

หน่วยงาน	เลขที่	รับเข้า	ส่งออก	ตรวจเรื่องโดย
กองกลาง	๕๑๕๒	ค.ศ. ๑๑/๑๑/๒๕๖๕	๑๑/๑๑/๒๕๖๕	๒
ผอ.	๑๑๕๒๑	๒๒/๑๑/๒๕๖๕	๑๑/๑๑/๒๕๖๕	
นางา.	๖๕๕๑	๑๑/๑๑/๒๕๖๕	๑๑/๑๑/๒๕๖๕	

* ก.ก. ๑๑/๑๑/๒๕๖๕ ๑๑/๑๑/๒๕๖๕

หน่วยงาน แผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองข้อมูลข่าวสาร โทรศัพท์ ๕๕๖๕
 ที่ กข.ร.อ. ๐๓/๒๕๖๕ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
 เรื่อง สรุปผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน อท.ร./อผอ./รอง อผอ.

ร.ก.ผอ. ขอสรุปผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕) ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕)

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
มาด้วยตนเอง	๑	๒.๗๐
โทรศัพท์	๒	๕.๔๑
โทรสาร	-	-
จดหมาย	๓๑	๘๓.๗๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๑	๒.๗๐
E - service (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม)	๒	๕.๔๑
Web portal (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)	๒	๕.๔๑
รวม	๓๗	๑๐๐

จากตารางดังกล่าวพบว่าช่องทางที่มีผู้ร้องทุกข์ใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก ตามลำดับ

๑.๑ ช่องทางจดหมาย

หน่วยงานที่แก้ไขมีการแจ้งหนังสือตอบกลับผู้ร้องที่ชัดเจน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาศัยอยู่พื้นที่บริเวณโดยรอบ กทท. เช่น น้ำท่วมขัง ฝาบ่อพักท่อระบายน้ำชำรุด และเรื่องราวร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมให้ กทท. คืนที่ดินที่เวนคืนไปจากพระยาประติพัทธภูบาล ฯลฯ

๑.๒ ช่องทางโทรศัพท์

กข.ผอ. ได้ประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับสินค้า เช่น ร้องเรียนสินค้าเสียหายบริเวณโรงพักสินค้า ๓ และเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาศัยอยู่พื้นที่บริเวณโดยรอบ กทท. ได้รับความเดือดร้อนด้านชีวิตความเป็นอยู่

๑.๓ ช่องทาง E - service (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม) และ Web portal (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)

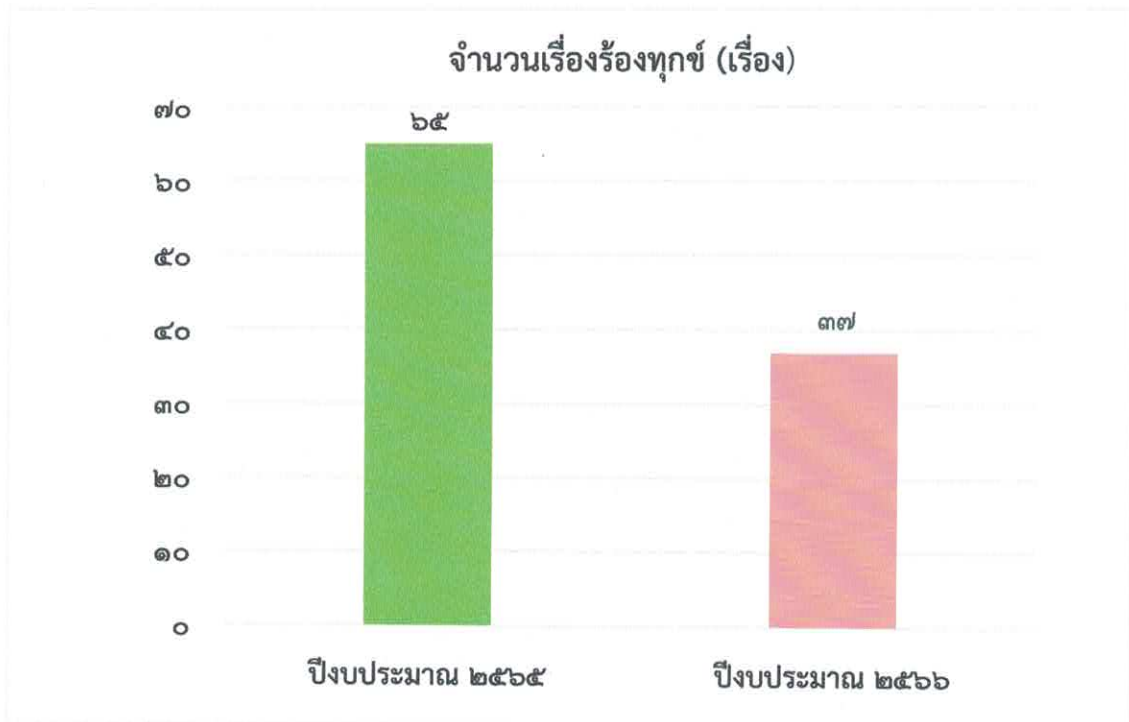
ทั้งสองช่องทางดังกล่าวเป็นช่องทางร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ ผู้ร้องจึงได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบโดยตรงอีกด้วย

/สรุปข้อร้องทุกข์ ...

สรุปข้อร้องทุกข์ ๓ อันดับแรก ตามลำดับ

- ๑) ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริเวณโดยรอบ กทท. เช่น น้ำท่วมขังชุมชน ถนนชำรุด ไฟฟ้าขัดข้อง ฯลฯ
- ๒) ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น สินค้าเสียหาย พฤติกรรมไม่เหมาะสมของพนักงาน รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ
- ๓) ปัญหาเกี่ยวกับขอความเป็นธรรมการขอคืนที่ดินที่เวนคืนไปจากพระยาประติพัทธภูบาล

๒. สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กับ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



จากสถิติข้างต้นพบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ลดลงจากปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๘ เนื่องจากในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยและยังสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้เรื่องร้องทุกข์ในปีที่ผ่านมาจำนวนลดลง

/๓. ประเภท ...

วิสัยทัศน์ “ มุ่งสู่มาตรฐานท่าเรือชั้นนำระดับโลก พร้อมการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่เป็นเลิศ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในปี ๒๕๗๓ ”

S M A R T : Standard, Mastery, Agility, Responsibility, Teamwork ”

๓. ประเภทการให้บริการของเรื่องร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) ดังนี้

๓.๑ เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ	จำนวน	-	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ -
๓.๒ เรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการ	จำนวน	-	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ -
๓.๓ เรื่องเกี่ยวกับสินค้า	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐
๓.๔ เรื่องทั่วไป	จำนวน	๓๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๐

จากสถิติประเภทของการร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่า เรื่องร้องทุกข์ประเภทเรื่องทั่วไป มีการร้องทุกข์มากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาระบบสาธารณูปโภคของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่อาศัยอยู่พื้นที่บริเวณโดยรอบ กทท. ส่วนเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับเงินนอกระบบไม่มีการรับเรื่องร้องทุกข์ เนื่องจาก ปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กกอ.

๔. ผลสำเร็จของการจัดการข้อร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ (เรื่อง)	การดำเนินการ			หมายเหตุ
	ดำเนินการเสร็จสิ้น		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
	ตามเกณฑ์มาตรฐาน	เกินเกณฑ์มาตรฐาน		
๓๗	<u>๒๔</u> (เฉลี่ย ๑๐ วันทำการ)	<u>๗</u> (เฉลี่ย ๓๖ วันทำการ)	๖	*มีการขอขยายเวลาดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง

หมายเหตุ : เกณฑ์มาตรฐาน คือ เรื่องดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๑ เรื่องร้องทุกข์ที่ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓๑ เรื่อง ซึ่งมีผลสำเร็จในการจัดการข้อร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๘

๔.๑.๑ ตามเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๖ (เฉลี่ย ๑๐ วันทำการ)

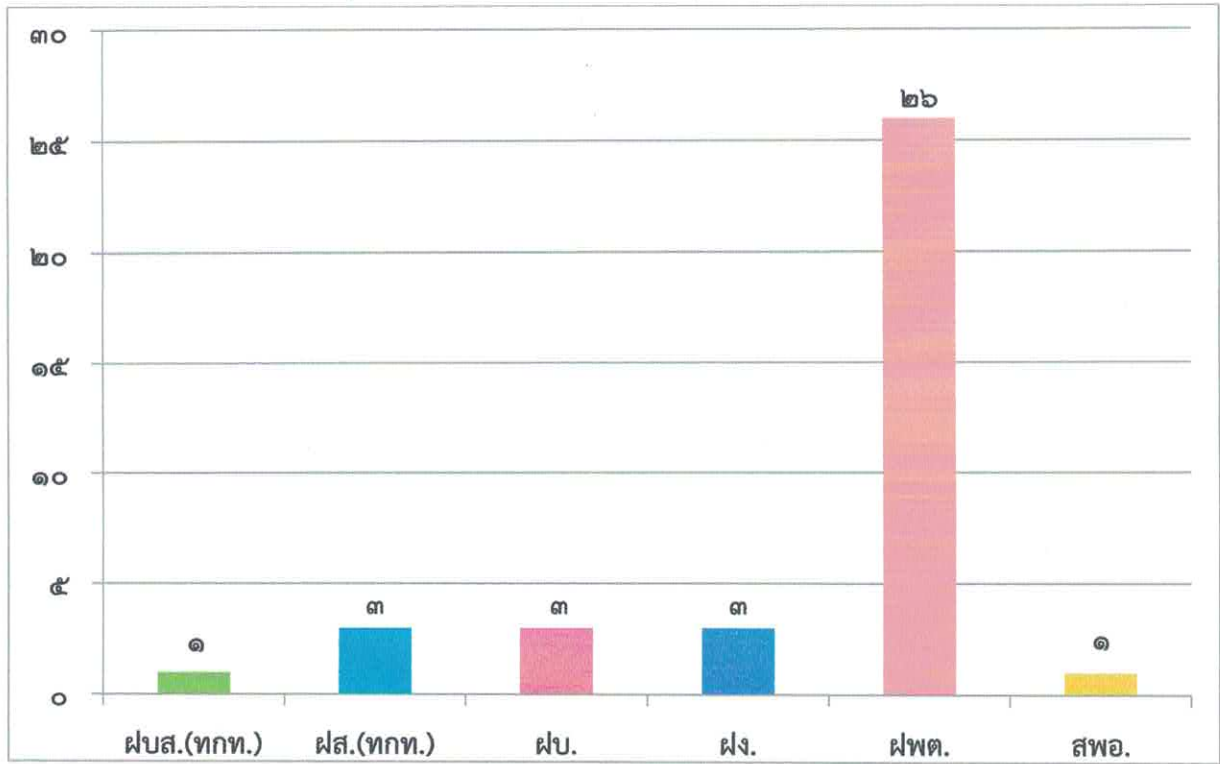
๔.๑.๒ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๒ (เฉลี่ย ๓๖ วันทำการ)
ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตั้งแต่ ๓ หน่วยงานขึ้นไป หรือประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อการแก้ไขปัญหา จึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการล่าช้ากว่าปกติ

๔.๒ เรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒

ทั้งนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับขอความเป็นธรรมการขอคืนที่ดินที่เวนคืนไปจากพระยาประติพัทธภูบาล โดยเรื่องดังกล่าวมีการพิจารณาในส่วนของข้อกฎหมาย จึงมีการขอขยายระยะเวลาในการดำเนินการ

/๕. สถิติงาน ...

๕. สถิติงานรับเรื่องร้องทุกข์ จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จำนวนเรื่อง)



จากสถิติข้างต้นพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๒ ลำดับแรก ตามลำดับ

๑) หน่วยงาน ผพต. มีเรื่องร้องทุกข์จำนวน ๒๖ เรื่อง

๒) หน่วยงาน ทกท. มีเรื่องร้องทุกข์จำนวน ๔ เรื่อง

๖. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรวบรวมปัญหาข้อร้องทุกข์ที่ถูกร้องเรียนมาบ่อยครั้ง นำมาหารือ วิเคราะห์ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหายังเป็นรูปธรรม เพื่อลดข้อร้องทุกข์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างยั่งยืนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ โดยให้ตรวจสอบและดำเนินการ
ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องและ
หลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด

(นายเกรียงไกร ไชยศิริวงศ์สุข)
อทร.
๓๑ ต.ค. ๖๖

(นางสาวภคมน เนียมถนอม)
อกข.

(นางวราณัฐ ศรีคงศรี)
รอง ผอ.
๒๗ ต.ค. ๒๕๖๖

๑๕๖๐ กข.๖๖.
๑๖ ต.ค. ๖๖

(นายธนพงศ์ ใจชื่อ)
อผอ.
๒๗ ต.ค. ๒๕๖๖