



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๓๖๓๔ ๓๔๙๙

ที่ ทส. ๑๖๑๘.๑/ ๓๐๑๒ วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
ผู้อำนวยการศูนย์ป่าไม้ทุกศูนย์

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักบริหารกลาง ด่วนที่สุด ที่ ทส. ๑๖๐๑.๘/ว ๕๕๑๑ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๖ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาส ที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบและเป็นแนวปฏิบัติต่อไปรายละเอียดปรากฏดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้


(นายณัช เนมี)

ศึกษาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

สจป.ที่ ๕ (สระบุรี)

เลขที่รับ 11793

วันที่ ๒๑ ก.ย. ๒๕๖๖

เวลา ๐๙.๕๑

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๕๖๑-๔๒๔๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓

ที่ ทส.๑๖๐๑๔/ว ๒๕๖๖ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกองการอนุญาต

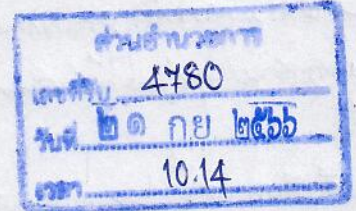
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส.๐๒๒๐.๒/ว ๒๕๕๓ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖ พร้อมสำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร.๐๕๐๕/ว ๓๒๘ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาเพื่อโปรดทราบและใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

(Signature)

(นายอำนาจ สุธงษิ)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

☒ ส่วนอำนาจการ

☐ ส่วนจัดการที่ดินป่าไม้

☐ ส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

☐ ส่วนส่งเสริมการปลูกป่า

☐ ส่วนโครงการพระราชดำริ

☐ ส่วนจัดการป่าชุมชน

(Signature)

(Signature)

(Signature)

(Signature)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ

(เจ้าสิบเอกหญิงเจนิสตา พรหมพินิจ)

เจ้าหน้าที่ธุรการ

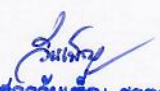
No Gift Policy ทส. โปร่งใสและเป็นธรรม

เรียนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (ระยอง)

- ตามหนังสือสำนักงานบริหารการทองส่วนที่สุราษฎร์ธานี ๑๖๐๑.๕/
ว ๕๕๐๑ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๒๖ เรื่องสรุปผลการดำเนินงาน
ศึกษาหาข้อมูลและข้อสังเกตของประชาชน ในโครงการที่ ๓-๖๐๑๖๖๖๖
พ.ด. ๒๕๒๖ มาเพื่อทราบนั้น

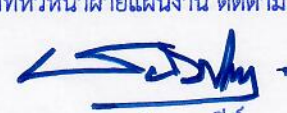
- ฝ่ายแผนงานหรือกองแผนประเงินพร เห็นควร ให้ช่วย
ศึกษาทุกส่วน/ทุกส่วนป่าไม้เพื่อทราบและให้แนวทางในการปฏิบัติ
ต่อไป

- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด
ลงนามในเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้


(นางสาววันเพ็ญ รอดกิตติ)
เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์


(นางสุติมา ประทับศักดิ์)

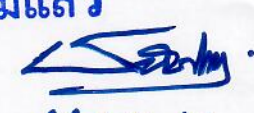
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายแผนงาน ติดตามและประเมิน



นายธวัช เนมีย์

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

ลงนามแล้ว



๒๒-๖-๒๖
(นายธวัช เนมีย์)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (ระยอง)

ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/ว. ๒๘๕๓



ถึง กรมทุกกรม ปม
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
รัฐวิสาหกิจ ทุกแห่ง
องค์การมหาชน ทุกแห่ง
กอง/ศูนย์/สถาบัน/กลุ่ม ใน สป.ทส.

กรมป่าไม้
รับที่ 313
วันที่ 11 ก.ย. 2566
เวลา 13.55

ศูนย์บริการประชาชน
เลขรับ 3123
วันที่ ๑๖ ก.ย. ๒๕๖๖
เวลา.....

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขอส่งสำเนาหนังสือ
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๒๘ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ เรื่อง สรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
มาเพื่อโปรดทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ตาม QR Code ที่ปรากฏท้ายหนังสือฉบับนี้

ส่ง สบก. (ศูนย์บริการประชาชน)

(นายอำนาจ สุธงษิ)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

๑๑ ก.ย. ๒๕๖๖

สำนักผู้ประสานงานคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ทส.

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๑๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๑๑๐



<https://shorturl.at/ipCL4>

ดาวน์โหลดเอกสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ส่ง

- ☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ☒ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ☐ ฝ่ายบริการข้อมูล

(นายบัณฑิต วงศ์เสนานุรักษ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๖๒๕๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๗๗๕๓
ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖
๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ
คณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)
รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวก
แก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบ
แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมาย
ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ
ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ
พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ
ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ
เรื่องร้องทุกข์

๓. สารสำคัญ...

สปน. สุจิต มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๓,๘๗๗ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๗๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘

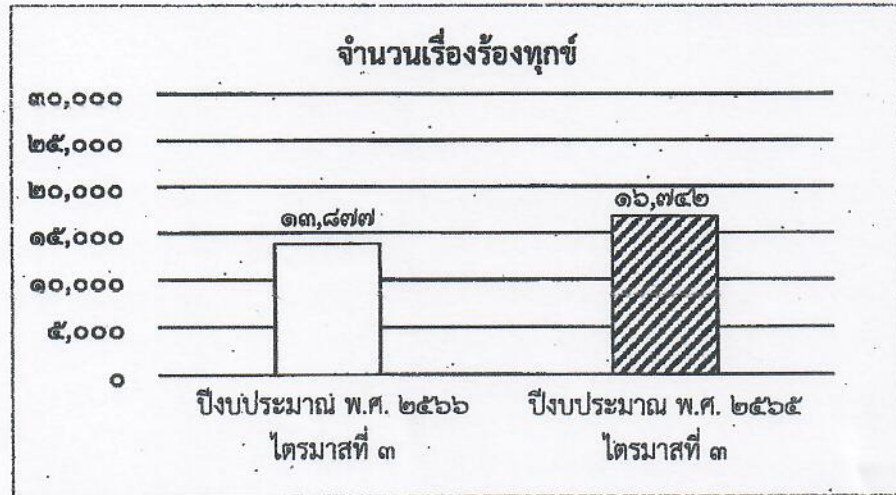
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๒๓๒ เรื่อง (๓๒.๐๙%)	กระทรวงการคลัง ๔๐๐ เรื่อง (๑๐.๔๒%)	กระทรวงคมนาคม ๒๙๒ เรื่อง (๗.๖๑%)	กระทรวงแรงงาน ๒๔๐ เรื่อง (๖.๒๕%)	กระทรวงสาธารณสุข ๒๑๕ เรื่อง (๕.๖๐%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๒๒๒ เรื่อง (๒๐.๗๓%)	การไฟฟ้านครหลวง ๑๓๖ เรื่อง (๑๒.๗๐%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๓๕ เรื่อง (๑๒.๖๑%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๑๐๗ เรื่อง (๙.๙๙%)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖๑ เรื่อง (๕.๗๐%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๖๖๘ เรื่อง (๑๖.๕๗%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๐๕ เรื่อง (๕.๐๙%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๗๔ เรื่อง (๔.๓๒%)	จังหวัดปทุมธานี ๑๗๑ เรื่อง (๔.๒๔%)	จังหวัดชลบุรี ๑๖๑ เรื่อง (๓.๙๙%)

๓.๒ การประมวล...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมาจำนวนลดลง



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สิ้นเสียงเตือน 	 ๕.๖๑	๑,๔๑๑	๑,๓๔๘ (๙๕.๕๓)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสิ้นเสียงเตือนยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้างการประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้งมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิงและการรวมกลุ่มสังสรรค์

๒ ไฟฟ้า...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๒	ไฟฟ้า 	 ๓๒.๔๙	๑,๒๖๐	๑,๑๔๙ (๙๑.๑๙)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้า ขุดติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ราคาล้างงานที่ปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบจึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๓	การเมือง 	 ๗๘.๐๑	๗๖๙	๗๕๔ (๙๘.๐๕)	เนื่องจากเป็นช่วงเวลาของการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประชาชนจึงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการเมืองเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา 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 การขยายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น

๖ ประเด็น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ประเด็นเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน 	 - ๘.๕๓	๔๗๒	๓๒๔ (๖๘.๖๔)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไข ปัญหามีฉ้อฉลหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน หลอกลวงซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจทางโทรศัพท์ และทางออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์ มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน ของปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่ง มาจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบ และวิธีการของมิจฉาชีพมากขึ้นและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องได้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือน และติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง
๗	ประเด็นเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๗.๗๖	๓๗๕	๓๑๗ (๘๔.๕๓)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๘	ถนน 	 - ๓๒.๘๔	๓๐๖	๒๔๘ (๘๑.๐๕)	ประเด็นเรื่องถนน เป็นการขอให้ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนชำรุด ทรุดตัว ขอให้ปรับปรุง ถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนน คอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุ การใช้งานมานาน เป็นหลุมเป็นบ่อ และมีน้ำขัง เป็นต้น ทั้งนี้ เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับถนน มีจำนวนลดลงถึงร้อยละ ๓๒.๘๔ เมื่อเทียบกับ ช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ปรับปรุงซ่อมแซมจนสามารถใช้งานได้ ปกติในหลายพื้นที่แล้ว

๙ กลับ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๙	กลิ่น 	 ๒๐.๕๙	๒๘๗	๒๔๙ (๘๖.๗๖)	ประเด็นเรื่องกลิ่น ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากขยะ การทิ้งขยะของเพื่อนบ้าน การทิ้งขยะของร้านอาหาร เป็นต้น รวมทั้งปัญหากลิ่นเหม็นมูลสัตว์ เช่น มูลสัตว์ จากการทำฟาร์ม มูลสัตว์เลี้ยงของเพื่อนบ้าน เป็นต้น
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร 	 - ๑๗.๒๕	๒๘๓	๒๖๗ (๙๔.๓๕)	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจรส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหการจราจรติดขัด ขอให้เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขันการรักษาวินัยจราจร และพฤติกรรมการขับซึ่รถประเภทต่าง ๆ ด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาล สงกรานต์ที่มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดระเบียบการจราจรมากขึ้น

๓.๓ ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ สถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๖ มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวได้จากการใช้บริการผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ เพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนข้อเท็จจริงของปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในภาพรวมของประเทศได้

๓.๓.๒ ประชาชนใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น โดยจะเห็นว่าจำนวนการใช้บริการช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) มีปริมาณมาก สะท้อนว่าประชาชนเลือกใช้บริการช่องทางที่เข้าถึงง่าย และสะดวก รวมทั้งมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่รวดเร็วจากหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นความท้าทายของการบริหารจัดการภาครัฐที่จะต้องให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๓.๓.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการช่องทางที่ง่ายและสะดวก เช่น Line.: @PSC1111 และแอปพลิเคชัน PSC 1111 รวมทั้งได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ

ระบบการ...

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากส่วนราชการให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั่วประเทศ (Big Data) ปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งในระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานอิสระเข้าร่วมเชื่อมโยงฐานข้อมูลแล้ว ๑๕ หน่วยงาน ซึ่งยังไม่ครอบคลุมในทุกกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น

๓.๓.๔ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญยังเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะเสียงดังรบกวนจากการแสดงดนตรีสดและการเปิดเพลงเสียงดังของสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การขับขีรถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ และเหตุเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่น เช่น กลิ่นเหม็นจากการทิ้งขยะ กลิ่นจากมูลสัตว์ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายและบ่อยครั้ง ประกอบกับปัจจุบันประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงการร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเหตุ ได้ง่าย สะดวก ตลอดเวลา จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีจำนวนมากในทุกไตรมาส

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ให้หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ที่มีระบบสารสนเทศเรื่องราวร้องทุกข์ และมีความพร้อม กำหนดแนวทางเข้าร่วมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Connected) และเพื่อขับเคลื่อนการบริการประชาชนด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๔.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเคร่งครัดในการตรวจสอบปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดการเกิดเหตุในพื้นที่ และควรประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในขณะที่เดียวกันต้องสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการปฏิบัติตนที่ไม่สร้างผลกระทบต่อส่วนรวมเพื่อสังคมที่อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

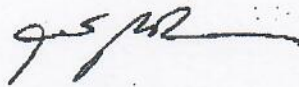
๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทาง...

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพ
การให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

เว็บลิงก์ QR Code : <https://tinyurl.com/3mfr32xn>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำเนาถูกต้อง

๒๒๒๖

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

สปน. สุจิตต์ มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ: สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๕๓ ๔๔๖๑

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๗๗/๕๓

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ เห็นควรให้หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ที่มีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ และมีความพร้อม กำหนดแนวทางเข้าร่วมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Connected) และเพื่อขับเคลื่อนการบริการประชาชนด้านรับเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๒.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเคร่งครัดในการตรวจสอบปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดการเกิดเหตุในพื้นที่ และควรประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในขณะเดียวกันต้องสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการปฏิบัติตนที่ไม่สร้างผลกระทบต่อส่วนรวมเพื่อสังคมที่อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

จากสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเห็นได้ว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการกฤษฎีกาได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาโปรดทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/3mfr32xn>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๓๙



สำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

สำนักงานรัฐมนตรี ทส.
รับที่ 2820
วันที่ 22 มิ.ย. 2565
เวลา 14.01 น.

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๒๑ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๑๓๕
ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

ตามที่ได้แจ้งมติคณะกรรมการ (๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบความละเอียดจนแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะกรรมการรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พ.ศ. ๐๑๐๐/.....๔.๑๖

= 4 ก.ค. 2566

ขอแสดงความนับถือ

- ทราบ

- มอบ ปกท.ทส. ดำเนินการ

(นายวรารุณ ศิลปอาษา)

ร.ม.ว.ทส.

- ๓ ก.ค. ๒๕๖๖

(นางฉัตรกัญญา อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

กองพัฒนาศึกษาและติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษายาท), ๑๕๓๒ (ลักขณา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabhan@soc.go.th