

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/๒๓๙๙

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๒๗๑ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และกรุงเทพมหานครทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ปริญญคราญ จงธรรมคุณ

(นางสาวปริญญคราญ จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาท), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗/๒๗/๑



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๑๗๕๒ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณาแนวทาง ในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึก ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ต้องทันทสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดังรบกวน ตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน

๒.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์บูรณา การฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณา แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้ และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๓.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดัง รบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน

๒.๓.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

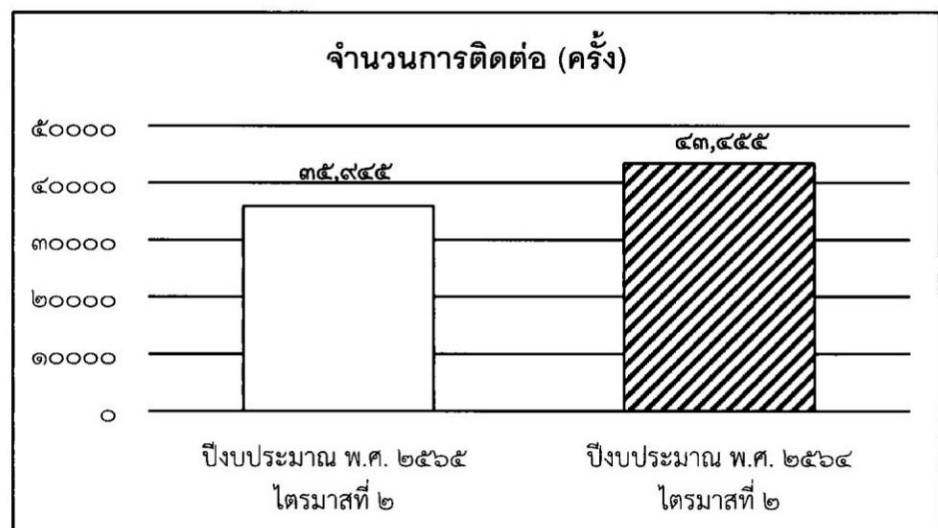
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๙,๑๙๓ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๗,๐๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๐๓๓ เรื่อง (๗๙.๘๙%)	กระทรวงสาธารณสุข ๗๔๙ เรื่อง (๑๙.๗๙%)	กระทรวงการคลัง ๕๗๑ เรื่อง (๑๕.๐๙%)	กระทรวงแรงงาน ๔๐๓ เรื่อง (๑๐.๖๕%)	กระทรวงคมนาคม ๓๕๐ เรื่อง (๙.๒๕.%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๒๒๔ เรื่อง (๑๖.๓๙%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๐๘ เรื่อง (๗.๙๐%) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๐๘ เรื่อง (๗.๙๐.%)	ธนาคารออมสิน ๘๙ เรื่อง (๖.๕๑%)	การไฟฟ้านครหลวง ๘๘ เรื่อง (๖.๕๔%)	การประปานครหลวง ๖๔ เรื่อง (๖.๖๘%)
๓. อบท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๙๗๑ เรื่อง (๑๙.๙๗%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๒๓๙ เรื่อง (๕.๙๒%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๒๗ เรื่อง (๕.๖๓%)	จังหวัดชลบุรี ๒๐๙ เรื่อง (๔.๓๐%)	จังหวัดปทุมธานี ๑๘๙ เรื่อง (๓.๘๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การเสนอและตรากฎหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลาม ในประเทศไทย - ขอให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟในช่วง เทศกาลปีใหม่ - ขอให้เพิ่มบทลงโทษสำหรับผู้จุดพลุ และดอกไม้ไฟ	๑	๒,๓๙๗	๒,๓๙๐ (๙๙.๗๑)	๔๙	๑๑๗	๑๐๗ (๙๑.๔๕)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตาม มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาด ของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงเทศกาล เช่น วันมาฆบูชา วันวาเลนไทน์ และสถานที่ที่มีความเสี่ยง ในการรวมกลุ่มของบุคคลจำนวนมาก เช่น วัด โรงเรียน และสถานบันเทิง เป็นต้น - ขอให้กำหนดมาตรการในการเฝ้าระวังพื้นที่ เสี่ยงและบุคคลใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อโควิด - 19 - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๒	๒,๑๒๒	๑,๙๕๗ (๙๒.๒๒)	๒	๒,๓๒๘	๒,๑๗๘ (๙๓.๕๖)
เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้อง รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน	๓	๑,๒๔๒	๑,๑๙๔ (๙๖.๑๔)	๔	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓ (๙๖.๕๗)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๔	๖๘๙	๖๔๖ (๙๓.๗๖)	๘	๖๙๘	๖๖๕ (๙๕.๒๗)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์ หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน ของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๕	๖๔๗	๕๘๖ (๙๐.๕๗)	๗	๘๐๑	๗๕๔ (๙๔.๑๓)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๖	๔๖๔	๔๓๐ (๙๒.๖๗)	๖	๘๓๔	๗๙๒ (๙๔.๙๖)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลบรถ บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทาง จราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้ง ป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๗	๔๔๓	๓๙๕ (๘๙.๑๖)	๑๑	๔๗๙	๔๒๗ (๘๙.๑๔)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมในการดำเนินคดี กรณีการเสียชีวิตของนางสาวภัทรธิดา พัชรวีระพงษ์ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย	๘	๓๔๓	๓๓๗ (๘๕.๗๕)	๑๘	๓๗/๑	๓๒๗ (๘๘.๑๔)
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบ ระงับ ตัดสาย กรณี เป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการโทรศัพท์แอบอ้าง จากกลุ่มมิจฉาชีพ	๙	๓๗๑	๒๘๕ (๖๙.๕๔)	๒๑	๓๐๙	๒๔๕ (๗๙.๒๙)
บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิด บ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้ สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงชน โต๊ะสน็อกเกอร์ การพนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลาकिनรวบ	๑๐	๓๖๔	๓๔๘ (๙๕.๖๐)	๕	๙๖๒	๙๑๕ (๙๕.๑๑)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอฟผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๓๗,๗๙๑ (๙๑.๕๕)	๓๗,๗๙๑ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓,๔๘๘ (๘.๔๕)	๓,๑๔๒ (๙๐.๐๘)	๓๔๖ (๙.๙๒)
รวมทั้งสิ้น		๔๑,๒๗๙ (๑๐๐.๐๐)	๔๐,๙๓๓ (๙๙.๑๖)	๓๔๖ (๐.๘๔)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๓๗,๗๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๑๔,๐๖๙	๓๔.๐๘
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๑๓,๒๘๑	๓๒.๑๗
๓	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๕,๒๖๓	๑๒.๗๕
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๔,๕๐๐	๑๐.๙๐
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๓๔๖	๐.๘๔
๖	อื่น ๆ	๓๓๒	๐.๘๑
รวมทั้งสิ้น		๓๗,๗๙๑	๙๑.๕๕

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑,๓๔๐	๓.๒๕
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๑,๑๐๓	๒.๖๗
๓	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๔๑๓	๑.๐๐
๔	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๓๗๙	๐.๙๒
๕	แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	๗๕	๐.๑๘
๖	อื่น ๆ	๑๗๘	๐.๔๓
รวมทั้งสิ้น		๓,๔๘๘	๘.๔๕

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๔๐ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอมผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๒๒๘ (๖๓.๓๐)	๘๔๐ (๖๘.๔๐)	๓๘๘ (๓๑.๖๐)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๖.๗๐)	๕๑๗ (๗๒.๖๑)	๑๙๕ (๒๗.๓๙)
รวมทั้งสิ้น		๑,๙๔๐ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๕๗ (๖๙.๙๕)	๕๘๓ (๓๐.๐๕)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าแม้ว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกลับลดลงและประเด็นส่วนใหญ่ที่ประชาชนร้องเรียนและเสนอข้อคิดเห็นเป็นจำนวนมากซึ่งเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

๓.๓.๑ ประชาชนไม่ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เช่น กรณีการปรับเปลี่ยนมาตรการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การจัดตั้งศาลอิสลาม และกลยุทธ์การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

๓.๓.๒ หน่วยงานขาดการทำงานเชิงรุกในการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือการติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบภายหลังที่มีการเปลี่ยนแปลงมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ

๓.๓.๓ หน่วยงานยังนำเสนอรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ขาดความน่าสนใจ และยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓.๓.๔ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญและการถูกรบกวนจากเสียงของกลุ่มวัยรุ่น มั่วสุม ร้านอาหารหรือจากสัตว์เลี้ยงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้ง แต่มีความเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ จึงทำให้การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาเป็นเพียงการระงับเหตุเป็นรายกรณีเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหในระยะยาวหรือป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

๓.๓.๕ ประชาชนมีการติดตามเรื่องร้องทุกข์มาอย่างต่อเนื่อง และขอให้หน่วยงาน มีการแจ้งผลให้ทราบอย่างเป็นระยะ รวมทั้งต้องการทราบกรอบระยะเวลาดำเนินการการแก้ไขปัญหา และต้องการติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณา แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้ และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๓.๔.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นอย่างต่อเนื่อง

๓.๔.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดัง รบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน

๓.๔.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

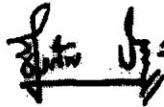
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย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

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/2msz88x5>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำเนาถูกต้อง
พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา
(พลเอกสุชาติ อุทรา)
รองเลขาธิการ
๒๒ ธ.ค. ๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒
ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๑๑๓/๕๒ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดังรบกวน ตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๒.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

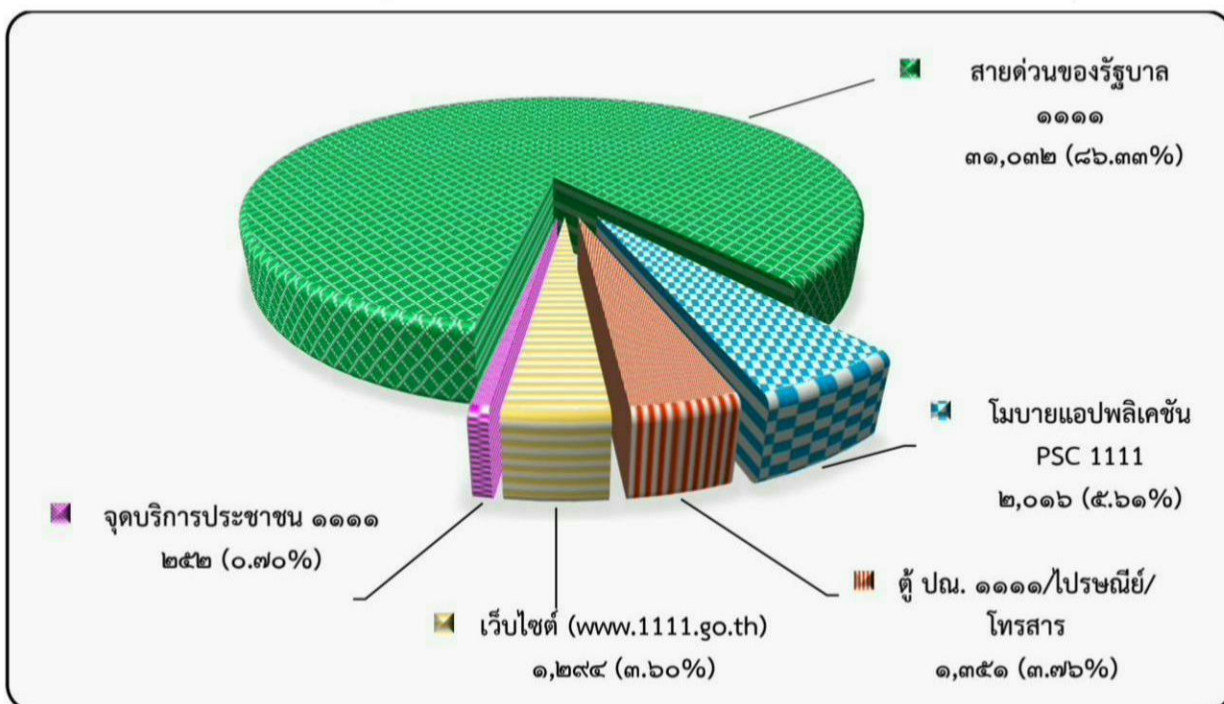


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไต่รมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

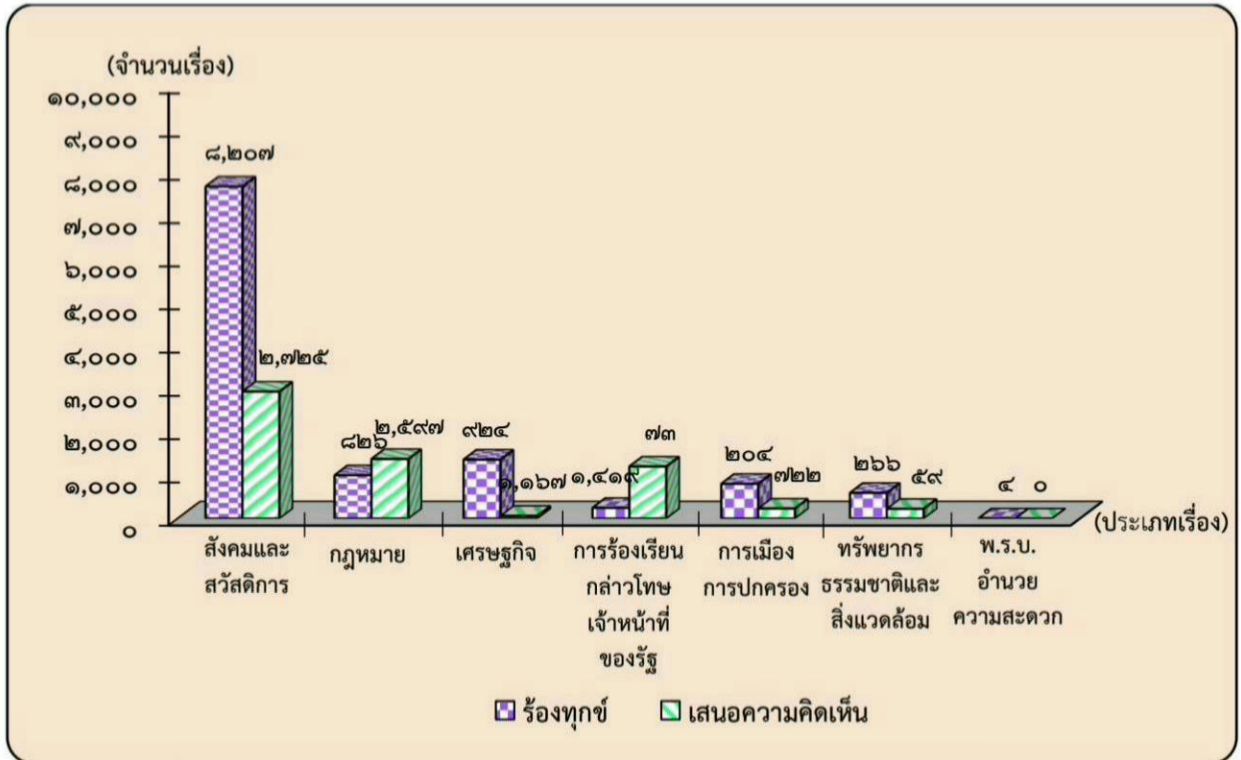
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๑,๐๓๒	๘๖.๓๓
๒	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒,๐๑๖	๕.๖๑
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๓๕๑	๓.๗๖
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๒๙๔	๓.๖๐
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๕๒	๐.๗๐
รวมทั้งสิ้น		๓๕,๙๔๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๕,๙๔๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางนโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

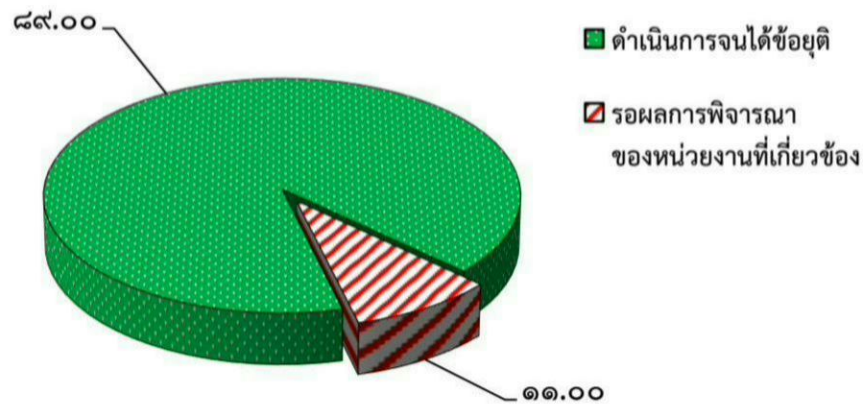
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๐,๙๓๒	๘,๒๐๗	๒,๗๒๕
๒	กฎหมาย	๓,๔๒๓	๘๒๖	๒,๕๙๗
๓	เศรษฐกิจ	๒,๐๙๑	๙๒๔	๑,๑๖๗
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๔๙๒	๑,๔๑๙	๗๓
๕	การเมือง-การปกครอง	๙๒๖	๒๐๔	๗๒๒
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๒๕	๒๖๖	๕๙
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๔	๔	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๙,๑๙๓	๑๑,๘๕๐	๗,๓๔๓
ร้อยละ		๑๐๐	๖๑.๗๔	๓๘.๒๖

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๗,๐๗๐	๘๙.๐๐
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒,๑๒๓	๑๑.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๙,๑๙๓	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๙,๑๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๗,๐๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การเสนอและตรากฎหมาย	- ขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย - ขอให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟในช่วงเทศกาลปีใหม่ - ขอให้เพิ่มบทลงโทษสำหรับผู้จุดพลุและดอกไม้ไฟ	๒,๓๙๗	๒,๓๙๐	๗

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๒	การรักษาพยาบาล	- ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาล เช่น วันมาฆบูชา วันวาเลนไทน์ และสถานที่ที่มีความเสี่ยงในการรวมกลุ่มของบุคคลจำนวนมาก เช่น วัด โรงเรียน และสถานบันเทิง เป็นต้น - ขอให้กำหนดมาตรการในการเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงและบุคคลใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อโควิด - 19 - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๒,๑๒๒	๑,๙๕๗	๑๖๕
๓	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑,๒๔๒	๑,๑๙๔	๔๘
๔	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖๘๙	๖๔๖	๔๓
๕	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขต และหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๖๔๗	๕๘๖	๖๑
๖	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๔๖๔	๔๓๐	๓๔

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๗	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้น แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๔๔๓	๓๙๕	๔๘
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	- ขอความเป็นธรรมในการดำเนินคดี กรณีการเสียชีวิตของนางสาวภัทรธิดา พัชรวิระพงษ์ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย	๓๙๓	๓๓๗	๕๖
๙	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	- ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบ ระบุ บัดตสาย กรณี เป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะ เป็นการโทรศัพท์แอบอ้างจากกลุ่ม มิจฉาชีพ	๓๗๑	๒๘๕	๘๖
๑๐	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและ เล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ การพนัน ทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลาก กินรวบ	๓๖๔	๓๔๘	๑๖

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การเสนอและตรากฎหมาย รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เสี่ยงรบกวน/สิ้นสละเทือน ไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา ถนน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๓,๗๘๔	๕๘.๗๑	๒,๙๒๒	๗๗.๒๒	๒,๕๕๗	๖๗.๕๗	๑,๒๒๗	๓๒.๔๓
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๗๔๙	๑๙.๗๙	๖๒๓	๘๓.๑๘	๕๘๘	๗๘.๕๐	๑๖๑	๒๑.๕๐
๑.๒	กระทรวงการคลัง	๕๗๑	๑๕.๐๙	๔๗๓	๘๒.๘๓	๔๑๙	๗๓.๓๘	๑๕๒	๒๖.๖๒
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๒๓๖ เรื่อง)	๔๐๓	๑๐.๖๕	๓๓๕	๘๓.๑๓	๒๕๐	๖๒.๐๓	๑๕๓	๓๗.๙๗
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๓๕๐	๙.๒๕	๓๒๓	๙๒.๒๙	๒๙๑	๘๓.๑๔	๕๙	๑๖.๘๖
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๕๔ เรื่อง)	๒๙๘	๗.๘๘	๑๘๘	๖๓.๐๙	๑๗๒	๕๗.๗๒	๑๒๖	๔๒.๒๘
๑.๖	กระทรวงพาณิชย์	๒๐๙	๕.๕๒	๑๘๙	๙๐.๔๓	๑๘๐	๘๖.๑๒	๒๙	๑๓.๘๘
๑.๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖๙	๔.๔๗	๑๑๔	๖๗.๔๖	๑๐๓	๖๐.๙๕	๖๖	๓๙.๐๕
๑.๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๖๘	๔.๔๔	๙๗	๕๗.๗๔	๗๐	๔๑.๖๗	๙๘	๕๘.๓๓
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๕๓	๔.๐๔	๑๑๒	๗๓.๒๐	๙๐	๕๘.๘๒	๖๓	๔๑.๑๘
๑.๑๐	กระทรวงยุติธรรม	๑๔๐	๓.๗๐	๗๙	๕๖.๔๓	๖๘	๔๘.๕๗	๗๒	๕๑.๔๓
๑.๑๑	สำนักงานกฤษฎีกา	๑๓๘	๓.๖๕	๘๑	๕๘.๗๐	๕๘	๔๒.๐๓	๘๐	๕๗.๙๗
๑.๑๒	กระทรวงพลังงาน	๘๑	๒.๑๔	๗๒	๘๘.๘๙	๖๕	๘๐.๒๕	๑๖	๑๙.๗๕
๑.๑๓	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๗๖	๒.๐๑	๕๑	๖๗.๑๑	๔๘	๖๓.๑๖	๒๘	๓๖.๘๔
๑.๑๔	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๑	๑.๘๘	๓๑	๔๓.๖๖	๒๕	๓๕.๒๑	๔๖	๖๔.๗๙
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๖๔	๑.๖๙	๔๑	๖๔.๐๖	๓๓	๕๑.๕๖	๓๑	๔๘.๔๔
๑.๑๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๕๓	๑.๔๐	๔๘	๙๐.๕๗	๓๘	๗๑.๗๐	๑๕	๒๘.๓๐
๑.๑๗	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๔	๐.๙๐	๒๖	๗๖.๔๗	๒๕	๗๓.๕๓	๙	๒๖.๔๗
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๒๖	๐.๖๙	๑๙	๗๓.๐๘	๑๘	๖๙.๒๓	๘	๓๐.๗๗
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐	๐.๕๓	๑๐	๕๐.๐๐	๗	๓๕.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑	๐.๒๙	๑๐	๙๐.๙๑	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๘.๑๘
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๒๙๔	๒๐.๐๘	๙๙๔	๗๖.๘๒	๙๒๘	๗๑.๗๒	๓๖๖	๒๘.๒๘
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๐๓๓	๗๙.๘๙	๗๗๖	๗๕.๑๒	๗๖๓	๗๓.๘๖	๒๗๐	๒๖.๑๔
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๖๓	๔.๘๗	๕๗	๙๐.๔๘	๔๒	๖๖.๖๗	๒๑	๓๓.๓๓
๒.๓	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๕๑	๓.๙๔	๔๙	๙๖.๐๘	๒๖	๕๐.๙๘	๒๕	๔๙.๐๒

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๔๗	๓.๖๓	๔๑	๘๗.๒๓	๓๓	๗๐.๒๑	๑๔	๒๙.๗๙
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๔	๒.๖๓	๑๙	๕๕.๘๘	๑๓	๓๘.๒๔	๒๑	๖๑.๗๖
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๙	๐.๗๐	๕	๕๕.๕๖	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๒.๗	สำนักงานศาลยุติธรรม	๘	๐.๖๒	๘	๑๐๐.๐๐	๗	๘๗.๕๐	๑	๑๒.๕๐
๒.๘	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๘	๐.๖๒	๘	๑๐๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๗	๐.๕๔	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๖	๐.๔๖	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๑๑	สภานายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๔	๐.๓๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๒.๑๒	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๒๓	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สภาเกษตรกรไทย	๓	๐.๒๓	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๓	๐.๒๓	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๓	๐.๒๓	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๖	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒	๐.๑๕	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	๑	๐.๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	เนติบัณฑิตยสภา	๒	๐.๐๘	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สภาองค์กรของผู้บริโภค	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานศาลปกครอง	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานการตรวจ เงินแผ่นดิน	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	กองทุนประกันวินาศภัย	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๔	ทันตแพทยสภา	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๕	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๓๖๗	๒๑.๒๑	๑,๑๗๘	๘๖.๑๗	๙๒๖	๖๗.๗๔	๔๔๑	๓๒.๒๖
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๕๒๘	๓๘.๖๒	๔๒๑	๗๙.๗๓	๒๕๐	๖๕.๖๒	๑๗๙	๓๙.๖๘
๓.๑.๑	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๒๔	๑๖.๓๙	๒๑๗	๙๖.๘๘	๑๙๕	๘๗.๐๕	๒๙	๑๒.๙๕
๓.๑.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๔๘	๑๐.๘๓	๖๖	๔๔.๕๙	๖๒	๔๑.๘๙	๘๖	๕๘.๑๑
๓.๑.๓	ธนาคารออมสิน	๘๙	๖.๕๑	๗๘	๘๗.๖๔	๓๔	๓๘.๒๐	๔๕	๖๑.๘๐

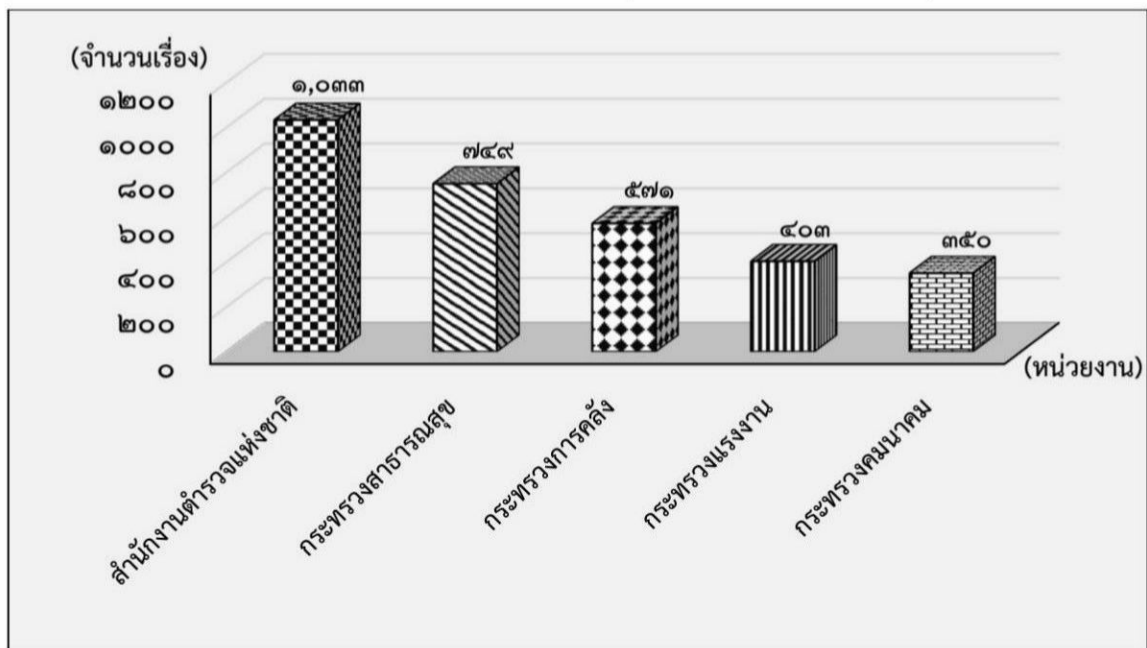
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๔๐	๒.๙๓	๓๖	๙๐.๐๐	๑๓	๓๒.๕๐	๒๗	๖๗.๕๐
๓.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	๙	๐.๖๖	๗	๗๗.๗๘	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๓.๑.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๙	๐.๖๖	๙	๑๐๐.๐๐	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๕	๐.๓๓	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๙	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๐	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๑	ธนาคารเพื่อการส่งออกและ นำเข้าแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๓๑๕	๒๓.๐๔	๒๙๒	๙๒.๗๐	๑๙๗	๖๒.๕๔	๑๑๘	๓๗.๔๖
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๐๘	๗.๙๐	๙๑	๘๔.๒๖	๕๘	๕๓.๗๐	๕๐	๔๖.๓๐
๓.๒.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๘๘	๖.๔๔	๘๗	๙๘.๘๖	๕๕	๖๒.๕๐	๓๓	๓๗.๕๐
๓.๒.๓	การประปานครหลวง	๖๔	๔.๖๘	๖๐	๙๓.๗๕	๔๗	๗๓.๔๔	๑๗	๒๖.๕๖
๓.๒.๔	การประปาส่วนภูมิภาค	๕๕	๔.๐๒	๕๔	๙๘.๑๘	๓๗	๖๗.๒๗	๑๘	๓๒.๗๓
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑๙๕	๑๔.๒๖	๑๗๘	๙๑.๒๘	๑๗๒	๘๘.๒๑	๒๓	๑๑.๗๙
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๐๘	๗.๙๐	๑๐๖	๙๘.๑๕	๑๐๒	๙๔.๔๔	๖	๕.๕๖
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๕๑	๓.๗๓	๓๘	๗๔.๕๑	๓๘	๗๔.๕๑	๑๓	๒๕.๔๙
๓.๓.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๑๖	๑.๑๗	๑๔	๘๗.๕๐	๑๓	๘๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๑	๐.๘๐	๑๑	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๕	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๖	๐.๔๔	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๓.๖	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๗	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๘๐	๕.๘๕	๗๐	๘๗.๕๐	๖๐	๗๕.๐๐	๒๐	๒๕.๐๐
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๓	๔.๖๑	๖๓	๑๐๐.๐๐	๕๓	๘๔.๑๓	๑๐	๑๕.๘๗
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๗	๑.๒๔	๗	๔๑.๑๘	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๕๘.๘๒

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๗๐	๕.๑๒	๗๐	๑๐๐.๐๐	๖๗	๙๕.๗๑	๓	๔.๒๙
๓.๕.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๗๐	๕.๑๒	๗๐	๑๐๐.๐๐	๖๗	๙๕.๗๑	๓	๔.๒๙
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๔๓	๓.๑๕	๓๓	๗๖.๗๔	๒๘	๖๕.๑๒	๑๕	๓๔.๘๘
๓.๖.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๔๒	๓.๐๗	๓๒	๗๖.๑๙	๒๗	๖๔.๒๙	๑๕	๓๕.๗๑
๓.๖.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๖	๑.๑๗	๙	๕๖.๒๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๖	๑.๑๗	๙	๕๖.๒๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๖	๐.๔๔	๕	๘๓.๓๓	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๘.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๕	๐.๓๗	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๒	องค์การส่งเสริมกิจการ โคนมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๔	๐.๒๙	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๙.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์	๔	๐.๒๙	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๔	๐.๒๙	๒	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๑๐.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๕	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๓	สถาบันบริหารจัดการ ธนาคารที่ดิน (องค์การ มหาชน)	๑	๐.๐๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๔	๐.๒๙	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๑๑.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๒	๐.๑๕	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๕	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๓.๑๒ รัฐวิสาหกิจ ...

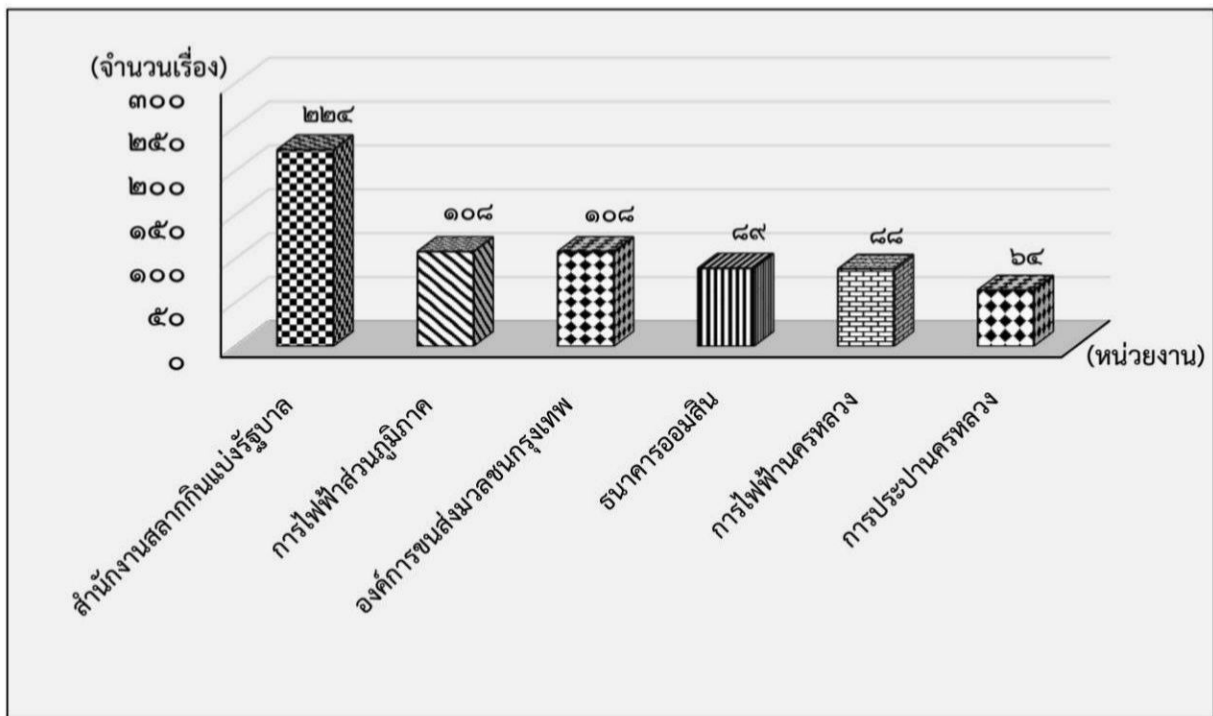
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๑๐๑	๗.๓๙	๙๐	๘๙.๑๑	๖๙	๖๘.๓๒	๓๒	๓๑.๖๘
๓.๑๒.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๙๘	๗.๑๗	๘๗	๘๘.๗๘	๖๖	๖๗.๓๕	๓๒	๓๒.๖๕
๓.๑๒.๒	องค์การเภสัชกรรม	๓	๐.๒๒	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓.๑	การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๗	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๔๔๕	๑๐๐.๐๐	๕,๐๙๔	๗๙.๐๔	๔,๔๑๑	๖๘.๔๔	๒,๐๓๔	๓๑.๕๖

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๕,๓๒๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการคลัง กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคมตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ธนาคารออมสิน การไฟฟ้านครหลวง และการประปานครหลวง ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต โก๋ชนโต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพหลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ - ขอให้ตรวจสอบการฉ้อโกงจากการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และ ๑๕๙๙

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และยาเค กับขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ตรวจสอบการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด
๒	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา -19 เป็นโรคประจำถิ่น การฉีดวัคซีนและการบูสเตอร์โดสเพื่อป้องกันโรคโควิด - 19 เป็นเข็มที่ ๓ และการรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 เข้าระบบการรักษา ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ การตรวจคัดกรองหาเชื้อ และปรับปรุงระบบการจัดการฉีดวัคซีนโควิด - 19 ของสถานพยาบาล การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่บุรุษพยาบาล โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หมอพร้อม” หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๔๒ ๒๓๓๓ กรมการแพทย์ หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐ และ ๐ ๒๑๔๒ ๑๐๐๐ กรมสุขภาพจิต หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ และ ๑๖๖๗ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๘ ของกระทรวงสาธารณสุข อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการรับชุดตรวจเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 แบบ Antigen Test Kit (ATK) การควบคุมและกำกับดูแลคุณภาพของหน้ากากอนามัยป้องกันฝุ่น และการควบคุมราคายารักษาโรคทั่วไป
๓	กระทรวงการคลัง	ค่าครองชีพ กับการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่อง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง การพิจารณาปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือในการซื้อสินค้าอุปโภค - บริโภคผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และการออกมาตรการเยียวยาช่วยเหลือ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการแบบฟอร์มการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด. ๙๐/๙๑) ในรูปแบบออนไลน์ของกรมสรรพากร - ขอให้เร่งดำเนินการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประเภท ภ.ง.ด. ๙๐ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และการปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ในการซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกระทรวงการคลัง หมายเลขสายด่วน ๑๖๘๘ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐ และ ๐ ๒๒๗๐๖ ๔๐๐ กรมสรรพสามิต หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๓ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๑ และสำนักงานสรรพากรประจำพื้นที่

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงแรงงาน	ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับลดอัตราเงินสมทบของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ๓๔ และ ๔๐ และการแก้ไขร่าง พ.ร.บ.ประกันสังคม กรณีการขอรับประโยชน์ทดแทนก่อนกำหนด โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๕๖ ๒๔๐๐ สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ สำนักงานจัดหางานพื้นที่ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศ โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ และผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ
๕	กระทรวงคมนาคม	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะ และ การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้แก้ไขปัญหารถโดยสารประจำทางรับส่งผู้โดยสารนอกป้ายหยุดรถโดยสาร - ขอให้แก้ไขปัญหาคณะกรรมาธิการจราจรติดขัดจากการเปิดใช้งานระบบ M - Flow ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนพื้นผิวถนน สะพานกลับรถ ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งสัญญาณไฟจราจรและไฟฟ้าส่องสว่างแจ้งเตือนเขตพื้นที่ก่อสร้าง โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ สำนักงานขนส่งเขต

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้มีการควบคุมและตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ และขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจองซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้า อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการซื้อ - จองสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านเว็บไซต์ www.glo.or.th ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๙๙๙๙ และ ๐ ๒๕๒๘ ๙๕๕๕ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้พิจารณาตัดสินสิทธิ์การจองสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้าเนื่องจากกระทำผิดกฎ เช่น ไม่จำหน่ายสลากด้วยตนเอง หลอกลวงให้ผู้ค้าปลีกรายย่อยโอนเงินซื้อ-จองสลากฯ แล้วไม่ส่งมอบสลากฯ ให้
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอความอนุเคราะห์พิจารณาผ่อนผันการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกมาตรการช่วยเหลือประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่ขอให้ขยายเวลาช่วยเหลือและบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายด่วน ๑๑๒๙

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศ ประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 สำหรับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสาธารณะขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลข สายด่วน ๑๓๔๘ ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าป้ายหยุดรถและศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง
๓	ธนาคารออมสิน	การอนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อสู้ภัยโควิด - 19 - ขอให้ผ่อนปรนคุณสมบัติของผู้กู้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายขึ้น - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อตามโครงการ "ออมสิน สร้างงาน สร้างอาชีพ" หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการพักชำระหนี้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ในระบบ สถาบันการเงิน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของธนาคารออมสิน ทุนประกอบอาชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในการจัดสรรเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ
๔	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า - ขอให้ยกเว้นการตัดไฟฟ้าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 - ขอให้จัดระเบียบสายไฟฟ้าตามพื้นที่ต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๕๖ ๓๖๔๐ , ๐ ๒๒๕๖ ๓๐๓๙ และสายด่วน ๑๑๓๐ ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอขมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ชะลอการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการค้างชำระค่าบริการ
๕	การประปานครหลวง	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการจ่ายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปานครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๒๕ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการวางท่อประปา การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕)

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๙๗๑	๑๙.๙๗	๘๙๘	๙๒.๔๘	๗๖๐	๗๘.๒๗	๒๑๑	๒๑.๗๓
๑	กรุงเทพมหานคร	๙๗๑	๑๙.๙๗	๘๙๘	๙๒.๔๘	๗๖๐	๗๘.๒๗	๒๑๑	๒๑.๗๓
เขตตรวจราชการที่ ๑		๖๐๗	๑๒.๔๘	๕๓๒	๘๗.๖๔	๔๕๗	๗๕.๒๙	๑๕๐	๒๔.๗๑
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๒๗	๔.๖๗	๒๐๑	๘๘.๕๕	๑๗๘	๗๘.๔๑	๔๙	๒๑.๕๕
๓	จังหวัดปทุมธานี	๑๘๙	๓.๘๙	๑๗๓	๙๑.๕๓	๑๔๙	๗๘.๘๔	๔๐	๒๑.๑๖
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๒๕	๒.๕๗	๙๖	๗๖.๘๐	๗๘	๖๒.๔๐	๔๗	๓๗.๖๐
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๖	๑.๓๖	๖๒	๙๓.๙๔	๕๒	๗๘.๗๙	๑๔	๒๑.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๐๔	๒.๑๔	๘๑	๗๗.๘๘	๖๓	๖๐.๕๘	๔๑	๓๙.๔๒
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๑	๐.๘๔	๓๑	๗๕.๖๑	๒๑	๕๑.๒๒	๒๐	๔๘.๗๘
๗	จังหวัดอ่างทอง	๒๕	๐.๕๑	๑๙	๗๖.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๘	๓๒.๐๐
๘	จังหวัดชัยนาท	๑๙	๐.๓๙	๑๗	๘๙.๔๗	๑๑	๕๕.๘๙	๘	๔๒.๑๑
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๙	๐.๓๙	๑๔	๗๓.๖๘	๑๔	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
เขตตรวจราชการที่ ๓		๓๙๕	๘.๑๒	๓๓๗	๘๕.๓๒	๒๙๒	๗๓.๙๒	๑๐๓	๒๖.๐๘
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๓๙	๔.๙๒	๒๐๙	๘๗.๔๕	๑๘๙	๗๙.๐๘	๕๐	๒๐.๙๒
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๗	๑.๓๘	๕๑	๗๖.๑๒	๔๓	๖๔.๑๘	๒๔	๓๕.๘๒
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๖	๐.๗๔	๓๓	๙๑.๖๗	๒๖	๗๒.๒๒	๑๐	๒๗.๗๘
๑๓	จังหวัดนครนายก	๓๑	๐.๖๔	๒๕	๘๐.๖๕	๒๐	๖๔.๕๒	๑๑	๓๕.๔๘
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๒๒	๐.๔๕	๑๙	๘๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔	๘	๓๖.๓๖
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๔๔	๗.๐๘	๒๘๘	๘๓.๗๒	๒๔๖	๗๑.๕๑	๙๘	๒๘.๔๙
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๓๘	๒.๘๔	๑๑๕	๘๓.๓๓	๑๐๖	๗๖.๘๑	๓๒	๒๓.๑๙
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๗๐	๑.๔๔	๖๑	๘๗.๑๔	๕๐	๗๑.๔๓	๒๐	๒๘.๕๗
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๖๘	๑.๔๐	๕๘	๘๕.๒๙	๔๗	๖๙.๑๒	๒๑	๓๐.๘๘
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๖๘	๑.๔๐	๕๔	๗๙.๔๑	๔๓	๖๓.๒๔	๒๕	๓๖.๗๖
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑๙๗	๔.๐๕	๑๖๗	๘๔.๗๗	๑๔๘	๗๕.๑๓	๔๙	๒๔.๘๗
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๐๗	๒.๒๐	๙๕	๘๘.๗๙	๘๗	๘๑.๓๑	๒๐	๑๘.๖๙
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๔๔	๐.๙๐	๓๔	๗๗.๒๗	๒๙	๖๕.๙๑	๑๕	๓๔.๐๙
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๓๑	๐.๖๔	๒๖	๘๓.๘๗	๒๑	๖๗.๗๔	๑๐	๓๒.๒๖
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๕	๐.๓๑	๑๒	๘๐.๐๐	๑๑	๗๓.๓๓	๔	๒๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๖		๒๕๕	๕.๒๔	๒๐๔	๘๐.๐๐	๑๕๒	๕๙.๖๑	๑๐๓	๔๐.๓๙
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๙๖	๑.๙๗	๗๘	๘๑.๒๕	๕๙	๖๑.๔๖	๓๗	๓๘.๕๔
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๙๔	๑.๙๓	๗๓	๗๗.๖๖	๕๔	๕๗.๔๕	๔๐	๔๒.๕๕
๒๕	จังหวัดชุมพร	๓๙	๐.๘๐	๒๙	๗๔.๓๖	๒๒	๕๖.๔๑	๑๗	๔๓.๕๙
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๒๖	๐.๕๓	๒๔	๙๒.๓๑	๑๗	๖๕.๓๘	๙	๓๔.๖๒
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๗๕	๓.๖๐	๑๔๘	๘๔.๕๗	๑๑๒	๖๔.๐๐	๖๓	๓๖.๐๐
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๕๓	๑.๐๙	๔๗	๘๘.๖๘	๓๓	๖๒.๒๖	๒๐	๓๗.๗๔
๒๘	จังหวัดกระบี่	๔๔	๐.๙๐	๓๖	๘๑.๘๒	๒๗	๖๑.๓๖	๑๗	๓๘.๖๔
๒๙	จังหวัดตรัง	๓๙	๐.๘๐	๓๒	๘๒.๐๕	๒๔	๖๑.๕๔	๑๕	๓๘.๔๖
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๓	๐.๔๗	๒๐	๘๖.๙๖	๑๘	๗๘.๒๖	๕	๒๑.๗๔
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๖	๐.๓๓	๑๓	๘๑.๒๕	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐

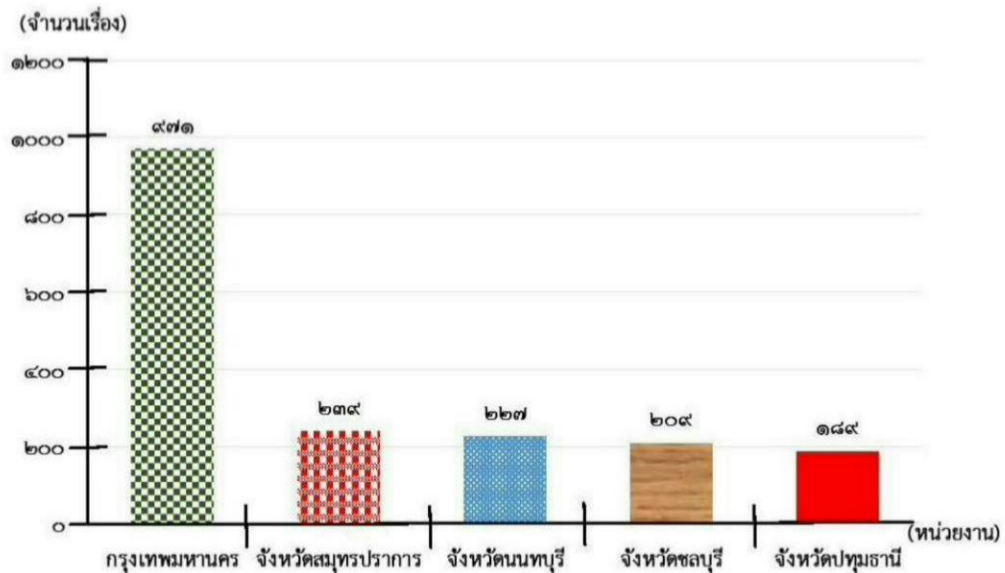
เขตตรวจจ ...

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๘		๑๘๓	๓.๗๖	๑๔๑	๗๗.๐๕	๑๑๓	๖๑.๗๕	๗๐	๓๘.๒๕
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๒๐	๒.๔๗	๑๐๒	๘๕.๐๐	๘๒	๖๘.๓๓	๓๘	๓๑.๖๗
๓๓	จังหวัดยะลา	๒๑	๐.๔๓	๑๕	๗๑.๔๓	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๑๖	๐.๓๓	๖	๓๗.๕๐	๖	๓๗.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐
๓๕	จังหวัดนราธิวาส	๑๕	๐.๓๑	๗	๔๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗
๓๖	จังหวัดสตูล	๑๑	๐.๒๒	๑๑	๑๐๐.๐๐	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๒๓	๖.๖๓	๒๖๔	๘๑.๗๓	๒๓๑	๗๑.๕๒	๙๒	๒๘.๔๘
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๐๙	๔.๓๐	๑๗๗	๘๔.๖๙	๑๕๖	๗๔.๖๔	๕๓	๒๕.๓๖
๓๘	จังหวัดระยอง	๕๘	๑.๑๙	๔๗	๘๑.๐๓	๔๑	๗๐.๖๙	๑๗	๒๙.๓๑
๓๙	จังหวัดฉะบุรี	๔๕	๐.๙๒	๓๔	๗๕.๕๖	๓๑	๖๘.๘๙	๑๔	๓๑.๑๑
๔๐	จังหวัดตราด	๑๑	๐.๒๒	๖	๕๕.๕๕	๓	๒๗.๒๗	๘	๗๒.๗๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๑๔	๒.๓๔	๖๙	๖๐.๕๓	๕๖	๔๙.๑๒	๕๘	๕๐.๘๘
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๔๘	๐.๙๙	๒๙	๖๐.๔๒	๒๓	๔๗.๙๒	๒๕	๕๒.๐๘
๔๒	จังหวัดเลย	๓๒	๐.๖๖	๑๙	๕๙.๓๘	๑๘	๕๖.๒๕	๑๔	๔๓.๗๕
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๑๓	๐.๒๗	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๒	๐.๒๕	๕	๔๑.๖๗	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๙	๐.๑๙	๘	๘๘.๘๙	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๖๒	๑.๒๘	๕๑	๘๒.๒๖	๓๕	๕๖.๔๕	๒๗	๔๓.๕๕
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๑	๐.๖๔	๒๓	๗๔.๑๙	๑๙	๖๑.๒๙	๑๒	๓๘.๗๑
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๑๖	๐.๓๓	๑๕	๙๓.๗๕	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๔๘	จังหวัดนครพนม	๑๕	๐.๓๑	๑๓	๘๖.๖๗	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๑๙๐	๓.๙๑	๑๒๙	๖๗.๘๙	๑๑๒	๕๘.๙๕	๗๘	๔๑.๐๕
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๗๗	๑.๕๘	๕๐	๖๔.๙๔	๔๔	๕๗.๑๔	๓๓	๔๒.๘๖
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๖	๐.๙๕	๓๔	๗๓.๙๑	๒๖	๕๖.๕๒	๒๐	๔๓.๔๘
๕๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๖	๐.๗๔	๒๖	๗๒.๒๒	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๓๑	๐.๖๔	๑๙	๖๑.๒๙	๑๙	๖๑.๒๙	๑๒	๓๘.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๕๖	๓.๒๑	๑๐๕	๖๗.๓๑	๘๗	๕๕.๗๗	๖๙	๔๔.๒๓
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๘๐	๑.๖๕	๕๑	๖๓.๗๕	๔๘	๖๐.๐๐	๓๒	๔๐.๐๐
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๕๐	๑.๐๓	๓๖	๗๒.๐๐	๒๗	๕๔.๐๐	๒๓	๔๖.๐๐
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๗	๐.๓๕	๑๒	๗๐.๕๙	๙	๕๒.๙๔	๘	๔๗.๐๖
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๙	๐.๑๙	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๘๑	๕.๗๗	๑๘๔	๖๕.๔๘	๑๕๙	๕๖.๕๘	๑๒๒	๔๓.๔๒
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๑๐	๒.๒๖	๗๐	๖๓.๖๔	๖๗	๖๐.๙๑	๔๓	๓๙.๐๙
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๗๘	๑.๖๐	๕๙	๗๕.๖๔	๕๒	๖๖.๖๗	๒๖	๓๓.๓๓
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๔๘	๐.๙๙	๓๐	๖๒.๕๐	๑๙	๓๙.๕๘	๒๙	๖๐.๔๒
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๕	๐.๙๒	๒๕	๕๕.๕๖	๒๑	๔๖.๖๗	๒๔	๕๓.๓๓

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๑๒๓	๒.๕๓	๙๐	๗๓.๑๗	๘๒	๖๖.๖๗	๔๑	๓๓.๓๓
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๗๒	๑.๔๘	๕๒	๗๒.๒๒	๔๙	๖๘.๐๖	๒๓	๓๑.๙๔
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๗	๐.๕๖	๑๙	๗๐.๓๗	๑๗	๖๒.๙๖	๑๐	๓๗.๐๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๑๔	๐.๒๙	๑๑	๗๘.๕๗	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๐	๐.๒๑	๘	๘๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๘๙	๑.๘๓	๖๗	๗๕.๒๘	๕๐	๕๖.๑๘	๓๙	๔๓.๘๒
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๓	๐.๖๘	๒๗	๘๑.๘๒	๑๘	๕๔.๕๕	๑๕	๔๕.๔๕
๖๖	จังหวัดพะเยา	๒๔	๐.๔๙	๑๖	๖๖.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๘	๐.๓๗	๑๖	๘๘.๘๙	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๔	๐.๒๙	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๔๔	๒.๙๖	๑๒๔	๘๖.๑๑	๙๗	๖๗.๓๖	๔๗	๓๒.๖๔
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๒	๐.๘๖	๓๙	๙๒.๘๖	๒๖	๖๑.๙๐	๑๖	๓๘.๑๐
๗๐	จังหวัดสุโขทัย	๒๙	๐.๖๐	๒๒	๗๕.๘๖	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๘๓
๗๑	จังหวัดเพชรบูรณ์	๒๘	๐.๕๘	๒๒	๗๘.๕๗	๒๐	๗๑.๔๓	๘	๒๘.๕๗
๗๒	จังหวัดอุตรดิตถ์	๒๘	๐.๕๘	๒๗	๙๖.๔๓	๒๒	๗๘.๕๗	๖	๒๑.๔๓
๗๓	จังหวัดตาก	๑๗	๐.๓๕	๑๔	๘๒.๓๕	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๔๙	๓.๐๖	๙๙	๖๖.๔๔	๗๘	๕๒.๓๕	๗๑	๔๗.๖๕
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๖๗	๑.๓๘	๔๑	๖๑.๑๙	๓๕	๕๒.๒๔	๓๒	๔๗.๗๖
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๓๒	๐.๖๖	๒๑	๖๕.๖๓	๑๕	๔๖.๘๘	๑๗	๕๓.๑๓
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๕	๐.๕๑	๑๗	๖๘.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๒๕	๐.๕๑	๒๐	๘๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๔,๘๖๒	๑๐๐.๐๐	๓,๙๗๘	๘๑.๘๒	๓,๓๓๐	๖๘.๔๙	๑,๕๓๒	๓๑.๕๑

แผนภาพ ...

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๘๖๒ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดปทุมธานี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 และจัดสรรสถานพยาบาลเพื่อรองรับการให้บริการรักษาผู้ติดเชื้อโควิด - 19 ให้เพียงพอต่อความต้องการ - ขอให้เข้มงวดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ตรวจสอบกรณีศูนย์บริการสาธารณสุขเรียกเก็บค่าใบรับรองแพทย์จากผู้ติดเชื้อโควิด - 19 เสียงรบกวน/สิ้นเสียง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร หมู่บ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา เครื่องขยายเสียงของชุมชน และการเลี้ยงสัตว์ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดวิถี ลูกกระนวด ดีเส้นจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง สัญญาณไฟจราจรและฝาท่อระบายน้ำ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร และน้ำท่วมขังถนน

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงระบบการตรวจคัดกรองหาเชื้อและขั้นตอนการรักษาผู้ติดเชื้อโควิด - 19 ของหน่วยงานภาครัฐ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการสถานที่กักตัว (Hospital) เสียงรบกวน/สิ้นสเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา และการสัญจรของรถบรรทุก ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระนวด ทางม้าลาย และฝาท่อระบายน้ำ - ขอให้แก้ไขปัญหารถบรรทุกน้ำหนักเกิน และเศษดินร่วง - ขอให้แก้ไขปัญหารถจักรยานติดขัด และน้ำท่วมขังถนน
๓	จังหวัดนนทบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบริการการออกหนังสือรับรองการฉีดวัคซีนโควิด - 19 ของหน่วยงานภาครัฐ เสียงรบกวน/สิ้นสเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา และเสียงสุนัข ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระนวด และทางม้าลาย
๔	จังหวัดชลบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ปรับปรุงระบบการตรวจคัดกรองหาเชื้อและขั้นตอนการรักษาผู้ติดเชื้อโควิด - 19 ของหน่วยงานภาครัฐ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และสัญญาณไฟจราจร เสียงรบกวน/สิ้นสเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการมั่วสุมดื่มสุรา
๕	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/สิ้นสเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร และการมั่วสุมดื่มสุรา การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และการไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการสถานที่กักตัว (Hospital) กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยสิ่งปฏิกูล บ้านเรือน ร้านอาหาร การตลาดขยะมูลฝอย และสถานีขนถ่ายขยะมูลฝอย

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

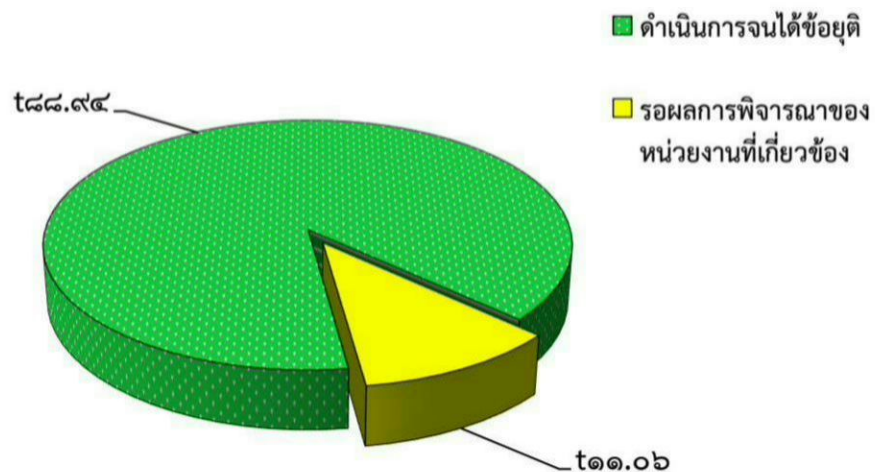
๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๙,๑๑๒	๓๑,๐๓๒	- ๒๐.๖๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๙๔	๑,๓๕๑	- ๑๕.๒๔
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๘๘๒	๑,๒๙๔	- ๓๑.๒๔
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๘๘	๒๕๒	- ๑๒.๕๐
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๕๗๙	๒,๐๑๖	๒๔๘.๑๙
รวมทั้งสิ้น		๔๓,๔๕๕ ครั้ง ๒๗,๒๘๔ เรื่อง	๓๕,๙๔๕ ครั้ง ๑๙,๑๙๓ เรื่อง	- ๑๗.๒๘ - ๒๙.๖๕

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๕,๙๔๕ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ลดลงในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๘ และจากสถิติการใช้บริการช่องทางมีปริมาณลดลงทุกช่องทางยกเว้นช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ที่มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นหลายเท่า แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันประชาชนเลือกที่จะใช้ช่องทางออนไลน์ในการยื่นเรื่องร้องทุกข์มากขึ้นเนื่องจากเป็นช่องทางที่ง่าย สะดวกและเหมาะสมกับวิถีชีวิตของประชาชนในยุคปัจจุบันที่มีการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้ประชาชนเลือกใช้ช่องทางการร้องทุกข์ที่ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อยังสถานที่ตั้งของหน่วยงานเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงและลดระยะเวลาในการเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลเห็นว่าเพื่อเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน จึงควรที่จะปรับปรุงพัฒนาให้มีช่องทางบริการแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

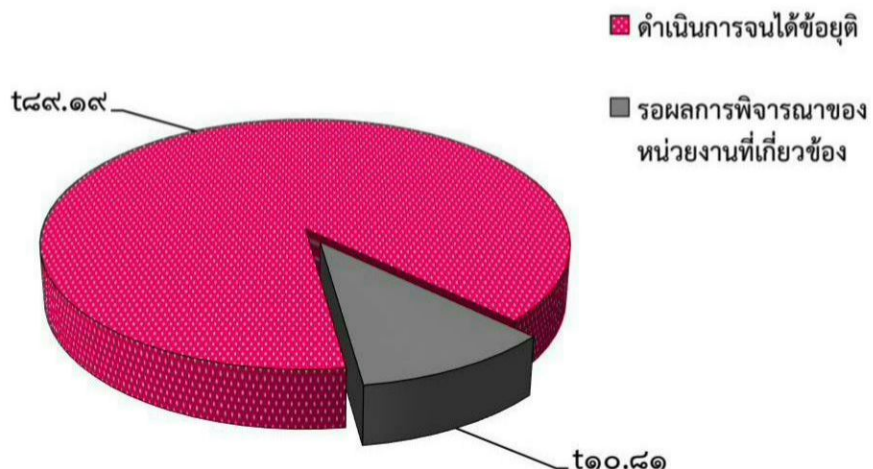
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๙,๑๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๗,๐๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๖



ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๗,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑



ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

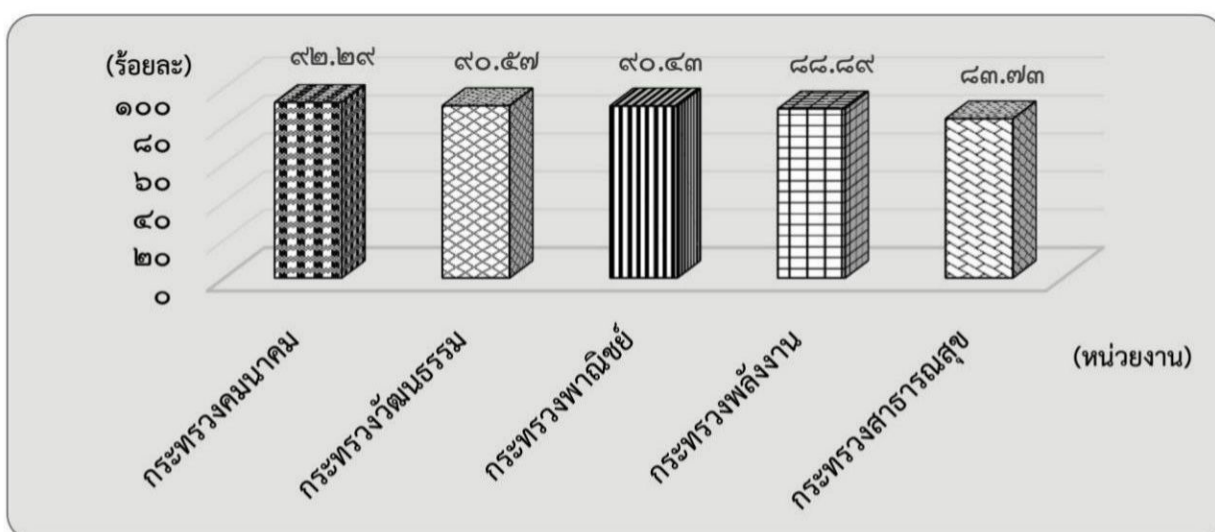
บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติร้อยละ ๘๘.๙๔ เมื่อทำการเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าการร้องเรียนของประชาชนมีปริมาณลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่สถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เริ่มมีสถานการณ์คงที่สามารถควบคุมการแพร่ระบาดได้เป็นอย่างดี ประกอบกับประชาชนได้รับการฉีดวัคซีนอย่างทั่วถึง ภาครัฐมีระบบการรักษาผู้ติดเชื้อที่มีมาตรฐาน รวมทั้งประชาชนสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้เป็นปกติภายใต้มาตรการสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ภาครัฐได้กระตุ้นการบริโภคภายในประเทศในมาตรการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ประชาชนด้วยการนำค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าไปหักลดหย่อนภาษีได้

รวมถึง...

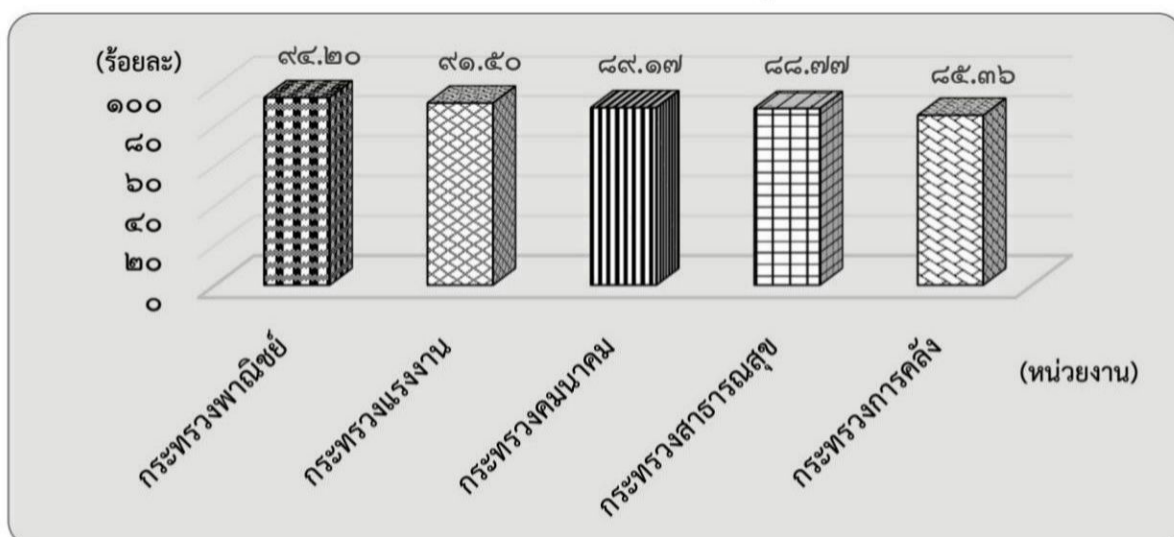
รวมถึงได้เริ่มผ่อนปรนมาตรการให้นักท่องเที่ยวกลับเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มากขึ้น ทำให้ประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่ดีขึ้น ปัญหาข้อร้องเรียนจึงลดลง แต่อย่างไรก็ตามในการแก้ไขปัญหาพบว่าสัดส่วนการยุติเรื่องมีจำนวนลดลง ทั้งนี้เนื่องจากเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ กฎหมาย และเศรษฐกิจ ตามลำดับ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป ทั้งนี้ บางประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอกฎหมาย หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้ว เป็นเรื่องที่ต้องมีระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงคมนาคม กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพลังงาน และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๕๓ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	๑๙,๑๔๐ ราย ๑๑,๓๐๘ เรื่อง ๗,๘๘๕ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การเสนอและตรากฎหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย - ขอให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟในช่วง เทศกาลปีใหม่ - ขอให้เพิ่มบทลงโทษสำหรับผู้จุดพลุและ ดอกไม้ไฟ	๔๙	๑๑๗	๑๐๗ (๙๑.๔๕)	๑	๒,๓๙๗	๒,๓๙๐ (๙๙.๗๑)
๒	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตาม มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคโควิด - 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง เทศกาล เช่น วันมาฆบูชา วันวาเลนไทน์ และ สถานที่ที่มีความเสี่ยงในการรวมกลุ่มของ บุคคลจำนวนมาก เช่น วัด โรงเรียน และ สถานบันเทิง เป็นต้น - ขอให้กำหนดมาตรการในการเฝ้าระวังพื้นที่ เสี่ยงและบุคคลใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อโควิด - 19 - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับ ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๒	๒,๓๒๘	๒,๑๗๘ (๙๓.๕๖)	๒	๒,๑๒๒	๑,๙๕๗ (๙๒.๒๒)
๓	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาผลกระทบทางเสียงจาก สถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๔	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓ (๙๖.๕๗)	๓	๑,๒๔๒	๑,๑๙๔ (๙๖.๑๔)
๔	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๘	๖๙๘	๖๖๕ (๙๕.๒๗)	๔	๖๘๙	๖๔๖ (๙๓.๗๖)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๕	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลข โทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและ หน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๗	๘๐๑	๗๕๔ (๙๔.๑๓)	๕	๖๔๗	๕๘๖ (๙๐.๕๗)
๖	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๖	๘๓๔	๗๙๒ (๙๔.๙๖)	๖	๔๖๔	๔๓๐ (๙๒.๖๗)
๗	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปพฤกษ์ บาทวิถี ดีไซน์ แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๑๑	๔๗๙	๔๒๗ (๘๙.๑๔)	๗	๔๔๓	๓๙๕ (๘๙.๑๖)
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมในการดำเนินคดีกรณีการ เสียชีวิตของนางสาวภัทริดา พชรวิระพงษ์ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย	๑๘	๓๗๑	๓๒๗ (๘๘.๑๔)	๘	๓๙๓	๓๓๗ (๘๕.๗๕)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๙	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบ ระวัง บัตรสาบ กรณีเป็น สายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการ การโทรศัพท์แอบอ้างจากกลุ่มมิจฉาชีพ	๒๑	๓๐๙	๒๔๕ (๗๙.๒๙)	๙	๓๗๑	๒๘๕ (๖๙.๕๔)
๑๐	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุกเกอร์ การพนันทายผลฟุตบอล มวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๕	๙๖๒	๙๑๕ (๙๕.๑๑)	๑๐	๓๖๔	๓๔๘ (๙๕.๖๐)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า การเสนอและการตรวจกฎหมายเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก ส่วนใหญ่ขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย ขอให้ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟในช่วงเทศกาลและการเพิ่มบทลงโทษสำหรับผู้จุดพลุและดอกไม้ไฟ เป็นต้น รองลงมา ได้แก่ การรักษาพยาบาล โดยขอให้เข้มงวดมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอความช่วยเหลือในการรักษาผู้ติดเชื้อกับขอให้เร่งฉีดวัคซีนอย่างทั่วถึง เป็นต้น และประเด็นเรื่องเสียงดังรบกวน/สั่นสะเทือน โดยขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิงสถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์ ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบข้อมูลพบว่าประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับกฎหมาย โดยการขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญซึ่งจากการตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่า เป็นชาวพลเมืองที่ถูกส่งต่อกันในสื่อออนไลน์และทำให้ผู้ที่ไม่รู้ข้อมูลข่าวสารเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและเกิดเป็นกระแสต่อต้านขึ้นในสังคม ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาการดำเนินการกับผู้กระทำความผิดฐานนำเข้าข้อมูลเท็จตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างเข้มงวด สำหรับประเด็นการรักษาพยาบาลมีปริมาณคงที่ไม่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังคงได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) อยู่อย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรทำการประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาดในระยะยาว ตลอดจนควรสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนเกี่ยวกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดและกระตุ้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญการฉีดวัคซีนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังพบว่าเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับทรัพย์สินมีจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งประเด็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ทำให้ได้รับความเดือดร้อน สูญเสียทรัพย์สินและเกิดความเดือดร้อนรำคาญจากการมีสายโทรศัพท์เข้ามาอึกวน ส่งผลให้ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้การแก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน ภาครัฐควรมีการติดตามวิธีการ รูปแบบ ขั้นตอนการหลอกลวงที่มิจฉาชีพสร้างขึ้นและบูรณาการการแก้ไขปัญหาาร่วมกันหลายภาคส่วน โดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและเตือนภัยให้กับสังคมอย่างสร้างสรรค์

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในช่วงตั้งแต่ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๔๑,๒๗๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๐,๙๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๔ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๗,๗๙๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ รองลงมาคือ ข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และข้อมูล มาตรการการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็น ที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันการ แพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 รองลงมาคือ การกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยา การคัดกรองผู้เดินทาง กลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามข้อกำหนดออกความตามมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลการแจ้งเบาะแส การกระทำผิดที่เป็นสาเหตุแห่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑,๙๔๐ เรื่อง จำแนกเป็น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	
			ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๒๒๘ (๖๓.๓๐)	๘๔๐ (๖๘.๔๐)	๓๘๘ (๓๑.๖๐)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแรงงานเข้าเมืองผิด กฎหมาย	๗๑๒ (๓๖.๗๐)	๕๑๗ (๗๒.๖๑)	๑๙๕ (๒๗.๓๙)
รวม		๑,๙๔๐ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๕๗ (๖๙.๙๕)	๕๘๓ (๓๐.๐๕)

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าแม้ว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกลับลดลงและประเด็นส่วนใหญ่ที่ประชาชนร้องเรียนและเสนอข้อคิดเห็นเป็นจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

๘.๑ ประชาชนไม่ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เช่น กรณีการปรับเปลี่ยนมาตรการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การจัดตั้งศาลอิสลาม และกลยุทธ์การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

๘.๒ หน่วยงานขาดการทำงานเชิงรุกในการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือการติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบภายหลังที่มีการเปลี่ยนแปลงมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ

๘.๓ หน่วยงานยังนำเสนอรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ขาดความน่าสนใจและยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

๘.๔ ปัญหาเหตุเด็กรื้อร้านค้าและการถูกรบกวนจากเสียงดังรบกวนของกลุ่มวัยรุ่นนักร้อง ร้านอาหารหรือจากสัตว์เลี้ยง เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้ง แต่มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ จึงทำให้การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาเป็นเพียงการระงับเหตุเป็นรายกรณีเท่านั้นแต่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะยาวหรือป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก

๘.๕ ประชาชนมีการติดตามเรื่องร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง และขอให้หน่วยงานมีการแจ้งผลให้ทราบอย่างเป็นระยะ รวมทั้งต้องการทราบกรอบระยะเวลาดำเนินการการแก้ไขปัญหาและต้องการติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๙.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๙.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นอย่างต่อเนื่อง

๙.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเด็กรื้อร้านค้าเรื่องเสียงดังรบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๙.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

.....

รายการ QR Code



<http://tinyurl.com/2msz88x5>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิดีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕