วเสร็จ

๗.๒) การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอใช้ข้อมูลประกอบการรายงานผลสำหรับผู้บริหาร ระดับสูง บางเรื่องต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน เช่น ต้องการทราบข้อมูลของผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการ เยียวยา “เราไม่ทิ้งกัน” หรือแจ้งเบาะแสของผู้ไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบาย ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยรวดเร็วเนื่องจากมีการกระจายของช่องทางการแจ้งเรื่อง ร้องทุกข์ที่หลากหลายทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูล และขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่าง ส่วนราชการที่เป็นเอกภาพ ดังนั้น การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอเป็นภาพรวมต้องใช้ระยะเวลาในการ ประสานงาน รวบรวม และประมวลผลข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการกำกับและติดตามเพื่อแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของภาครัฐ

๗.๓) การบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ

๗.๓.๑) การขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูล เรื่องร้องทุกข์ แม้ว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้มีการลงนามในบันทึกความร่วมมือกับส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นระบบแล้ว หากแต่ข้อเท็จจริง พบว่าหลายหน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลของตนเองยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ กล่าวคือ ขาดงบประมาณ เพื่อการพัฒนาเครื่องมือสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขาดการสั่งการในเชิงนโยบาย และระบบที่ถูกออกแบบมาจากการต้องการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเชื่อมโยงข้อมูลจึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยง่าย

๗.๓.๒) หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ไม่ได้นำเข้าข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ (ที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่อง) เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้ ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์บางส่วนไม่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ การประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จึงยังไม่สะท้อน ภาพรวมของประเทศไทย และไม่สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการร้องทุกข์ และการให้ความช่วยเหลือ จากส่วนราชการได้

๗.๔) จากสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นอกเหนือจากการแจ้งประจำเดือน ความเดือดร้อน และผลกระทบต่าง ๆ ที่เป็นไปตามสถานการณ์แล้ว ยังพบว่าประชาชนได้แจ้งข้อร้องเรียนด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามากเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การใช้น้ำเสียง คำพูด การให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน การโอนสายระหว่างหน่วยงานภายในหลายครั้ง ทำให้ต้องรอค่อยเป็นระยะเวลานาน และการไม่มีผู้รับสาย/หรือสายไม่ว่าง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงาน/คู่สายไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และต้องการให้มีการพัฒนา/ปรับปรุงมาโดยตลอด แม้ว่าเป็นปัญหาที่ไม่ส่งผลกระทบที่ร้ายแรง หากแต่เป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมาอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างจริงจังจากผู้รับผิดชอบ

๘. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่เป็นศูนย์บริการประชาชน โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริงติดตามผลและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดสถานะขององค์กรเป็น “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล” และได้มีนโยบายในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดยผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เหมาะสม รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนโยบายและทิศทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ และเชื่อมโยงกับแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการประชาชน จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๘.๑) ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๘.๒) สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๘.๓) หน่วยงานที่มีสายด่วนสำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

PRINCO

DVD-R
4.7 GB up to 20 min.



up to
16X speed

R4.7

แผ่นวีดิทัศน์ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

จำนวน ๑ แผ่น