



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

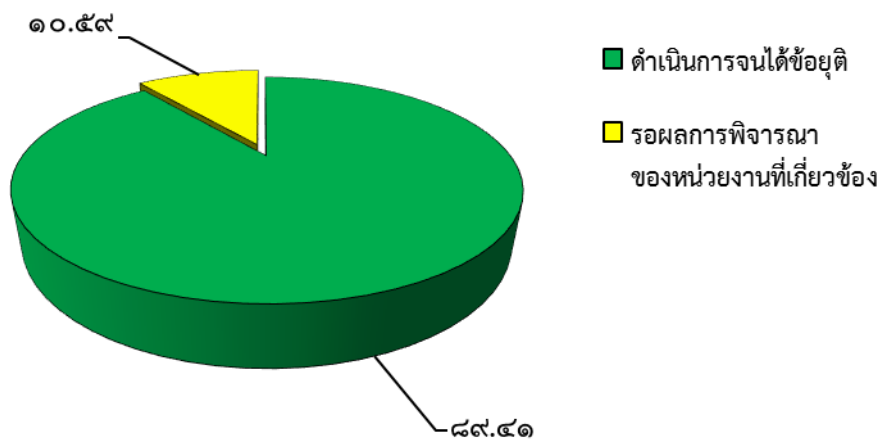
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไตรมาสที่ ๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๐,๖๕๙	๒๘,๔๘๑	- ๗.๑๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๒,๙๐๓	๑,๒๙๘	- ๕๕.๒๙
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๕๕๗	๑,๐๐๒	- ๓๕.๖๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๑๓๒	๕๒๑	- ๕๓.๙๘
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔๖๕	๓๙๙	- ๑๔.๑๙
๖	สายตรงไทยนิยม	๓๓๐	๔๘	- ๘๕.๔๕
๗	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๔๗๑	๑	- ๙๙.๗๙
๘	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๓	๑	- ๖๖.๖๗
รวมทั้งสิ้น		๓๗,๕๒๐	๓๑,๗๕๑	- ๑๕.๓๘

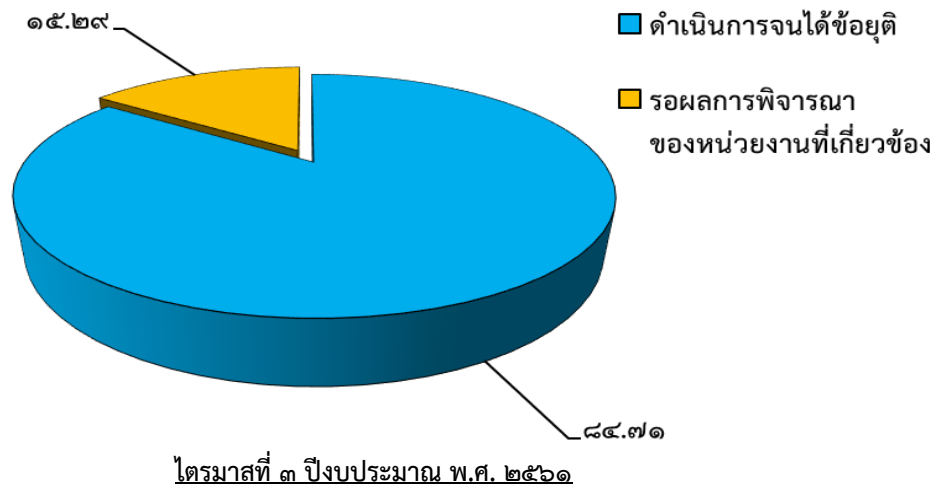
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๗๕๑ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับปีที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมทุกช่องทางลดลง คิดเป็นร้อยละ - ๑๕.๓๘

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

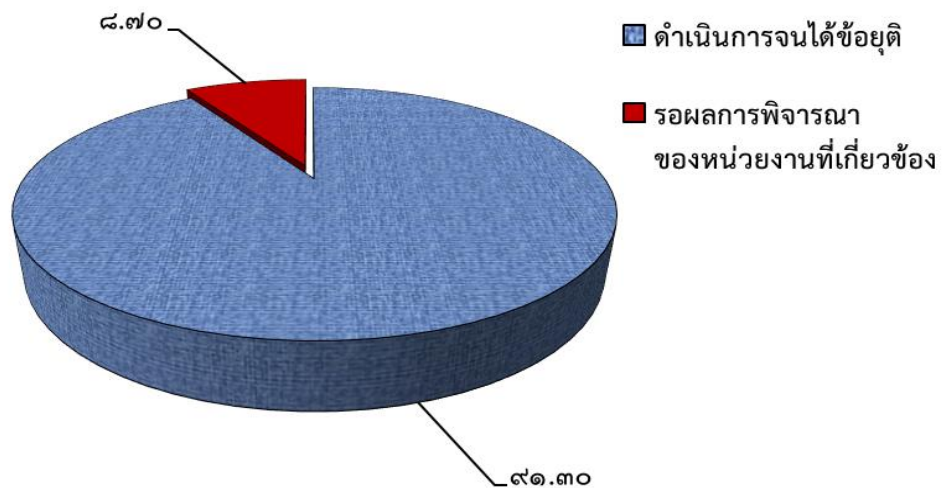


ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๘,๖๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖,๖๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙

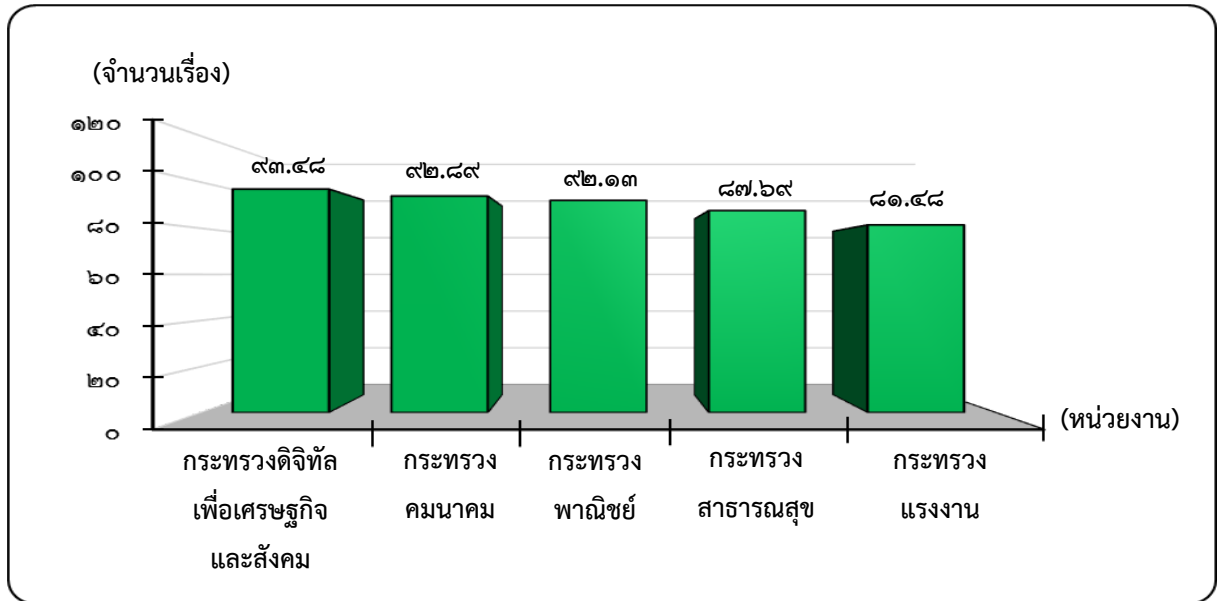


จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๔๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๒๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๒๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๙



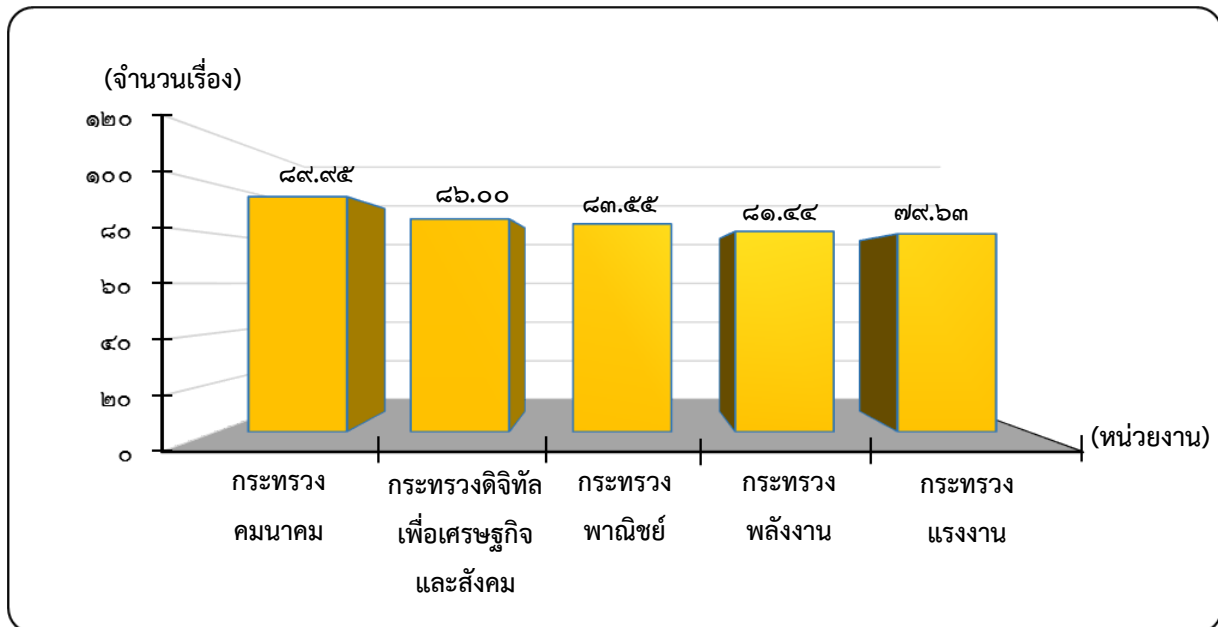
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ใน ๙ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๒,๓๖๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๖,๙๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕,๔๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพลังงาน และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๑๘๐ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๑,๗๑๘ ราย ๖๑๕ เรื่อง ๑,๑๐๓ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๔.๒ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑,๑๐๓
๒	กระทรวงมหาดไทย	๑๖๐
๓	กระทรวงการคลัง	๗๐
๔	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗๐
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๗
๖	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๐
๗	กระทรวงยุติธรรม	๔๘
๘	กระทรวงคมนาคม	๒๙
๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๖
๑๐	กระทรวงสาธารณสุข	๒๕
๑๑	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๙
๑๒	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๒
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๑๑
๑๔	กรมบังคับคดี	๑๐

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๐
๑๖	กระทรวงพลังงาน	๕
๑๗	กระทรวงพาณิชย์	๕
๑๘	กระทรวงแรงงาน	๔
๑๙	สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		๑,๗๑๕

จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส่วนใหญ่เป็นกรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษที่ต้องดำเนินการในทางลับด้วยความระมัดระวังเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น) กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจเนื่องจากได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการประสานงานและได้รับคำปรึกษาแนะนำจากหน่วยงานโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการได้ กล่าวคือ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผลิตเปลี่ยนมาปฏิบัติงานทุกวันทำให้การดำเนินงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงาน นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ บางรายไม่นำเข้าข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทันทีหลังการให้บริการแล้วเสร็จ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไม่สอดคล้องกับจำนวนเรื่องที่ได้รับในแต่ละวัน และไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการได้โดยทันที

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ใน ๙ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๓			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฟุนละออง ควันไฟ สิ่งปฏิกูลจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัยมัธยม รวมถึงกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด	๑	๒,๙๕๕	๒,๘๖๓ (๙๖.๘๙)	๔๖	๘๔	๘๑ (๙๖.๔๓)	- ๙๗.๑๖

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	- ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหา การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์ รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ กีดขวางการจราจร							
๒	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้า ขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๒	๑,๔๐๖	๑,๓๔๗ (๙๕.๘๐)	๑	๑,๖๐๑	๑,๕๖๔ (๙๗.๖๙)	๑๓.๘๗
๓	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงิน ภายในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากประชาชนเห็นว่าวงเงิน ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอ แก่การดำรงชีพ - ขอให้พิจารณาปรับลดอัตรา ค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง สาธารณะ - ขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการ ช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยวและปรับปรุง คุณภาพข้าวให้แก่เกษตรกรรายย่อย ผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๐/ ๒๕๖๑	๓	๑,๐๗๑	๙๑๐ (๘๔.๙๗)	๗	๕๕๕	๕๑๓ (๙๒.๔๓)	- ๔๘.๑๘
๔	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๗	๖๗๓	๖๔๔ (๙๕.๖๙)	๓	๙๘๔	๙๖๓ (๙๗.๘๗)	๔๖.๒๑

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
		๕	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ตุ้มมา ตุ้มลือต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล มวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔	๘๓๖	๘๐๓ (๙๖.๐๕)	๔	
๖	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๕	๗๖๙	๗๔๕ (๙๖.๘๘)	๘	๕๕๔	๕๔๕ (๙๘.๓๘)	- ๒๗.๙๖
๗	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคมนาคม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๑๙๘	๓	๑ (๓๓.๓๓)	๒	๑,๒๘๙	๑,๒๘๓ (๙๙.๕๓)	๔๒,๘๖๖.๖๗
๘	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้ นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ย เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่	๖	๗๔๕	๖๕๘ (๘๘.๓๒)	๑๑	๓๙๖	๓๕๕ (๘๙.๖๕)	- ๔๖.๘๕
๙	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่ง จังหวัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และ หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร	๘	๖๔๕	๖๒๗ (๙๗.๒๑)	๕	๕๙๙	๕๘๘ (๙๘.๑๖)	- ๗.๑๓

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	- ขอชมเชยการให้บริการ ของพนักงานศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข สายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และ หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๐							
๑๐	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลป์รถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยาย ช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร	๙	๕๘๑	๕๒๘ (๙๐.๘๘)	๑๓	๓๗๗	๓๖๐ (๙๕.๔๙)	- ๓๕.๑๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ใน ๙ เดือนแรก
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า เหตุเดือดร้อนรำคาญ
ยังคงเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องใกล้ตัวเกิดขึ้นได้ง่าย
หากแต่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของประชาชนโดยตรง สำหรับประเด็นไฟฟ้าเป็นประเด็นเรื่อง
ที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญกับเสียงรบกวน/สิ้นสะเก็อน
มีสัดส่วนจำนวนเรื่องเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
