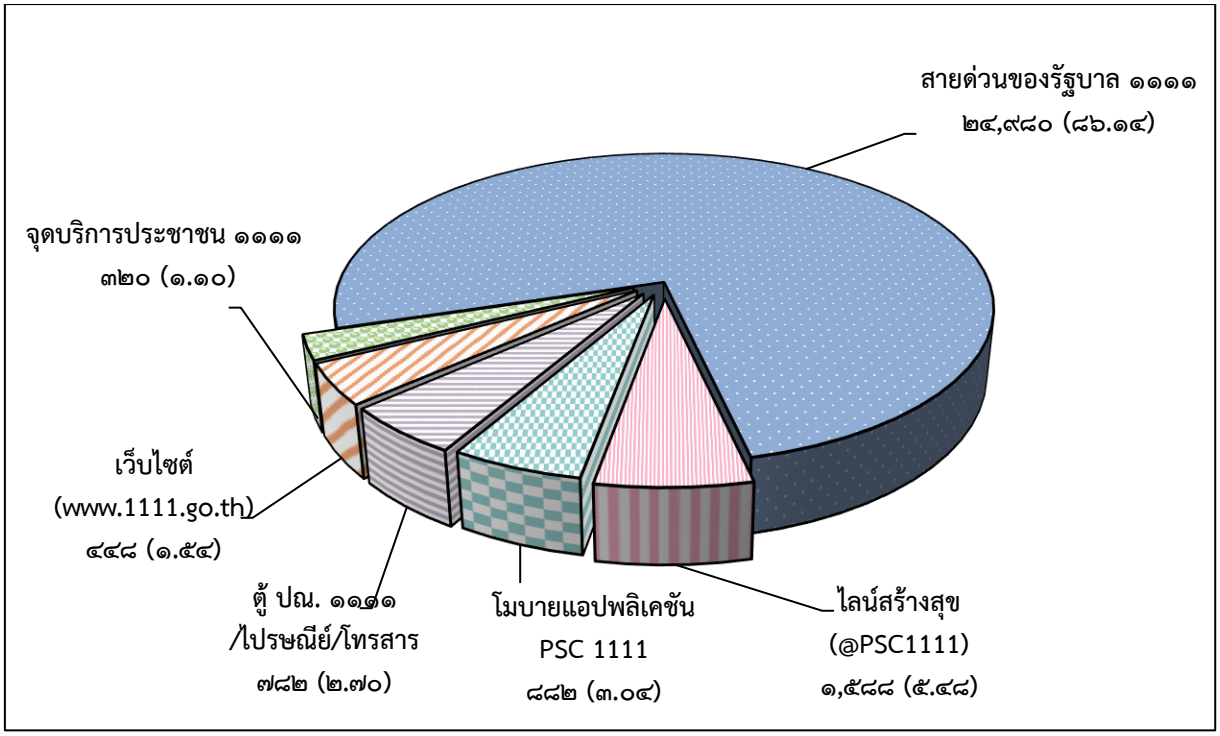
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

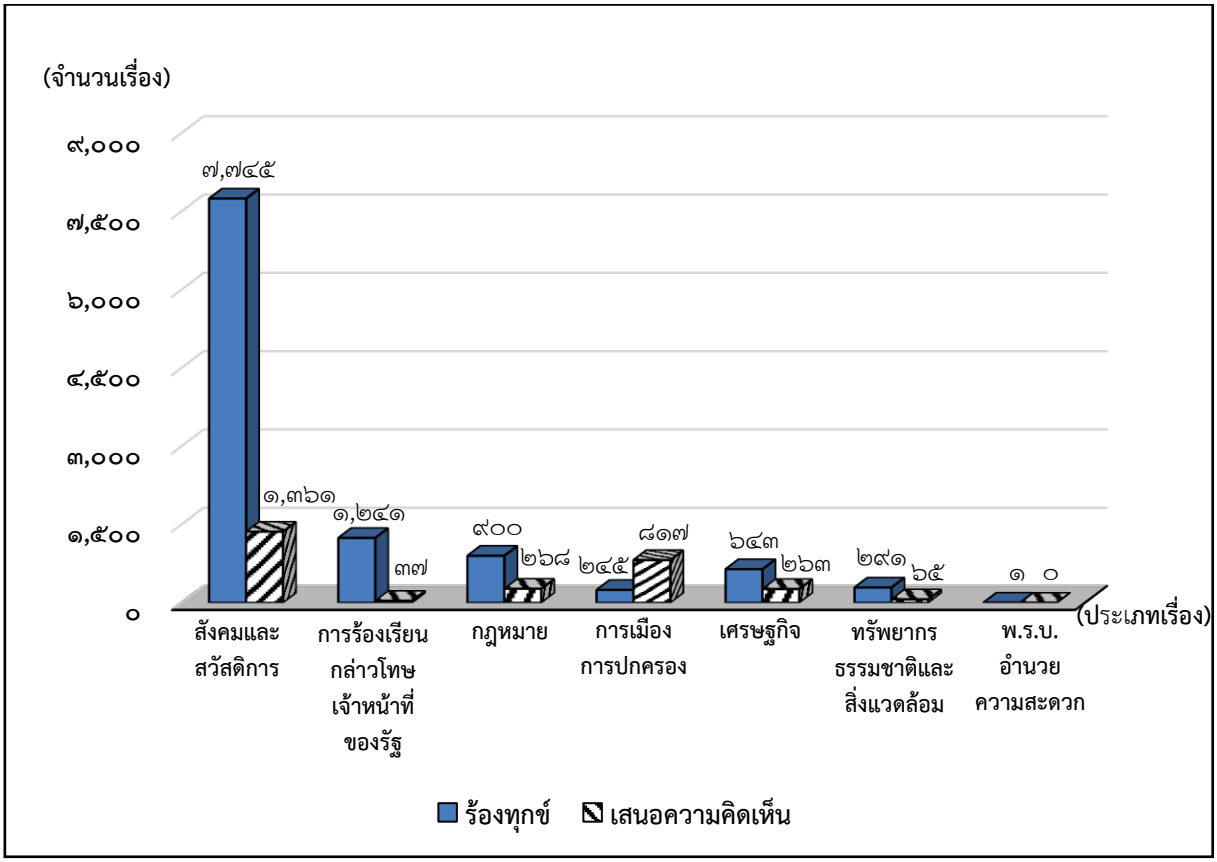


ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๔,๙๘๐	๘๖.๑๔
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑,๕๘๘	๕.๔๘
๓	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๘๒	๓.๐๔
๔	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗๘๒	๒.๗๐
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๔๘	๑.๕๔
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๒๐	๑.๑๐
รวมทั้งสิ้น		**๒๙,๐๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๐๐๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทาง ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. สถิติ...

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด

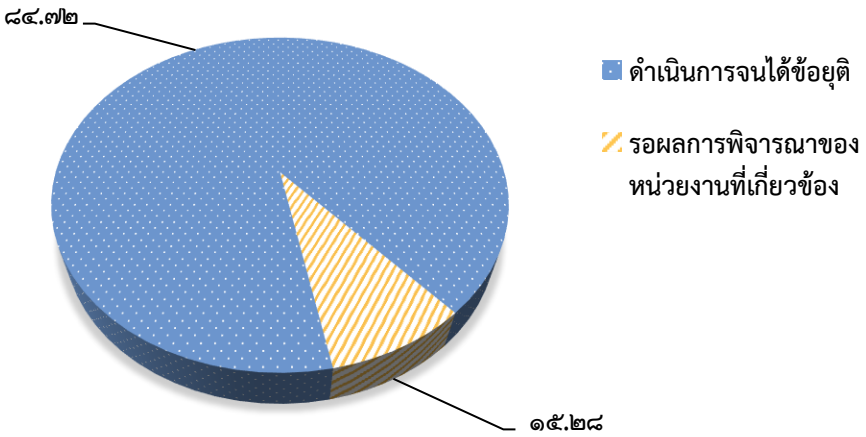


ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๙,๑๐๖	๗,๗๔๕	๑,๓๖๑
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๒๗๘	๑,๒๔๑	๓๗
๓	กฎหมาย	๑,๑๖๘	๙๐๐	๒๖๘
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๐๖๒	๒๔๕	๘๑๗
๕	เศรษฐกิจ	๙๐๖	๖๔๓	๒๖๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๕๖	๒๙๑	๖๕
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		**๑๓,๘๗๗**	**๑๑,๐๖๖**	**๒,๘๑๑**
ร้อยละ		**๑๐๐.๐๐**	**๗๙.๗๔**	**๒๐.๒๖**

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

๓. ผลการ...

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๑,๗๕๗	๘๔.๗๒
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒,๑๒๐	๑๕.๒๘
รวมทั้งสิ้น		**๑๓,๘๗๗**	**๑๐๐.๐๐**

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๗๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- การแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้าง การประกอบกิจการ เป็นต้น	๑,๔๑๑	๑,๓๔๘	๖๓
๒	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ	๑,๒๖๐	๑,๑๔๙	๑๑๑

๓ การเมือง...

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๓	การเมือง	- แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการหาเสียงเลือกตั้ง นโยบายของพรรคการเมือง และการจัดตั้งรัฐบาล เป็นต้น	๗๖๙	๗๕๔	๑๕
๔	โทรศัพท์	ร้องเรียนการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น	๖๓๗	๕๗๗	๖๐
๕	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปามีสีขุ่นและมีตะกอน - ขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา	๕๘๙	๕๓๘	๕๑
๖	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนหลอกลวงให้โอนเงิน ซื้อสินค้า ร่วมลงทุนทำธุรกิจผ่านช่องทางโทรศัพท์และออนไลน์	๔๗๒	๓๒๔	๑๔๘
๗	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	- ขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท	๓๗๕	๓๑๗	๕๘
๘	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุดทรุดตัว - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต	๓๐๖	๒๔๘	๕๘
๙	กลิ่น	- ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากขยะ เช่น การทิ้งขยะ ของเพื่อนบ้าน การทิ้งขยะของร้านอาหาร ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์ เช่น มูลสัตว์จากการทำฟาร์ม มูลสัตว์เลี้ยงของเพื่อนบ้าน	๒๘๗	๒๔๙	๓๘
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร	- ขอให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขันการรักษาวินัยจราจรและพฤติกรรมการขับขี่รถประเภทต่าง ๆ ด้วยความเร็วสูง	๒๘๓	๒๖๗	๑๖

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเมือง โทรศัพท์ น้ำประปา ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ถนน กลิ่น และการจัดระเบียบการจราจร ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่อง...

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	**กระทรวง**	**๒,๑๕๔**	**๔๓.๘๗**	**๑,๕๙๔**	**๗๔.๐๐**	**๑,๒๘๒**	**๕๙.๕๒**	**๘๗๒**	**๔๐.๔๘**
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๔๐๐	๑๘.๕๗	๒๙๙	๗๔.๗๕	๒๕๘	๖๔.๕๐	๑๔๒	๓๕.๕๐
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๒๙๒	๑๓.๕๖	๒๕๒	๘๖.๓๐	๒๑๒	๗๒.๖๐	๘๐	๒๗.๔๐
๑.๓	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๑๐๐ เรื่อง)	๒๔๐	๑๑.๑๔	๑๙๓	๘๐.๔๒	๑๓๕	๕๖.๒๕	๑๐๕	๔๓.๗๕
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๒๑๕	๙.๙๘	๑๖๖	๗๗.๒๑	๑๕๗	๗๓.๐๒	๕๘	๒๖.๙๘
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๑๘ เรื่อง)	๑๖๙	๗.๘๕	๑๒๐	๗๑.๐๑	๑๐๐	๕๙.๑๗	๖๙	๔๐.๘๓
๑.๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๒๖	๕.๘๕	๘๕	๖๗.๔๖	๔๒	๓๓.๓๓	๘๔	๖๖.๖๗
๑.๗	กระทรวงยุติธรรม	๑๒๕	๕.๘๐	๘๐	๖๔.๐๐	๖๖	๕๒.๘๐	๕๙	๔๗.๒๐
๑.๘	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐๔	๔.๘๓	๖๐	๕๗.๖๙	๕๑	๔๙.๐๔	๕๓	๕๐.๙๖
๑.๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๐๓	๔.๗๘	๖๔	๖๒.๑๔	๕๗	๕๕.๓๔	๔๖	๔๔.๖๖
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๙๖	๔.๔๖	๖๘	๗๐.๘๓	๔๖	๔๗.๙๒	๕๐	๕๒.๐๘
๑.๑๑	กระทรวงพาณิชย์	๕๐	๒.๓๒	๓๙	๗๘.๐๐	๓๒	๖๔.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๖	๒.๑๔	๒๔	๕๒.๑๗	๒๐	๔๓.๔๘	๒๖	๕๖.๕๒
๑.๑๓	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๔	๒.๐๔	๓๒	๗๒.๗๓	๒๙	๖๕.๙๑	๑๕	๓๔.๐๙
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๔๒	๑.๙๕	๓๑	๗๓.๘๑	๑๖	๓๘.๑๐	๒๖	๖๑.๙๐
๑.๑๕	กระทรวงพลังงาน	๔๒	๑.๙๕	๓๖	๘๕.๗๑	๒๘	๖๖.๖๗	๑๔	๓๓.๓๓
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๒๓	๑.๐๗	๑๖	๖๙.๕๗	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓
๑.๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑	๐.๕๑	๑๐	๙๐.๙๑	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๙	๐.๔๒	๖	๖๖.๖๗	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙	๐.๔๒	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๑.๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๘	๐.๓๗	๘	๑๐๐.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐

๒ หน่วยงาน...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	**หน่วยงานอื่น**	**๑,๖๘๕**	**๓๔.๓๒**	**๑,๑๑๖**	**๖๖.๒๓**	**๙๕๗**	**๕๖.๘๐**	**๗๒๘**	**๔๓.๒๐**
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๓๒	๗๓.๑๒	๗๕๒	๖๑.๐๔	๖๘๕	๕๕.๖๐	๕๔๗	๔๔.๔๐
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๔๔	๘.๕๕	๑๓๔	๙๓.๐๖	๑๓๐	๙๐.๒๘	๑๔	๙.๗๒
๒.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๕๒	๓.๐๙	๕๑	๙๘.๐๘	๑๑	๒๑.๑๕	๔๑	๗๘.๘๕
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๔๗	๒.๗๙	๔๒	๘๙.๓๖	๒๓	๔๘.๙๔	๒๔	๕๑.๐๖
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓๗	๒.๒๐	๒๖	๗๐.๒๗	๒๒	๕๙.๔๖	๑๕	๔๐.๕๔
๒.๖	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๓๖	๒.๑๔	๓๓	๙๑.๖๗	๒๕	๖๙.๔๔	๑๑	๓๐.๕๖
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๒๕	๑.๔๘	๗	๒๘.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๙	๑.๑๓	๑๘	๙๔.๗๔	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
๒.๙	สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์	๙	๐.๕๓	๓	๓๓.๓๓	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๒.๑๐	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๙	๐.๕๓	๘	๘๘.๘๙	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๙	๐.๕๓	๖	๖๖.๖๗	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๒.๑๒	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๘	๐.๔๗	๓	๓๗.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๒.๑๓	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	๕	๐.๓๐	๓	๖๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๕	๐.๓๐	๒	๔๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๓๐	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานอัยการสูงสุด	๕	๐.๓๐	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๔	๐.๒๔	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔	๐.๒๔	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๙	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน	๓	๐.๑๘	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

๒.๒๐ กองทุน...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๐	กองทุนประกันวินาศภัย	๓	๐.๑๘	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๓	๐.๑๘	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๒	สภากาชาดไทย	๓	๐.๑๘	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๔	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๕	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๗	ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๙	ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๐	ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๑	สมาคมสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๒	สภาวิศวกร	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๓	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๔	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	มูลนิธิชัยพัฒนา	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานองคมนตรี	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๓ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง**	**๑,๐๗๑**	**๒๑.๘๑**	**๘๘๗**	**๘๒.๘๒**	**๖๘๐**	**๖๓.๔๙**	**๓๙๑**	**๓๖.๕๑**
๓.๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย**	**๕๐๔**	**๔๗.๐๖**	**๔๑๖**	**๘๒.๕๔**	**๓๒๗**	**๖๔.๘๘**	**๑๗๗**	**๓๕.๑๒**
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒๒๒	๒๐.๗๓	๑๕๑	๖๘.๐๒	๑๓๔	๖๐.๓๖	๘๘	๓๙.๖๔
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๑๓๖	๑๒.๗๐	๑๒๒	๘๙.๗๑	๙๓	๖๘.๓๘	๔๓	๓๑.๖๒
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๗	๙.๙๙	๑๐๕	๙๘.๑๓	๗๑	๖๖.๓๖	๓๖	๓๓.๖๔
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๓๙	๓.๖๔	๓๘	๙๗.๔๔	๒๙	๗๔.๓๖	๑๐	๒๕.๖๔
๓.๒	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงคมนาคม**	**๒๒๒**	**๒๐.๗๓**	**๑๙๔**	**๘๗.๓๙**	**๑๗๖**	**๗๙.๒๘**	**๔๖**	**๒๐.๗๒**
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๓๕	๑๒.๖๑	๑๒๔	๙๑.๘๕	๑๑๓	๘๓.๗๐	๒๒	๑๖.๓๐
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๓๙	๓.๖๔	๒๗	๖๙.๒๓	๒๖	๖๖.๖๗	๑๓	๓๓.๓๓
๓.๒.๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๑๗	๑.๕๙	๑๗	๑๐๐.๐๐	๑๕	๘๘.๒๔	๒	๑๑.๗๖
๓.๒.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๕	๑.๔๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐
๓.๒.๕	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๙	๐.๘๔	๗	๗๗.๗๘	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๓.๒.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๗	๐.๖๕	๔	๕๗.๑๔	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๓	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง**	**๑๓๔**	**๑๒.๕๑**	**๑๑๒**	**๘๓.๕๘**	**๔๖**	**๓๔.๓๓**	**๘๘**	**๖๕.๖๗**
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๕๖	๕.๒๓	๕๒	๙๒.๘๖	๑๔	๒๕.๐๐	๔๒	๗๕.๐๐
๓.๓.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๓๖	๓.๓๖	๒๕	๖๙.๔๔	๗	๑๙.๔๔	๒๙	๘๐.๕๖
๓.๓.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๔	๒.๒๔	๑๘	๗๕.๐๐	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐
๓.๓.๔	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๘	๐.๗๕	๘	๑๐๐.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๓.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๓.๖	กองทุนการออมแห่งชาติ	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**	**๑๑๗**	**๑๐.๙๒**	**๙๐**	**๗๖.๙๒**	**๗๙**	**๖๗.๕๒**	**๓๘**	**๓๒.๔๘**
๓.๔.๑	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๑	๕.๗๐	๖๐	๙๘.๓๖	๔๙	๘๐.๓๓	๑๒	๑๙.๖๗
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๖	๕.๒๓	๓๐	๕๓.๕๗	๓๐	๕๓.๕๗	๒๖	๔๖.๔๓
๓.๕	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข**	**๒๘**	**๒.๖๑**	**๒๖**	**๙๒.๘๖**	**๑๘**	**๖๔.๒๙**	**๑๐**	**๓๕.๗๑**
๓.๕.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒๘	๒.๖๑	๒๖	๙๒.๘๖	๑๘	๖๔.๒๙	๑๐	๓๕.๗๑

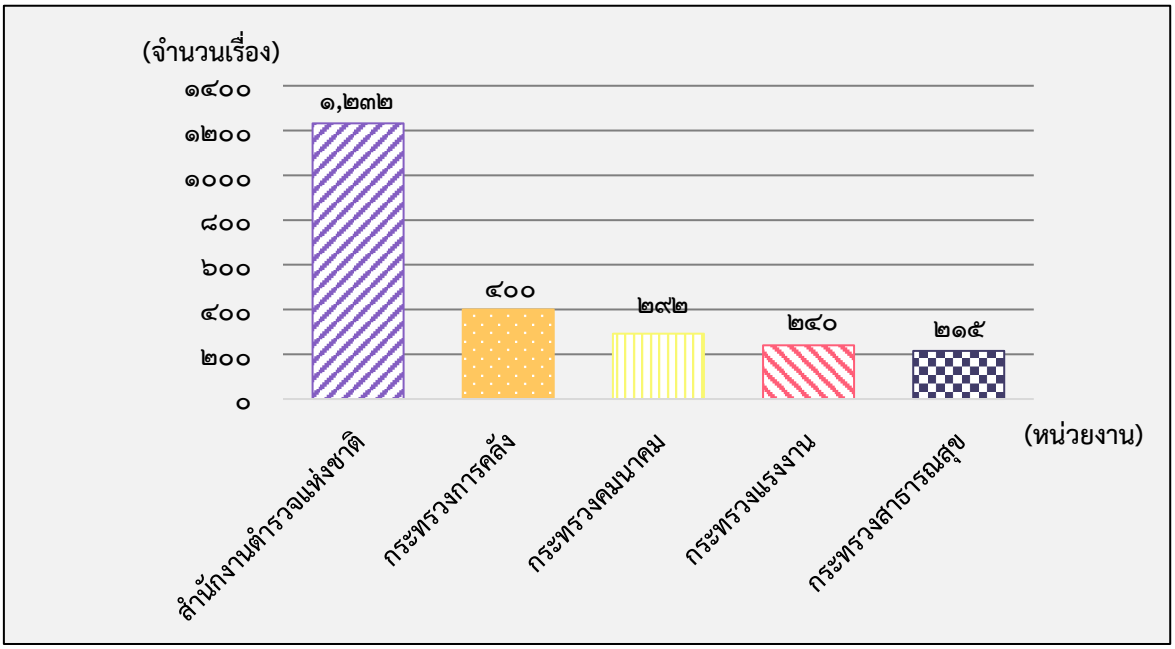
๓.๖ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**	**๑๘**	**๑.๖๘**	**๘**	**๔๔.๔๔**	**๖**	**๓๓.๓๓**	**๑๒**	**๖๖.๖๗**
๓.๖.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๘	๑.๖๘	๘	๔๔.๔๔	๖	๓๓.๓๓	๑๒	๖๖.๖๗
๓.๗	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงพลังงาน**	**๑๕**	**๑.๔๐**	**๑๕**	**๑๐๐.๐๐**	**๗**	**๔๖.๖๗**	**๘**	**๕๓.๓๓**
๓.๗.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๙	๐.๘๔	๙	๑๐๐.๐๐	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๓.๗.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๖	๐.๕๖	๖	๑๐๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๖	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**	**๙**	**๐.๘๔**	**๘**	**๘๘.๘๙**	**๗**	**๗๗.๗๘**	**๒**	**๒๒.๒๒**
๓.๖.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๖.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒	๐.๑๙	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม**	**๗**	**๐.๖๕**	**๖**	**๘๕.๗๑**	**๓**	**๔๒.๘๖**	**๔**	**๕๗.๑๔**
๓.๗.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๗	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงยุติธรรม**	**๗**	**๐.๖๕**	**๖**	**๘๕.๗๑**	**๕**	**๗๑.๔๓**	**๒**	**๒๘.๕๗**
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๗	๐.๖๕	๖	๘๕.๗๑	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๘	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์**	**๗**	**๐.๖๕**	**๖**	**๘๕.๗๑**	**๖**	**๘๕.๗๑**	**๑**	**๑๔.๒๙**
๓.๘.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๕	๐.๔๗	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๒	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๓	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี**	**๑**	**๐.๐๙**	**๐**	**๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๙.๑	สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

๓.๑๐ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๐	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงวัฒนธรรม**	**๑**	**๐.๐๙**	**๐**	**๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๐.๑	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑	**รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ**	**๑**	**๐.๐๙**	**๐**	**๐.๐๐**	**๐**	**๐.๐๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**
๓.๑๑.๑	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		**๔,๙๑๐**	**๑๐๐.๐๐**	**๓,๕๙๗**	**๗๓.๒๖**	**๒,๙๑๙**	**๕๙.๔๕**	**๑,๙๙๑**	**๔๐.๕๕**

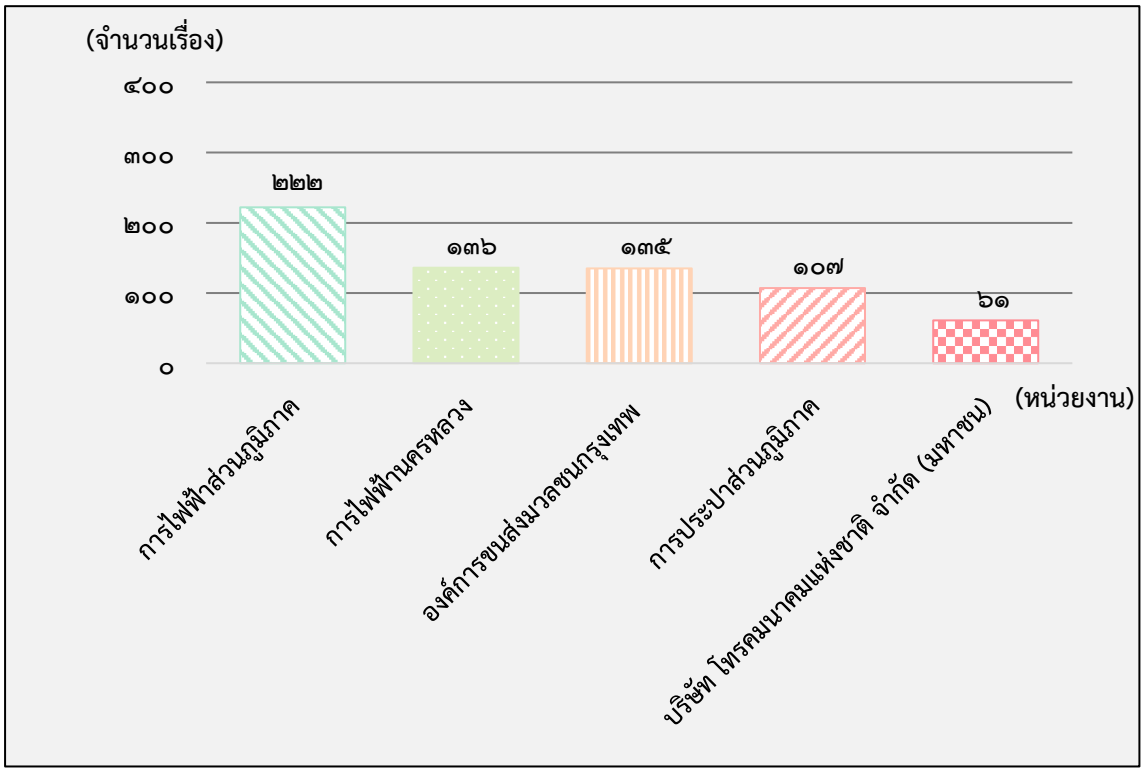
แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

แผนภาพแสดง...

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	**สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**	**ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านช่องทางโทรศัพท์ และสื่อออนไลน์
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร และตำรวจประจำด่านตรวจ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน ๑๔๔๑ ๑๕๙๙ ๑๑๙๕ ๑๑๗๘ และ ๑๙๑ สถานีตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง และตำรวจภูธรภาค
		เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากรณีเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลงหรือแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา และการแข่งรถจักรยานยนต์
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้แก้ปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันประเภทไพ่และไฮโล

๒ กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๒	กระทรวงการคลัง	**บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ทบทวนหลักเกณฑ์/คุณสมบัติของผู้มีสิทธิลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ขยายเวลาในการแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการยืนยันตัวตนของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ขอให้ปรับเพิ่มวงเงินสำหรับใช้ซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
		ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีขอให้เร่งคืนเงินจากการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ และขอให้ตรวจสอบการเสียภาษีของบริษัทต่าง ๆ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร สายด่วน ๑๑๖๑ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๐ ๖๔๐๐ และบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๓ ๑๒๕๐
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่กระทรวงการคลัง และสำนักงานสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัด
		บำเหน็จ บำนาญ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับเงินเดือนและเงินบำนาญของข้าราชการเพิ่มขึ้น
๓	กระทรวงคมนาคม	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก การจัดระเบียบรถสาธารณะและการจัดระเบียบการจราจร** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางสาธารณะ แท็กซี่ รถตู้ และจักรยานยนต์สาธารณะ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะและรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก สายด่วน ๑๕๘๔ กรมทางหลวง สายด่วน ๑๕๘๖ กรมทางหลวงชนบท สายด่วน ๑๑๔๖ สำนักงานขนส่งเขตและสำนักงานขนส่งจังหวัด
		ถนน โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนน/ก่อสร้างถนนและสะพานลอย สร้างลูกระนาดชะลอความเร็ว และติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบและไฟฟ้าส่องสว่างแจ้งเตือนในเขตพื้นที่ก่อสร้าง
๔	กระทรวงแรงงาน	**แรงงานต่างด้าว** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวเดินทางมาประกอบอาชีพโดยผิดกฎหมาย - ขอให้ขยายระยะเวลาการต่อใบอนุญาตทำงานในประเทศ (Work Permit) ผ่านระบบออนไลน์
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๒๖๒ - ๔ , ๐ ๒๒๓๒ ๑๔๖๗ สำนักงานประกันสังคม สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานจัดหางานพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัด กรมการจัดหางาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๗ ๙๔๒๓ สายด่วน ๑๖๙๔ และ ๑๕๐๖ กด ๒ และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๓
		ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับลดการส่งเงินสมทบประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ - ขอให้พิจารณาแก้ไขสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพ โดยให้ผู้ประกันตนสามารถนำเงินกรณีชราภาพบางส่วนออกมาใช้ก่อนได้
		การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอให้จัดหางานตามความเหมาะสมให้แก่ประชาชนทั่วไป และผู้พิการ

๕. กระทรวง...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๕	กระทรวงสาธารณสุข	**การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์** โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาล เช่น การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษา เพิ่มบุคลากรและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เพิ่มตู้กดน้ำดื่มที่ได้มาตรฐาน จัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้พิการ เป็นต้น
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 - ขอให้พิจารณาปรับปรุงโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (๓๐ บาทรักษาทุกโรค) - ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีถูกปฏิเสธการรักษาพยาบาล
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับกรณีขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาลของรัฐ กรมสุขภาพจิต สายด่วน ๑๓๒๓ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สายด่วน ๑๓๓๐ และสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ สายด่วน ๑๖๖๙
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ทบทวนกฎหมายเกี่ยวกับการใช้กัญชาอย่างเสรี - ค่ายารักษาโรคที่มีราคาสูง - เครื่องมือทางการแพทย์ที่ไม่ได้มาตรฐาน

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบอัตราค่าไฟฟ้าสูงกว่าปกติ - ขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้จัดระเบียบสายไฟฟ้าให้เรียบร้อย - ขอขยายเวลาการชำระค่าไฟฟ้าและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายด่วน ๑๑๒๙
๒	การไฟฟ้านครหลวง	**ไฟฟ้า** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอขยายเวลาการชำระค่าไฟฟ้า - ขอให้ปรับลดค่าไฟฟ้าผันแปร (Ft) เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในช่วงที่ราคาค่าไฟฟ้าต่อครัวเรือนมีราคาสูงกว่าปกติ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวงสาขา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวงและสายด่วน ๑๑๓๐
๓	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	**การบริการขนส่งสาธารณะทางบก** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถและปรับเปลี่ยนรถโดยสารประจำทางสาธารณะ
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอความเป็นธรรมจากกรณีถูกไล่ออกจากการเป็นพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
		การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้มีมาตรการในการสวมหน้ากากอนามัยบนรถโดยสารสาธารณะ

๔ การประปา...

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	**น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้** - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ โดยมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้แก้ปัญหาท่อน้ำประปาชำรุด - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการประปาส่วนภูมิภาค และสายด่วน ๑๖๖๒
		ร้องเรียนการให้บริการ/การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา
๕	บริษัท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	**โทรศัพท์** โดยส่วนใหญ่เป็นการชมเชยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑
		อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตประชารัฐ
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		**๖๖๘**	**๑๖.๕๗**	**๕๙๓**	**๘๘.๗๗**	**๔๐๕**	**๖๐.๖๓**	**๒๖๓**	**๓๙.๓๗**
๑	กรุงเทพมหานคร	๖๖๘	๑๖.๕๗	๕๙๓	๘๘.๗๗	๔๐๕	๖๐.๖๓	๒๖๓	๓๙.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑		**๕๒๙**	**๑๓.๑๒**	**๔๖๕**	**๘๗.๙๐**	**๓๕๖**	**๖๗.๓๐**	**๑๗๓**	**๓๒.๗๐**
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๐๕	๕.๐๙	๑๖๑	๗๘.๕๔	๑๓๔	๖๕.๓๗	๗๑	๓๔.๖๓
๓	จังหวัดปทุมธานี	๑๗๑	๔.๒๔	๑๖๙	๙๘.๘๓	๑๑๓	๖๖.๐๘	๕๘	๓๓.๙๒
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๙๖	๒.๓๘	๘๖	๘๙.๕๘	๖๖	๖๘.๗๕	๓๐	๓๑.๒๕
๕	จังหวัดสระบุรี	๕๗	๑.๔๑	๔๙	๘๕.๙๖	๔๓	๗๕.๔๔	๑๔	๒๔.๕๖
เขตตรวจราชการที่ ๒		**๑๐๘**	**๒.๖๘**	**๗๔**	**๖๘.๕๒**	**๖๓**	**๕๘.๓๓**	**๔๕**	**๔๑.๖๗**
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๖	๑.๑๔	๓๐	๖๕.๒๒	๒๖	๕๖.๕๒	๒๐	๔๓.๔๘
๗	จังหวัดอ่างทอง	๒๘	๐.๖๙	๒๓	๘๒.๑๔	๑๘	๖๔.๒๙	๑๐	๓๕.๗๑
๘	จังหวัดชัยนาท	๒๑	๐.๕๒	๑๕	๗๑.๔๓	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๓	๐.๓๒	๖	๔๖.๑๕	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		**๓๐๒**	**๗.๔๙**	**๒๔๙**	**๘๒.๔๕**	**๒๐๐**	**๖๖.๒๓**	**๑๐๒**	**๓๓.๗๗**
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑๗๔	๔.๓๒	๑๕๙	๙๑.๓๘	๑๒๔	๗๑.๒๖	๕๐	๒๘.๗๔
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๔	๑.๓๔	๓๐	๕๕.๕๖	๒๘	๕๑.๘๕	๒๖	๔๘.๑๕
๑๒	จังหวัดนครนายก	๓๕	๐.๘๗	๒๗	๗๗.๑๔	๒๓	๖๕.๗๑	๑๒	๓๔.๒๙
๑๓	จังหวัดปราจีนบุรี	๒๒	๐.๕๕	๒๑	๙๕.๔๕	๑๕	๖๘.๑๘	๗	๓๑.๘๒
๑๔	จังหวัดสระแก้ว	๑๗	๐.๔๒	๑๒	๗๐.๕๙	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
เขตตรวจราชการที่ ๔		**๒๖๐**	**๖.๔๕**	**๑๙๔**	**๗๔.๖๒**	**๑๕๖**	**๖๐.๐๐**	**๑๐๔**	**๔๐.๐๐**
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๙๘	๒.๔๓	๗๕	๗๖.๕๓	๖๗	๖๘.๓๗	๓๑	๓๑.๖๓
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๖๑	๑.๕๑	๔๘	๗๘.๖๙	๒๗	๔๔.๒๖	๓๔	๕๕.๗๔
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๕๗	๑.๔๑	๔๒	๗๓.๖๘	๓๘	๖๖.๖๗	๑๙	๓๓.๓๓
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๔๔	๑.๐๙	๒๙	๖๕.๙๑	๒๔	๕๔.๕๕	๒๐	๔๕.๔๕

เขตตรวจ...

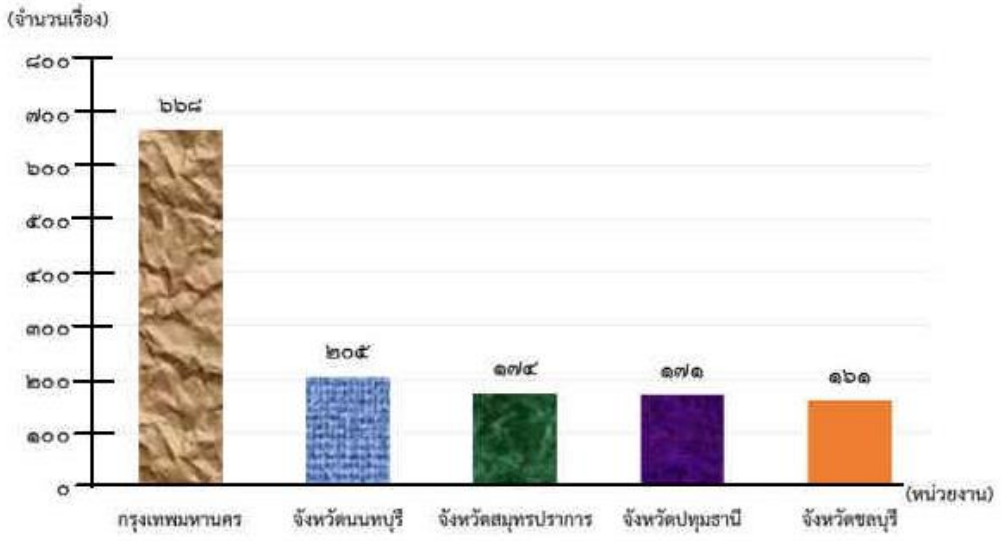
ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๕		**๑๙๓**	**๔.๗๙**	**๑๕๘**	**๘๑.๘๗**	**๑๓๒**	**๖๘.๓๙**	**๖๑**	**๓๑.๖๑**
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๙๙	๒.๔๖	๘๖	๘๖.๘๗	๗๘	๗๘.๗๙	๒๑	๒๑.๒๑
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๘	๐.๙๔	๒๕	๖๕.๗๙	๒๓	๖๐.๕๓	๑๕	๓๙.๔๗
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๓๔	๐.๘๔	๒๘	๘๒.๓๕	๒๑	๖๑.๗๖	๑๓	๓๘.๒๔
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๒	๐.๕๕	๑๙	๘๖.๓๖	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕
เขตตรวจราชการที่ ๖		**๒๔๓**	**๖.๐๓**	**๑๙๔**	**๗๙.๘๔**	**๑๔๖**	**๖๐.๐๘**	**๙๗**	**๓๙.๙๒**
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๙๗	๒.๔๑	๗๕	๗๗.๓๒	๖๐	๖๑.๘๖	๓๗	๓๘.๑๔
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๗๕	๑.๘๖	๕๗	๗๖.๐๐	๔๔	๕๘.๖๗	๓๑	๔๑.๓๓
๒๕	จังหวัดพัทลุง	๓๗	๐.๙๒	๓๔	๙๑.๘๙	๑๗	๔๕.๙๕	๒๐	๕๔.๐๕
๒๖	จังหวัดชุมพร	๓๔	๐.๘๔	๒๘	๘๒.๓๕	๒๕	๗๓.๕๓	๙	๒๖.๔๗
เขตตรวจราชการที่ ๗		**๑๖๓**	**๔.๐๔**	**๑๑๖**	**๗๑.๑๗**	**๙๓**	**๕๗.๐๖**	**๗๐**	**๔๒.๙๔**
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๕๙	๑.๔๖	๓๑	๕๒.๕๔	๒๘	๔๗.๔๖	๓๑	๕๒.๕๔
๒๘	จังหวัดตรัง	๓๗	๐.๙๒	๒๙	๗๘.๓๘	๒๒	๕๙.๔๖	๑๕	๔๐.๕๔
๒๙	จังหวัดกระบี่	๓๖	๐.๘๙	๒๘	๗๗.๗๘	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑
๓๐	จังหวัดพังงา	๒๔	๐.๖๐	๒๒	๙๑.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗
๓๑	จังหวัดระนอง	๗	๐.๑๗	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
เขตตรวจราชการที่ ๘		**๒๕๗**	**๖.๓๘**	**๑๓๐**	**๕๐.๕๘**	**๑๑๐**	**๔๒.๘๐**	**๑๔๗**	**๕๗.๒๐**
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๑๙	๒.๙๕	๗๒	๖๐.๕๐	๖๐	๕๐.๔๒	๕๙	๔๙.๕๘
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๑๐๕	๒.๖๐	๓๓	๓๑.๔๓	๒๘	๒๖.๖๗	๗๗	๗๓.๓๓
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๑๖	๐.๔๐	๑๑	๖๘.๗๕	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐
๓๕	จังหวัดสตูล	๑๐	๐.๒๕	๘	๘๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๓๖	จังหวัดยะลา	๗	๐.๑๗	๖	๘๕.๗๑	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
เขตตรวจราชการที่ ๙		**๒๖๘**	**๖.๖๕**	**๑๙๑**	**๗๑.๒๗**	**๑๖๓**	**๖๐.๘๒**	**๑๐๕**	**๓๙.๑๘**
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๖๑	๓.๙๙	๑๑๕	๗๑.๔๓	๙๘	๖๐.๘๗	๖๓	๓๙.๑๓
๓๘	จังหวัดระยอง	๕๘	๑.๔๔	๔๓	๗๔.๑๔	๓๘	๖๕.๕๒	๒๐	๓๔.๔๘
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๓๖	๐.๘๙	๒๕	๖๙.๔๔	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗
๔๐	จังหวัดตราด	๑๓	๐.๓๒	๘	๖๑.๕๔	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		**๘๕**	**๒.๑๑**	**๖๐**	**๗๐.๕๙**	**๔๗**	**๕๕.๒๙**	**๓๘**	**๔๔.๗๑**
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๔๓	๑.๐๗	๓๐	๖๙.๗๗	๒๑	๔๘.๘๔	๒๒	๕๑.๑๖
๔๒	จังหวัดเลย	๒๐	๐.๕๐	๑๔	๗๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
๔๓	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๐	๐.๒๕	๖	๖๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๔๔	จังหวัดหนองคาย	๘	๐.๒๐	๗	๘๗.๕๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๔	๐.๑๐	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		**๓๔**	**๐.๘๔**	**๒๒**	**๖๔.๗๑**	**๑๔**	**๔๑.๑๘**	**๒๐**	**๕๘.๘๒**
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๒๑	๐.๕๒	๑๕	๗๑.๔๓	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๑๐	๐.๒๕	๖	๖๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๔๘	จังหวัดนครพนม	๓	๐.๐๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

เขตตรวจ...

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		**๑๘๕**	**๔.๕๙**	**๑๒๓**	**๖๖.๔๙**	**๑๐๔**	**๕๖.๒๒**	**๘๑**	**๔๓.๗๘**
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๗๖	๑.๘๙	๔๓	๕๖.๕๘	๓๘	๕๐.๐๐	๓๘	๕๐.๐๐
๕๐	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๙	๐.๙๗	๒๓	๕๘.๙๗	๒๐	๕๑.๒๘	๑๙	๔๘.๗๒
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๓๗	๐.๙๒	๓๕	๙๔.๕๙	๒๙	๗๘.๓๘	๘	๒๑.๖๒
๕๒	จังหวัดร้อยเอ็ด	๓๓	๐.๘๒	๒๒	๖๖.๖๗	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		**๑๒๕**	**๓.๑๐**	**๗๐**	**๕๖.๐๐**	**๕๔**	**๔๓.๒๐**	**๗๑**	**๕๖.๘๐**
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๕๖	๑.๓๙	๓๐	๕๓.๕๗	๒๖	๔๖.๔๓	๓๐	๕๓.๕๗
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๕	๑.๑๒	๒๕	๕๕.๕๖	๑๗	๓๗.๗๘	๒๘	๖๒.๒๒
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๘	๐.๔๕	๑๑	๖๑.๑๑	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๖	๐.๑๕	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		**๒๒๐**	**๕.๔๖**	**๑๕๔**	**๗๐.๐๐**	**๑๐๔**	**๔๗.๒๗**	**๑๑๖**	**๕๒.๗๓**
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๙๖	๒.๓๘	๘๑	๘๔.๓๘	๔๗	๔๘.๙๖	๔๙	๕๑.๐๔
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๖๕	๑.๖๑	๓๙	๖๐.๐๐	๓๕	๕๓.๘๕	๓๐	๔๖.๑๕
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๓๔	๐.๘๔	๒๑	๖๑.๗๖	๑๐	๒๙.๔๑	๒๔	๗๐.๕๙
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๒๕	๐.๖๒	๑๓	๕๒.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		**๙๗**	**๒.๔๑**	**๖๒**	**๖๓.๙๒**	**๕๒**	**๕๓.๖๑**	**๔๕**	**๔๖.๓๙**
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๕๙	๑.๔๖	๓๒	๕๔.๒๔	๒๘	๔๗.๔๖	๓๑	๕๒.๕๔
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๑	๐.๕๒	๑๙	๙๐.๔๘	๑๖	๗๖.๑๙	๕	๒๓.๘๑
๖๓	จังหวัดลำพูน	๙	๐.๒๒	๕	๕๕.๕๖	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๘	๐.๒๐	๖	๗๕.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		**๗๒**	**๑.๗๙**	**๕๑**	**๗๐.๘๓**	**๓๙**	**๕๔.๑๗**	**๓๓**	**๔๕.๘๓**
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๓	๐.๘๒	๒๓	๖๙.๗๐	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๕	๐.๓๗	๑๔	๙๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๖๗	จังหวัดน่าน	๑๒	๐.๓๐	๙	๗๕.๐๐	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓
๖๘	จังหวัดพะเยา	๑๒	๐.๓๐	๕	๔๑.๖๗	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		**๑๑๘**	**๒.๙๓**	**๘๘**	**๗๔.๕๘**	**๖๒**	**๕๒.๕๔**	**๕๖**	**๔๗.๔๖**
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๑	๑.๐๒	๓๑	๗๕.๖๑	๒๕	๖๐.๙๘	๑๖	๓๙.๐๒
๗๐	จังหวัดเพชรบูรณ์	๒๘	๐.๖๙	๑๙	๖๗.๘๖	๑๑	๓๙.๒๙	๑๗	๖๐.๗๑
๗๑	จังหวัดตาก	๒๑	๐.๕๒	๑๖	๗๖.๑๙	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๒๑	๐.๕๒	๑๗	๘๐.๙๕	๑๑	๕๒.๓๘	๑๐	๔๗.๖๒
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๗	๐.๑๗	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		**๑๐๔**	**๒.๕๘**	**๖๒**	**๕๙.๖๒**	**๕๐**	**๔๘.๐๘**	**๕๔**	**๕๑.๙๒**
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๔๔	๑.๐๙	๒๑	๔๗.๗๓	๑๗	๓๘.๖๔	๒๗	๖๑.๓๖
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๒	๐.๕๕	๑๔	๖๓.๖๔	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๒๒	๐.๕๕	๑๓	๕๙.๐๙	๑๒	๕๔.๕๕	๑๐	๔๕.๔๕
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๖	๐.๔๐	๑๔	๘๗.๕๐	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕
รวมทั้งสิ้น		**๔,๐๓๑**	**๑๐๐.๐๐**	**๓,๐๕๖**	**๗๕.๘๑**	**๒,๓๕๐**	**๕๘.๓๐**	**๑,๖๘๑**	**๔๑.๗๐**

แผนภาพ...

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๐๓๑ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร/สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน/ทราย เศษดิน/ทรายร่วงบนถนน
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
๒	จังหวัดนนทบุรี	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และการเปิดเครื่องขยายเสียงในชุมชน
		การจอดรถ/วางสิ่งของกีดขวาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีจอดรถกีดขวางการจราจรและจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าบนบาทวิถี ขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งป้ายโฆษณา ป้ายหาเสียง ผู้สมัครรับเลือกตั้งกีดขวางทางสัญจร
		ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับเวลาในการจัดเก็บขยะและการคัดแยกขยะมูลฝอย/ขยะชิ้นใหญ่
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน การแสดงดนตรีสดของร้านอาหาร การมั่วสุมดื่มสุรา และการก่อสร้างอาคาร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้ามทางม้าลาย
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการจราติดขัด

๔. จังหวัด...

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๔	**จังหวัดปทุมธานี**	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง และร้านอาหาร
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยของเสียและมลพิษ และการเผาขยะ
๕	**จังหวัดชลบุรี**	**เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การเปิดเพลงเสียงดังจากสถานบันเทิง การก่อสร้างอาคาร
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบการประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดท้องถิ่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและผู้ใหญ่บ้าน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน

๑๐. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว

ประเภทเรื่อง	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ได้ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องแล้ว เช่น เป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้	๔,๙๓๖

.....

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วนเพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖	ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๕	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๔,๙๘๐	๒๙,๒๒๕	- ๑๔.๕๓
๒	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) **	๑,๕๘๘	-	n/a
๓	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๘๒	๙๗๓	- ๙.๓๕
๔	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗๘๒	๑,๔๙๕	- ๔๗.๖๙
๕	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๔๘	๑,๕๔๗	- ๗๑.๐๔
๖	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๒๐	๔๙๖	- ๓๕.๔๘
รวมทั้งสิ้น		***๒๙,๐๐๐ ครั้ง***	***๓๓,๗๓๖ ครั้ง***	***- ๑๔.๐๔***
		๑๓,๘๗๗ เรื่อง	***๑๖,๗๔๒ เรื่อง***	***- ๑๗.๑๑***

** ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เริ่มเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

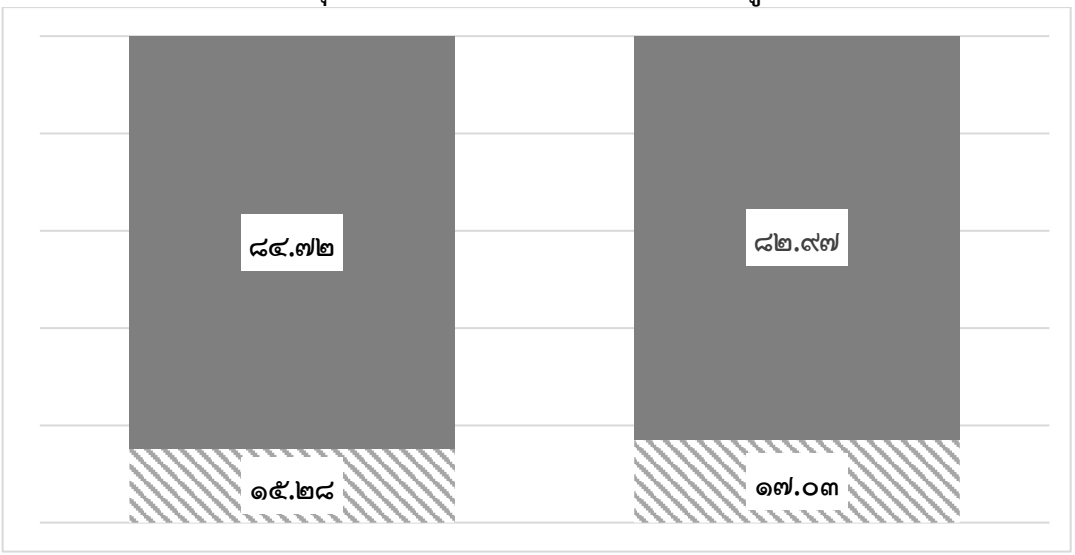
สถานการณ์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนภาพรวม ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๐๐๐ ครั้ง หรือคิดเป็น ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ซึ่งมีอัตราลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๑ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร การก่อสร้าง (๒) ปัญหาสาธารณูปโภค เรื่องไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ขอให้ขยายเขตไฟฟ้า และ (๓) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง การจัดตั้งรัฐบาล นโยบายพรรคการเมือง เป็นต้น

ช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมา ได้แก่ ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าช่องทาง ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ และเว็บไซต์ (www.1111.go.th) มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ลดลงมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยช่องทางที่มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น คือช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 แสดงให้เห็นถึงความนิยมของประชาชนที่จะเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐ ที่ปัจจุบันมีความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ กับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนลดลง ซึ่งมีปัจจัยสำคัญจากสถานการณ์เศรษฐกิจโดยรวมขยายตัวเพิ่มขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการประกอบอาชีพ มีการจ้างงานของสถานประกอบการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และการท่องเที่ยวที่กลับสู่ภาวะปกติ นอกจากนี้ ยังเป็นช่วงการจัดตั้งรัฐบาล ประชาชนจึงชะลอการส่งเรื่องร้องทุกข์จนกว่าจะมีการจัดตั้งรัฐบาลชุดใหม่ อย่างไรก็ตาม ประชาชนได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการจัดการเลือกตั้งทั่วไปในภาพรวม โดยส่งเรื่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งเข้ามาจำนวนมาก เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง นโยบายของพรรคการเมือง และการจัดตั้งรัฐบาล เป็นต้น

๒. ผลการดำเนินการ ...

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



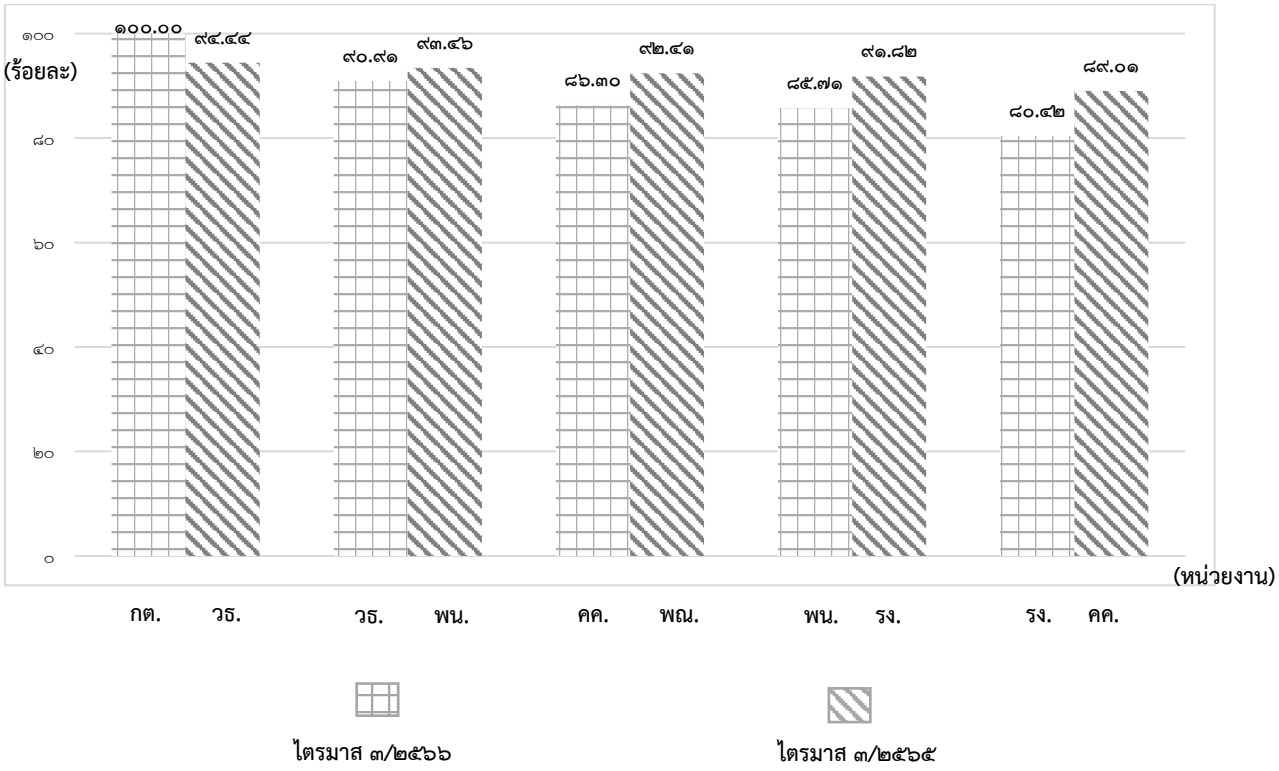
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๗๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘ โดยสามารถจำแนกเป็นประเภทการยุติได้ดังนี้

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานซึ่งหน่วยงานได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา (เรื่องที่หน่วยงานมีนโยบายดำเนินการอยู่แล้วหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ)	๔,๖๙๕
รอการรับทราบ	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับงานในระบบ	๒,๒๔๙
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๑๙๐
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องบางส่วน)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วนหรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง	๘๑๘

ยุติเรื่อง...

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ยุติเรื่อง (ไม่ได้ตามคำร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ เช่น กรณีการขอเงินเผื่อได้ การขอเรื่องส่วนตัว ซึ่งพ้นวิสัยที่จะดำเนินการ เป็นต้น	๓๖
ยุติเรื่อง (รอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม	๕๑
ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีพยานหลักฐานยืนยันที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลา ๙๐ วัน	๓๒
ยุติเรื่อง (ผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์)	เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์	๕๗
ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นเดียวกัน แต่ผู้ร้องติดต่อเข้ามาหลายครั้ง	๑๙
ยุติเรื่อง (ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง	๒๒
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่ทางราชการจะดำเนินการได้	๓,๕๘๘

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวง มากที่สุด ๕ ลำดับแรก



ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ หน่วยงานระดับกระทรวงที่ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงแรงงาน ยังคงรักษาสถานะลำดับ ๑ ใน ๕ ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติมากที่สุด ทั้ง ๒ ช่วงเวลา ในขณะที่ กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานที่มีผลการยุติเรื่องได้มากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ รวม ๒๘๐ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	**๒๕๖ ราย**	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	**๒๔ กลุ่ม**	เช่น กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย เครือข่ายประชาชนปกป้องประเทศ ชมรมเครือข่ายผู้ค้าลอตเตอรี่รายย่อยจังหวัดเลย สมาพันธ์คนพิการผู้ค้าสลากรายย่อยแห่งประเทศไทย สมาพันธ์สมานฉันท์แรงงานไทย (สสรท.) สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (สรส.) ชุมนุมสหกรณ์โคนมแห่งประเทศไทย กลุ่มเขียนอนาคตกัญชาไทย เครือข่ายสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นต้น

๕. ประเด็นเรื่อง...

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	△ ๕.๖๑	๑,๔๑๑	๑,๓๔๘ (๙๕.๕๓)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจาก การแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้างการประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิงและการรวมกลุ่มสังสรรค์
๒	ไฟฟ้า	△ ๓๒.๔๙	๑,๒๖๐	๑,๑๔๙ (๙๑.๑๙)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ราคาพลังงานที่ปรับตัวสูงขึ้นส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบ จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๓	การเมือง	△ ๗๘.๐๑	๗๖๙	๗๕๔ (๙๘.๐๕)	เนื่องจากเป็นช่วงเวลาของการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประชาชนจึงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการเมืองเพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง นโยบายของพรรคการเมือง และการจัดตั้งรัฐบาล เป็นต้น
๔	โทรศัพท์	▽ - ๑๐.๒๘	๖๓๗	๕๗๗ (๙๐.๕๘)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๕	น้ำประปา	△ ๓๒.๙๖	๕๘๙	๕๓๘ (๙๑.๓๔)	เรื่องน้ำประปาเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขตการให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น

๖. ประเด็น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	▽ - ๘.๕๓	๔๗๒	๓๒๔ (๖๘.๖๔)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน หลอกลวงซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบและวิธีการของมิจฉาชีพมากขึ้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนและติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง
๗	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	△ ๗.๗๖	๓๗๕	๓๑๗ (๘๔.๕๓)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๘	ถนน	▽ - ๓๒.๘๙	๓๐๖	๒๔๘ (๘๑.๐๕)	ประเด็นเรื่องถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ทรุดตัว ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมานาน เป็นหลุมเป็นบ่อ และมีน้ำขัง เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับถนนมีจำนวนลดลงถึงร้อยละ ๓๒.๘๙ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงซ่อมแซมจนสามารถใช้งานได้ปกติในหลายพื้นที่แล้ว
๙	กลิ่น	△ ๒๐.๕๙	๒๘๗	๒๔๙ (๘๖.๗๖)	ประเด็นเรื่องกลิ่น ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากขยะ การทิ้งขยะของเพื่อนบ้าน การทิ้งขยะของร้านอาหาร เป็นต้น รวมทั้งปัญหากลิ่นเหม็นมูลสัตว์ เช่น มูลสัตว์จากการทำฟาร์ม มูลสัตว์เลี้ยงของเพื่อนบ้าน เป็นต้น
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร	▽ - ๑๗.๒๕	๒๘๓	๒๖๗ (๙๔.๓๕)	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจร ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด ขอให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขันการรักษาวินัยจราจรและพฤติกรรมการขับขี่รถประเภทต่าง ๆ ด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดระเบียบการจราจรมากขึ้น

จากสถิติ...

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดังรบกวน การให้บริการและคุณภาพสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไฟฟ้าและน้ำประปา การให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานรัฐและรัฐวิสาหกิจ และปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของประชาชนจากการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาดังกล่าวย่อมที่จะลดลง

๖. ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๖.๑ สถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวได้จากการใช้บริการผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ เพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนข้อเท็จจริงของปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในภาพรวมของประเทศได้

๖.๒ ประชาชนใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น โดยจะเห็นว่าจำนวนการใช้บริการช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) มีปริมาณมาก สะท้อนว่าประชาชนเลือกใช้บริการช่องทางที่เข้าถึงง่ายและสะดวก รวมทั้งมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่รวดเร็วจากหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นความท้าทายของการบริหารจัดการภาครัฐที่จะต้องให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๖.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการช่องทางที่ง่ายและสะดวก เช่น Line@PSC1111 และแอปพลิเคชัน PSC 1111 รวมทั้งได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จากส่วนราชการให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั่วประเทศ (Big Data) ปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งในระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานอิสระ เข้าร่วมเชื่อมโยงฐานข้อมูลแล้ว ๑๕ หน่วยงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในทุกกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น

๖.๔ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญยังเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะเสียงดังรบกวนจากการแสดงดนตรีสดและการเปิดเพลงเสียงดังของสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ และเหตุเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่น เช่น กลิ่นเหม็นจากการทิ้งขยะ กลิ่นจากมูลสัตว์ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายและบ่อยครั้ง ประกอบกับปัจจุบันประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงการร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเหตุ ได้ง่าย สะดวก ตลอดเวลา จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีจำนวนมากในทุกไตรมาส

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๗.๑ เห็นควรให้หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ที่มีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์และมีความพร้อมกำหนดแนวทางเข้าร่วมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Connected) และเพื่อขับเคลื่อนการบริการประชาชนด้านรับเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๗.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเคร่งครัดในการตรวจสอบ ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดการเกิดเหตุในพื้นที่ และควรประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในขณะเดียวกันต้องสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการปฏิบัติตนที่ไม่สร้างผลกระทบต่อส่วนรวมเพื่อสังคมที่อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

.....