



บันทึก

หน่วยงาน	เลขที่	วันที่	เรื่อง
กองกลาง	สสจ.ศ	พ.ศ. ๖๕	ขอสรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์
ผอ.	๖๖๖๖	๖๖.๖๖	๖๖.๖๖
ปลัด.	๖๖๖๖	๖๖.๖๖	๖๖.๖๖
* ก.ก. ๖๖.๖๖ ๖๖.๖๖ ๖๖.๖๖			

หน่วยงาน แผนกรับเรื่องร้องทุกข์ กองข้อมูลข่าวสาร โทรศัพท์ ๕๕๖๕
ที่ กข.ร.ร.อ. ๖๖ / ๖๕๖๖ วันที่ ๖๖ ตุลาคม ๖๕๖๕
เรื่อง สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ปีงบประมาณ ๖๕๖๕ (ตุลาคม ๖๕๖๔ - กันยายน ๖๕๖๕)

เรียน อท.ร./ผดก.(นายธนพงศ์)/อผอ./รอง อผอ.

ร.ร. กข. ขอสรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ปีงบประมาณ ๖๕๖๕ (ตุลาคม ๖๕๖๔ - กันยายน ๖๕๖๕) ดังนี้ คือ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ ๖๕๖๕ (ตุลาคม ๖๕๖๔ - กันยายน ๖๕๖๕)

ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ (%)
มาด้วยตนเอง	๒	๓.๑
โทรศัพท์	๔	๖.๒
โทรสาร	-	-
จดหมาย	๕๖	๘๖.๑
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๑	๑.๕
Eservice (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม)	-	-
Web portal (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)	๒	๓.๑
รวม	๖๕	๑๐๐

จากตารางดังกล่าวข้างต้นพบว่าช่องทางที่มีผู้ร้องทุกข์ใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑.๑ ช่องทางจดหมาย เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของ กทท. เช่น

- ร้องทุกข์กรณีขอให้แก้ไขผิวจราจรชำรุด
- ร้องทุกข์กรณีท่อระบายน้ำอุดตันบริเวณตลาดคลองเตย
- ร้องทุกข์กรณีถนนชำรุดทำให้เกิดน้ำท่วมขัง
- ร้องทุกข์กรณีขอให้แก้ไขปัญหาร่องร้องทุกข์ในพื้นที่คลองเตย

๑.๒ ช่องทางโทรศัพท์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการกับผู้ใช้บริการ เช่น

- ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการตักยกสินค้า ณ โรงพักสินค้า ๑๗
- ร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาผิวจราจร ถนนท่าเรือ ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อหลายแห่ง

๑.๓ ช่องทางมาด้วยตนเองและ Web portal (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) เป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เช่น

- ร้องทุกข์กรณีขอคัดค้านการจัดทำร่างกฎหมายของ กทท.

อนึ่ง ปีงบประมาณ ๖๕๖๕ ช่องทางจดหมายจากหน่วยงานภายนอกเป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด เนื่องจากมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีหนังสือแจ้งกลับเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน

/๒. ประเภท...

วิสัยทัศน์ “ มุ่งสู่มาตรฐานท่าเรือชั้นนำระดับโลก พร้อมการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่เป็นเลิศ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในปี ๖๕๗๓ ”



๒. ประเภทการให้บริการของเรื่องร้องทุกข์ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มี ดังนี้

ประเภทการให้บริการ	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ (%)
๑.๑ เงินออกระบบ	-	-
๑.๒ การให้คำแนะนำและการให้บริการ	๒	๓.๑
๑.๓ เกี่ยวกับสินค้า	๓	๔.๗
๑.๔ ทั่วไป	๖๐	๙๒.๒
รวม	๖๕	๑๐๐

ประเภทของการให้บริการเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ใช้บริการใช้มากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่

๒.๑ เรื่องทั่วไป เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในระบบสาธารณูปโภคให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบ กทท. เช่น

- ร้องทุกข์กรณีท่อระบายน้ำอุดตันบริเวณตลาดคลองเตย
- ร้องทุกข์กรณีขอให้มีการซ่อมแซมผิวจราจร ถนนท่าเรือ
- ร้องทุกข์กรณีขอให้ดำเนินการรื้อถอนสิ่งก่อสร้างบริเวณซอยดำรงสิทธิ์พัฒนา
- ร้องทุกข์กรณีขึ้นค่าเช่าอาคารพาณิชย์ บริเวณตลาดคลองเตยของ กทท.

๒.๒ เรื่องเกี่ยวกับสินค้าของผู้ร้องทุกข์ที่ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติงานของพนักงาน กทท. เช่น

- ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการตักยกสินค้า ณ โรงพักสินค้า ๑๗
- ร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาสินค้าเสียหายเป็นประจำ
- ร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการขาดแคลนตู้สินค้า

๒.๓. เรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการของพนักงาน กทท. ที่ไม่ได้รับความสะดวก เช่น ร้องทุกข์กรณีไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (รศ.๓)

ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่มีเข้ามาในระบบ คือ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับเงินออกระบบ ปัจจุบันเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กกอ.

จากสถิติประเภทของการร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า เรื่องร้องทุกข์ประเภทเรื่องทั่วไปมีการร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งเกิดจากผลกระทบที่เกิดจากการก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ฝาท่อ วัสดุกีดขวางถนน) ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของประชาชนโดยตรง

/๓. ผลสำเร็จ ...



๓. ผลสำเร็จของการจัดการข้อร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ผู้ให้บริการ (ราย)	การดำเนินการ			หมายเหตุ
	ดำเนินการเสร็จสิ้น		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	
	ตามเกณฑ์มาตรฐาน	เกินเกณฑ์มาตรฐาน		
๖๕	๓๖ (เฉลี่ย ๑๐ วันทำการ)	๒๗ (เฉลี่ย ๒๕ วันทำการ)	๒	ดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง

หมายเหตุ : เกณฑ์มาตรฐาน คือ เรื่องดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๖๕ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น ๖๓ เรื่อง และมีผลสำเร็จในการจัดการข้อร้องทุกข์ ๙๗ %

๓.๑.๑ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ๓๖ เรื่อง และมีผลสำเร็จในการจัดการข้อร้องทุกข์ ๕๕% (เฉลี่ย ๑๐ วันทำการ)

๓.๑.๒ ไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ๒๗ เรื่อง และมีผลสำเร็จในการจัดการข้อร้องทุกข์ ๔๒% (เฉลี่ย ๒๕ วันทำการ) โดยเรื่องที่เกินเกณฑ์มาตรฐานส่วนใหญ่เป็นของหน่วยงาน ฝพต. ได้แก่

- ร้องทุกข์กรณีจุดเสี่ยงลักลอบเผาสายไฟฟ้าและทิ้งขยะมูลฝอย ระยะเวลาดำเนินการ ๒๖ วันทำการ

- การติดป้ายโฆษณาบนเสาไฟกลางถนน ๗๐ ไร่ และถนนดำรงสิทธิ์พัฒนา ระยะเวลาดำเนินการ ๒๐ วันทำการ

- ขอให้ดำเนินการกวดขันรถยนต์จอดกีดขวางบนผิวการจราจร ระยะเวลาดำเนินการ ๑๖ วันทำการ

- ขอให้แก้ไขปัญหานถนนเป็นหลุมบ่อทำให้เกิดน้ำท่วมขัง ระยะเวลาดำเนินการ ๒๐ วันทำการ
ทั้งนี้ เรื่องทั้งหมดดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอกดำเนินการเพื่อการแก้ไข จึงใช้ระยะเวลาในการดำเนินการล่าช้ากว่าปกติ

๓.๒ เรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการและเกินเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยเรื่องดังกล่าว ส่งผลในทางกฎหมาย จึงมีการขอขยายเวลาดำเนินการ ๒ เรื่อง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่าเรื่องร้องทุกข์ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและเกินเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็น ๔๒ % เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาเดิมที่มีการร้องทุกข์เป็นประจำ

/๔. สถิติ...



๔. สถิติงานรับเรื่องร้องทุกข์ จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ

๒๕๖๕	ทกท.			ทลฉ.	ฝอ.	สทภ.	ฝทส.	ฝบ.	ฝช.	ฝง.	ฝก.	ฝพต.	สพอ.	กบส.	ปจอ.	รวม
	ฝส.	ฝท.	ฝบส.													
กข. ๑.๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กข. ๑.๒	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
กข. ๑.๓	๓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓
กข. ๑.๔	-	๒	๒	๕	๑	-	-	๒	-	๒	-	๔๒	-	๑	๓	๖๐
รวม	๕	๒	๒	๕	๑	-	-	๒	-	๒	-	๔๒	-	๑	๓	๖๕

หมายเหตุ : กข. ๑.๑ : เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ

กข. ๑.๒ : เรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการ

กข. ๑.๓ : เรื่องเกี่ยวกับสินค้า

กข. ๑.๔ : เรื่องทั่วไป

หน่วยงานที่มีการเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๒ อันดับแรก ได้แก่

๔.๑ หน่วยงาน ฝพต. เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่โดยรอบ ทกท. และทำหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๔.๒ หน่วยงาน ทกท. เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ใช้บริการภายใน ทกท.

๕. ตารางการรับเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทลูกค้าและผลิตภัณฑ์ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ Enablers ด้านที่ ๔ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

กลุ่มลูกค้า (Enablers ด้านที่ ๔)	ประเภทการให้บริการ				รวม
	ผลิตภัณฑ์	การบริการ	การปฏิบัติการ	ประเภทอื่น ๆ	
กลุ่มที่ ๑ บริษัทสายการบินเรือและตัวแทนบริษัทสายการบินเรือ	-	-	-	-	-
กลุ่มที่ ๒ เจ้าของสินค้า/ ตัวแทนเจ้าของสินค้าและเจ้าของตู้สินค้า	-	๔	-	-	๔
กลุ่มที่ ๓ หน่วยงานภายนอกภาครัฐและเอกชน เอกชนที่เช่าอสังหาริมทรัพย์	-	-	๑	-	๑
กลุ่มที่ ๔ กลุ่มอื่น ๆ (ผู้ประกอบการขนส่ง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	-	-	-	๖๐	๖๐
รวม	-	๔	๑	๖๐	๖๕

/หมายเหตุ ...



หมายเหตุ : ๑. ผลิตภัณฑ์ = เครื่องมือทุ่นแรง / เรือ / อสังหาริมทรัพย์

๒. การบริการ = ไม่สะดวก / ไม่รวดเร็ว / ไม่สุภาพ

๓. การปฏิบัติการ = ระเบียบ / ข้อบังคับ / คำสั่ง

๔. ประเภทอื่นๆ = เรื่องทั่วไป

จากตารางรับเรื่องร้องทุกข์ข้างต้น ผู้ร้องทุกข์ที่ใช้บริการมากที่สุด ๒ อันดับแรก มีดังนี้

๕.๑ กลุ่มที่ ๔ กลุ่มผู้ประกอบการขนส่ง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นกลุ่มของการให้บริการประชาชนและส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของ กทท.

๕.๒ กลุ่มที่ ๒ เจ้าของสินค้า/ตัวแทนเจ้าของสินค้าและเจ้าของตู้สินค้า เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของพนักงาน กทท.

๖. สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ของ กท. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๖.๑ เรื่องร้องทุกข์ที่ กท. ให้บริการส่วนใหญ่เป็นประเภทเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โดยรอบของ กทท. ซึ่งเกิดจากผลกระทบจากการจัดสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ โดยสำนักงานเขตคลองเตยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาทางช่องทางจดหมาย

๖.๒ เรื่องร้องทุกข์ที่ กท. ให้บริการรองลงมาเป็นประเภทเรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการบริการ โดยผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของพนักงาน กทท. โดยเฉพาะปัญหาสินค้าที่ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติงานของพนักงาน กทท. โดยผู้ร้องทุกข์จะใช้ช่องทางร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ การร้องทุกข์ส่วนใหญ่ยังคงเป็นประเด็นปัญหาเดิมที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ อาทิ ถนน ไฟฟ้า ประปา การระบายน้ำ การกำจัดขยะ เป็นต้น ให้กับประชาชน และรองลงมาเป็นปัญหาผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของพนักงาน กทท. จากสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๒ ลำดับแรก ได้แก่ หน่วยงาน ฝพด. และ ททท.

ข้อเสนอ หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ควรศึกษาและวิเคราะห์เพิ่มเติมในประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ยังคงเป็นประเด็นเดิม และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูลถึงสาเหตุหลักของการเกิดปัญหาการร้องทุกข์ รวมถึงหารือร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกัน อันจะนำไปสู่ การลดข้อร้องทุกข์และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างยั่งยืนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ โดยให้ตรวจสอบและดำเนินการ
ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องและ
หลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด

(นางสาวภคมน เนียมถนอม)

ออก.

(นายเกรียงไกร ไชยศิริวงศ์สุข)
อ.ร.

พ.ย.๖๕

๑๕๐๐ ๑๖.๑๐.

๑๖.๑๐.๑๖

(นายธนพงศ์ ใจชื่อ)
ผดก.ป.ผอ.

- ๗ พ.ย. ๒๕๖๕

(นางวรรณุช ศรีคงศรี)
รอง ผอ.

- ๗ พ.ย. ๒๕๖๕