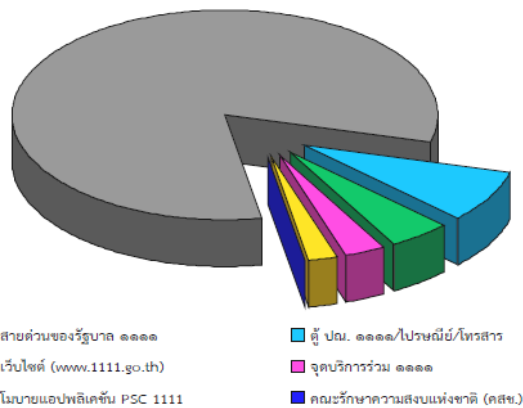


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๐๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือช่องทางตู้ปณ. ๑๑๑๑ ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.๑๑๑๑.go.th) ช่องทางจุดบริการร่วม ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับรายละเอียดดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ แสดงสัดส่วนเรื่องราวการร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องด้านสังคมและสวัสดิการ ๑๕,๑๒๖ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ๑๒,๖๑๘ เรื่อง และที่เหลืออีก ๒,๕๐๘ เรื่อง เป็นการเสนอความคิดเห็น นอกนั้นจะเป็นเรื่องด้านการเมือง การปกครอง การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ เศรษฐกิจ กฎหมาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๖,๔๒๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๙๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๔๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๙

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่างๆ มากที่สุดได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และหนี้สินนอกระบบ ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ ๑

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓,๙๙๐	๓,๘๐๒	๑๘๘
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	๒,๕๕๑	๒,๒๒๓	๒๒๘
๓	ยาเสพติด	๑,๐๙๐	๑,๐๕๖	๓๔
๔	บ่อนการพนัน	๙๕๐	๙๓๑	๑๙
๕	หนี้สินนอกระบบ	๘๗๗	๖๙๙	๑๗๘
๖	ไฟฟ้า	๘๓๕	๗๗๙	๕๖
๗	ถนน	๗๓๖	๖๕๕	๘๑
๘	สลากกินแบ่งรัฐบาล	๖๒๙	๖๒๖	๓
๙	การบริหารราชการ	๖๒๐	๖๑๖	๔
๑๐	การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรกันดาร	๕๕๙	๕๓๒	๒๗

ตารางที่ ๑ แสดงประเภทของเรื่องร้องทุกข์เรียง ๑๐ อันดับแรก

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๒,๑๑๘ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับสำหรับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมา คือ ธนาคารออมสิน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารออมสิน องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๐) พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๘,๕๕๔ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดปทุมธานี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/จังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดปทุมธานี รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/จังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑.	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ สิ่งปฏิกูล สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร สัตว์เลี้ยง รถบรรทุกดิน และการเผาขยะ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจร การติดตั้งป้ายโฆษณา และการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน และซ่อมแซม/ขุดลอก/ปิดฝาท่อระบายน้ำ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนบาทวิถี ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ทางม้าลาย และสะพานลอยคนข้าม
		หาบเร่แผงลอย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้จัดระเบียบแผงลอยที่จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
๒.	จังหวัดสมุทรปราการ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง น้ำเน่าเสีย สถานประกอบการ บ้านเรือนการก่อสร้างอาคาร ร้านอาหาร กลุ่มวัยรุน്മั่วสุ่ม และรถบรรทุก

ลำดับ	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
		- ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ การติดตั้งป้ายโฆษณา และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้เบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล พนัน ทายผลการแข่งขันฟุตบอล และโต๊ะสนุ๊กเกอร์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานลอย คนข้ามสะพานกลับรถ และสัญญาณไฟจราจร
๓.	จังหวัดนนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น คิวไฟ สถานประกอบการ บ้านเรือนร้านอาหาร สถานบันเทิง ก่อสร้างอาคาร กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม รถบรรทุกดิน และสุนัขจรจัด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้กำจัดวัชพืช/ผักตบชวา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้เบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และยาไอซ์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนบาทวิถี สะพานลอยคนข้ามทางม้าลาย ป้ายจราจร และสัญญาณไฟจราจร
๔.	จังหวัดชลบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง น้ำเน่าเสีย สถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร ก่อสร้างอาคาร กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม และการเลี้ยงสัตว์ - ขอให้แก้ไขปัญหาการเจาะ/วางท่อส่งน้ำ และท่อระบายน้ำ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ และติดตั้งป้ายโฆษณา/ก่อสร้างรั้วรูก้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้เบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และยาไอซ์
		หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้เบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
๕.	จังหวัดปทุมธานี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น คิวไฟ ฝุ่นละออง สถานประกอบการ สถานบันเทิง บ้านเรือน ร้านอาหาร รถบรรทุกดิน กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม สัตว์เลี้ยง และการเผาหญ้า/ขยะ
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้เบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และใบกระท่อม
		หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้เบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด