



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

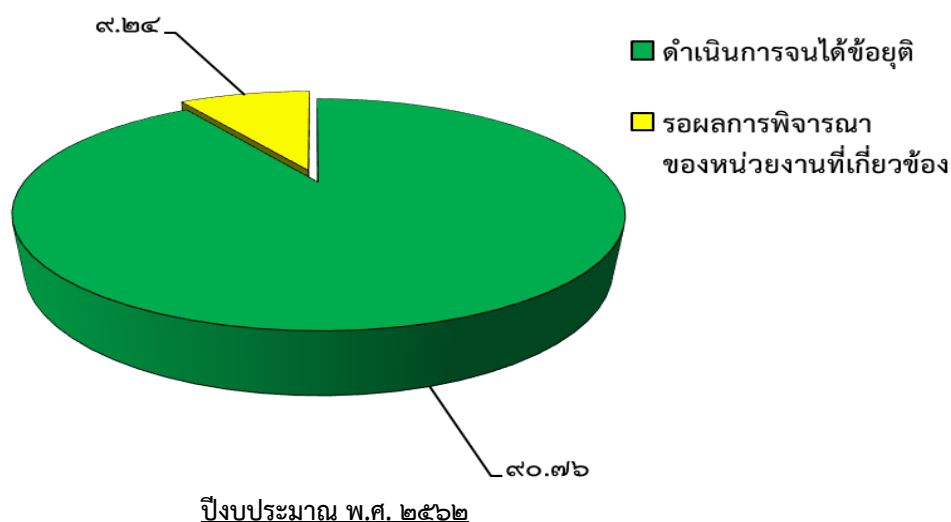
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

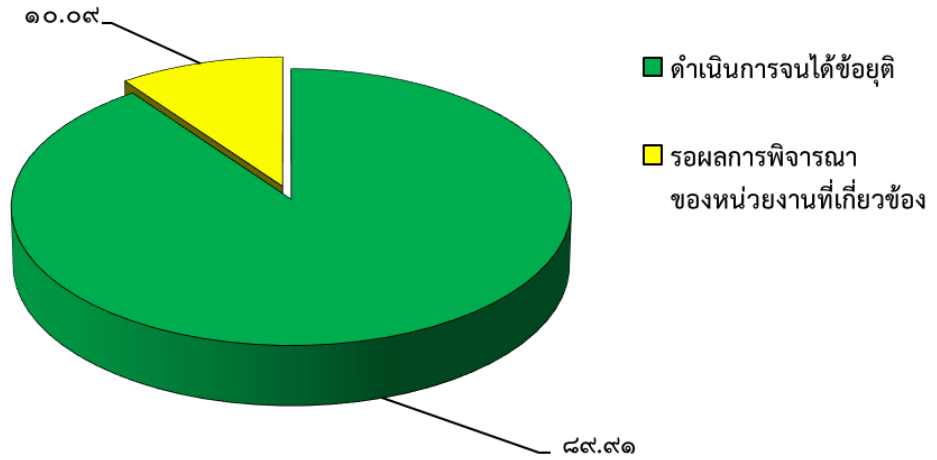
ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๒๔,๐๖๒	๑๒๓,๖๕๓	- ๐.๓๓
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๐,๔๕๑	๘,๖๒๖	- ๑๗.๔๖
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๕,๗๗๔	๕,๒๒๓	- ๙.๕๔
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔,๒๖๐	๓,๐๘๑	- ๒๗.๖๘
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑,๖๖๔	๑,๔๑๘	- ๑๔.๗๘
๖	สายตรงไทยนิยม	๕๓๑	๓๓๗	- ๓๖.๕๓
๘	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑,๔๘๙	๑๗๖	- ๘๘.๑๘
๗	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๑๓	๑	- ๙๒.๓๑
รวมทั้งสิ้น		๑๔๘,๒๔๔	๑๔๒,๕๑๕	- ๓.๘๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๕๑๕ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับปีที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ - ๓.๘๖

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

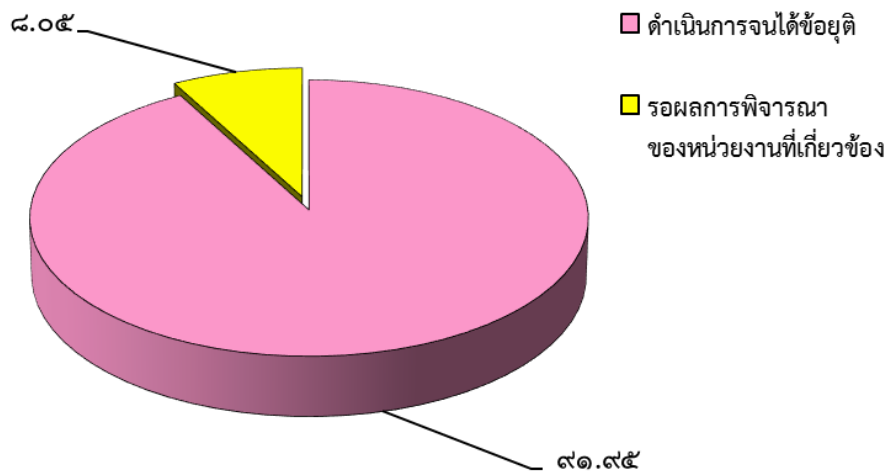


จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐,๓๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒,๘๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔



**ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

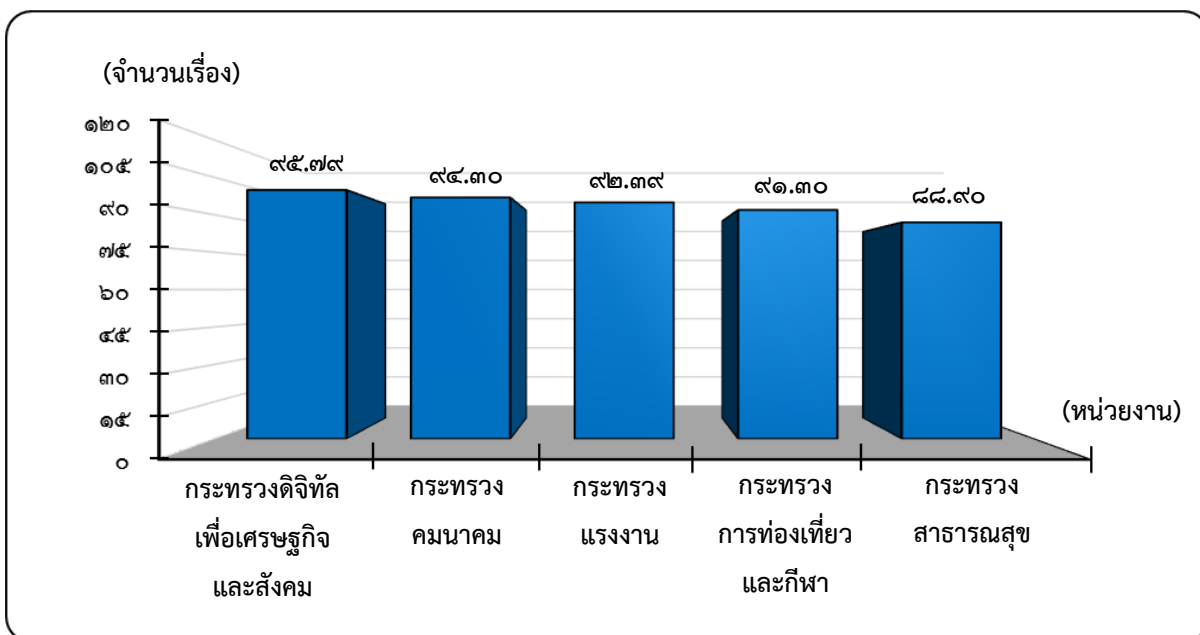
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๔,๒๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕,๗๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘,๕๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๙



**ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

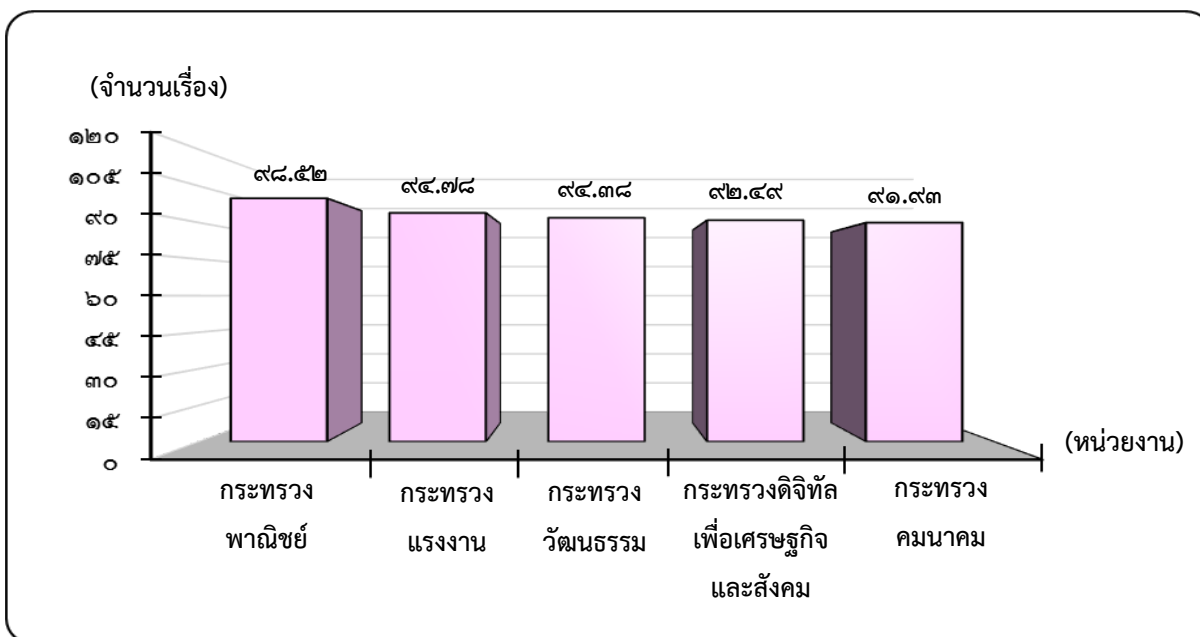
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในรอบ ๑๒ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐,๓๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๓,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๔๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๕

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

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

๔.๑ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๒๓๘ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๒,๒๕๖ ราย ๙๑๓ เรื่อง ๑,๓๔๓ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๔.๒ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑,๓๔๓
๒	กระทรวงมหาดไทย	๒๒๑
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๑๑
๔	กระทรวงการคลัง	๙๙
๕	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๕
๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๘๑
๗	กระทรวงยุติธรรม	๗๕
๘	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๗
๙	กระทรวงสาธารณสุข	๓๗
๑๐	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๔
๑๑	กระทรวงคมนาคม	๓๒
๑๒	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๐
๑๓	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๑๔
๑๕	กรมบังคับคดี	๑๓

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๙
๑๗	กระทรวงพลังงาน	๙
๑๘	กระทรวงพาณิชย์	๙
๑๙	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๙
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑
๒๑	สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		๒,๒๔๙

จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส่วนใหญ่เป็นกรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษที่ต้องดำเนินการในทางลับด้วยความระมัดระวังเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น) กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงการคลัง และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งประชาชน มีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการประสานงานและได้รับคำปรึกษาแนะนำจากหน่วยงานโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการได้ กล่าวคือ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนมาปฏิบัติงานทุกวันทำให้การดำเนินงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ บางรายไม่นำเข้าข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทันทีหลังการให้บริการแล้วเสร็จ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไม่สอดคล้องกับจำนวนเรื่องที่ได้รับในแต่ละวัน และไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการได้โดยทันที รวมทั้งผู้ที่มาปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกรอบอำนาจหน้าที่ ขอบกฎหมาย และระเบียบในความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองเพียงพอที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการที่มาขอรับคำแนะนำปรึกษาได้

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วนเพิ่ม/ลดของจำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ผุ่นละออง ควันท่อ	๑	๑๒,๔๓๘	๑๒,๑๘๐ (๙๗.๙๓)	๑	๖,๗๒๐	๖,๖๑๘ (๙๘.๔๘)	- ๔๕.๙๗

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	<p>สิ่งปฏิภูมจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วัยรุ่นมั่วสุม รวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหา การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์ รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ กีดขวางการจราจร</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่าย สินค้าและตั้ง/วางสิ่งของกีดขวาง การจราจร</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจร ติดขัด</li> </ul>							
๒	<p>ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้า ขัดข้อง</li> <li>- ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า</li> <li>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า</li> </ul>	๓	๓,๙๒๗	๓,๗๘๙ (๙๖.๔๙)	๒	๔,๕๑๓	๔,๓๘๐ (๙๗.๐๕)	๑๔.๙๒
๓	<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอความช่วยเหลือในการเข้าร่วม โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการ แห่งรัฐ</li> <li>- ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติ และรายได้ของผู้มีรายได้น้อย ในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการ แห่งรัฐ</li> <li>- ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การ ลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว</li> </ul>	๒	๕,๓๗๔	๔,๘๘๐ (๙๐.๘๑)	๓	๔,๐๘๐	๓,๗๕๔ (๙๒.๐๑)	- ๒๔.๐๘

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียน ก่อนข้าย่างยากซับซ้อน เว็บไซต์ ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวน ผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มี โทรศัพท์สมาร์ทโฟนทำให้เสียสิทธิ ในการเข้าร่วมโครงการฯ และควร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไข ของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ประชาชน							
๔	เสียงรบกวน/สิ้นสะเก็อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัย รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๒๑๕	๗	๔ (๕๗.๑๔)	๔	๓,๐๒๐	๒,๙๗๗ (๙๘.๕๘)	๔๓,๐๔๒,๘๖
๕	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตุ้มมา ตุ้มล้อต บาคาร่า ถั่ว โกวิน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล มวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔	๓,๒๘๕	๓,๒๐๔ (๙๗.๕๓)	๕	๒,๙๕๓	๒,๙๐๑ (๙๘.๒๔)	- ๑๐.๑๑
๖	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๙	๒,๑๔๘	๒,๐๗๙ (๙๖.๗๙)	๖	๒,๘๔๒	๒,๗๖๖ (๙๗.๓๓)	๓๒.๓๑
๗	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๕	๓,๐๙๖	๓,๐๓๓ (๙๗.๙๗)	๗	๒,๓๓๑	๒,๒๘๙ (๙๘.๒๐)	- ๒๔.๗๑



ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของสำนักงาน ประกันสังคม สำนักงานสรรพากร พื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลข สายด่วน ๑๙๑ และหมายเลข สายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร	๘	๒,๒๘๖	๒,๒๕๒ (๙๘.๕๑)	๘	๒,๒๔๙	๒,๒๑๑ (๙๘.๓๑)	- ๑.๖๒
๙	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้าง ถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ติเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ จราจร	๗	๒,๔๘๐	๒,๓๒๔ (๙๓.๗๑)	๙	๒,๒๔๘	๒,๐๙๘ (๙๓.๓๔)	- ๙.๓๕
๑๐	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อย เงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตรา ดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหนี้ข่มขู่ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบ เข้าสู่ระบบของธนาคาร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สิน นอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ	๖	๒,๘๑๙	๒,๕๓๖ (๘๙.๙๖)	๑๐	๒,๒๑๒	๒,๐๐๘ (๙๐.๗๘)	- ๒๑.๕๓

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า เหตุเดือดร้อนราคาอสังหาริมทรัพย์ยังคงเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด หากแต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จะเห็นว่าปริมาณเรื่องลดลงเกือบครึ่งหนึ่ง หากแต่ยังคงมากกว่าปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นเสียงรบกวน/สั่นสะเทือนมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นแบบก้าวกระโดด เนื่องจากปัญหามลพิษทางเสียง เป็นเรื่องใกล้ตัวเกิดขึ้นได้โดยง่ายและส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน โดยส่วนใหญ่ เกิดจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน บุคคล โรงงาน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเด็นปัญหาเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ภาครัฐสามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาได้โดยไม่ยุ่งยาก โดยมีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการ รวมทั้งมีระเบียบ กฎเกณฑ์ ในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว หากแต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากมายื่นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งหลายกรณีมีสาเหตุจากไม่ได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ หรือเมื่อมีการแจ้งเหตุแล้วผู้ที่รับผิดชอบไม่เข้ามาระงับเหตุในทันที รวมทั้งบางปัญหามีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หากแต่ไม่มีเจ้าภาพหลักในการดำเนินการ ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ทำให้การจัดการปัญหาไม่เกิด ประสิทธิภาพเท่าที่ควรและปัญหายังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่อาจยังไม่ทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการและแนวทางการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชนของส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง รวมถึงไม่ทราบแนวทางการจัดการเมื่อพบเจอปัญหา จึงได้มายื่น เรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนกลาง ในกรณีเช่นนี้จึงเห็นควรประชาสัมพันธ์การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือ ของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งจัดให้มีชุดเฉพาะกิจในการเข้าระงับเหตุหรือตรวจสอบ พื้นที่เมื่อได้รับแจ้งจากประชาชน เป็นต้น

### **ข้อเสนอแนะของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

๑. เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงาน ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือของประชาชนก่อนที่ ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

๒. กำหนดให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลา ที่เหมาะสม

๓. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูล ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการ ประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทาง มาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔. ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ กับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำ ข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

**ปัจจัยความสำเร็จ** คือ ผู้บริหารระดับนโยบายของส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ รวมถึงจัดหางบประมาณรองรับ ในการพัฒนาระบบของตนเองเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบกลางของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ของรัฐบาลได้