

# ด่วนมาก

ที่ มท 0219/ 5158



จัดเข้าวาระ 24 พ.ค. 2548

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม.10200

สัดด 3008  
24 พค-48/4-50H

21216  
2548  
14.11

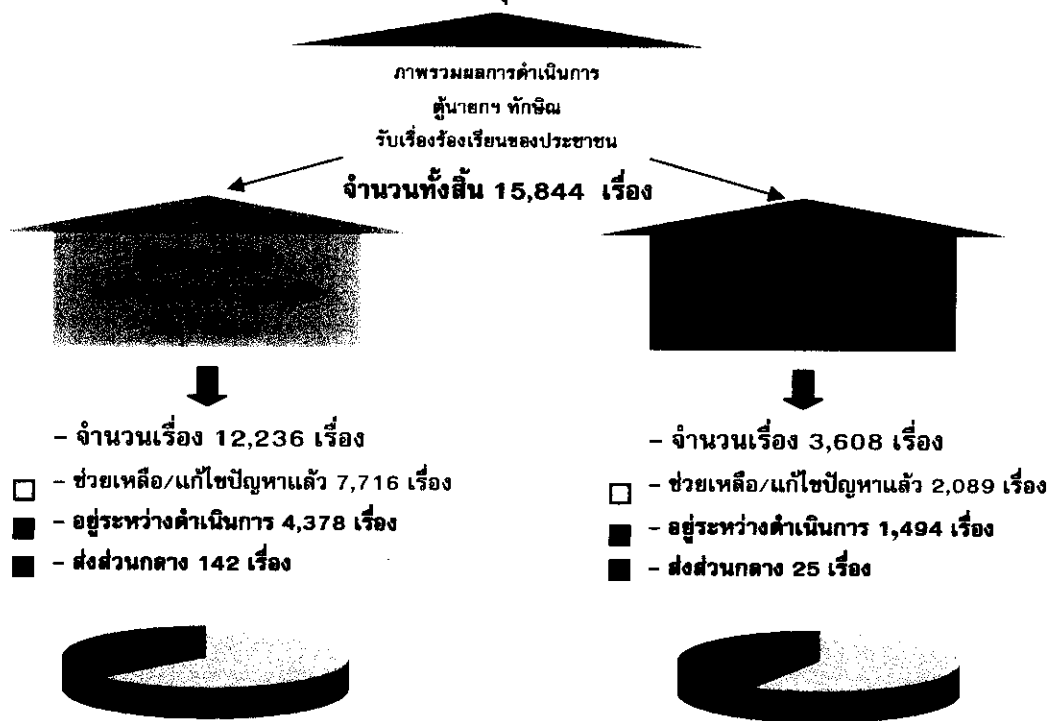
20 พฤษภาคม 2548

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตั้งศูนย์ฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ในรอบ 11 เดือน  
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0219/4158 ลงวันที่ 25 เมษายน 2548

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้ติดตามผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของประชาชนตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี จากจังหวัดทั้ง 75 จังหวัด และได้้นำผลการดำเนินการ  
กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อกรุณาทราบ รวมทั้งเสนอเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเรียนคณะรัฐ-  
มนตรีทราบด้วยแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทย ขอรายงานสรุปภาพรวมผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้



## 1. ภาพรวมของผลการดำเนินการ

1.1 ภาพรวมการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ฯ ทักษิณ ตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย. 2547 -  
30 เม.ย. 2548 รวมจำนวน 15,844 เรื่อง ซึ่ง ผวจ. ได้บูรณาการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา  
ในบทบาทหน้าที่ไปแล้วจำนวน 9,805 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 61.88

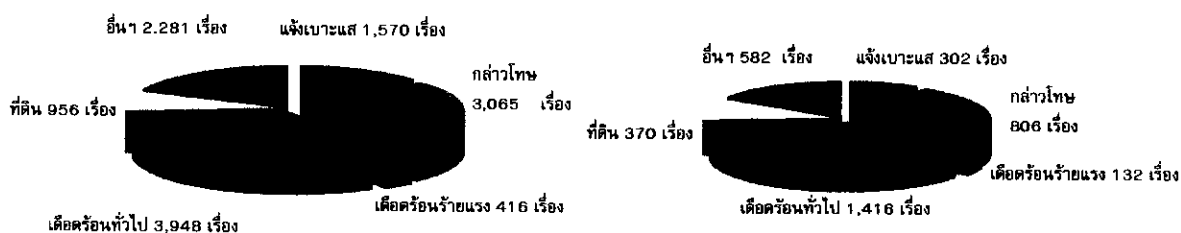
1.1.1 ศูนย์ฯ ทักษิณ ที่ตั้งบริเวณบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด ในระหว่างวันที่  
1 มิ.ย. 47-30 เม.ย.48 โดยจังหวัดต่างๆ (เอกสาร 1)

- ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 12,236 เรื่อง
- จังหวัดให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาลแล้ว 7,716 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 63.06
- อยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาล 4,378 เรื่อง

1.1.2 **ตุณายกฯ ทักซม หน้บ้านพษณโลก กทม. ในระหว่งวันที่ 7 ก.ค.47-30 เม.ย.48 (เอกสาร 2)**

- คตส.นรม. ส่งให้จังหวด ท้งล้น 3,608 เรือง
- จังหวดได้ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาแล้ว 2,089 เรือง คัดเป็นร้อยละ 57.89
- อยู่ระหว่งดำเนนการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา 1,494 เรือง

2. การรับเรืองร้อเรียนผ่านตุณายกฯ ทักซม จำแนกตามกลุ่มปัญหา



หน้บ้านพัก ผวจ.

(1 มิ.ย.47-30 เม.ย.48)

หน้บ้านพษณโลก กทม.

(7 ก.ค.47-30 เม.ย.48)

ในภาพรวมนับตั้งแต่เริ่มจัดตั้งตุณายกฯ ทักซม เมื่อวันที่ 1 มิ.ย. 47 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลา 11 เดือน กลุ่มปัญหาที่ได้รับร้อเรียนจากประชาชนจากตุณายกฯทักซม หน้บ้านพัก ผู้ว่าราชการจังหวด และจากหน้บ้านพษณโลก กทม. มีสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงสอดคล้องเช่นเดียวกัน

2.1 กลุ่มประเด็นปัญหาความเดือดรอนที่มีผู้ร้อเรียนในภาพรวมมากที่สุด คือ **กลุ่มปัญหาความเดือดรอนทั่วไป** ได้แก่ ปัญหาหนี้สินทั้งในระบบและนอกระบบ ปัญหาเรืองที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัยและเรืองเอกสารสิทธิ์ การขอความช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา ทุนประกอบอาชีพ และการสงเคราะห์ต่าง ๆ ตลอดจนประเด็นปัญหาด้านการบริการพื้นฐานและเหตุรำคาญต่าง ๆ จากสถานบริการ และสถานประกอบการ ซึ่งเป็นเรืองที่ประชาชนประสบอยู่ในชีวิตประจำวัน

2.2 กลุ่มประเด็นปัญหาที่ได้รับการร้อเรียนรองลงมา คือ **กลุ่มเรืองการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ** และ **กลุ่มการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด** โดยในกลุ่มกล่าวโทษฯ จะเป็นเรืองเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริต และการให้บริการ รวมทั้งการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ และสำหรับกลุ่มแจ้งเบาะแสฯ จะเป็นการแจ้งประเด็นเกี่ยวกับการกระทำผิดต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด การพนัน ผู้มีอิทธิพล ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสอดส่องเป็นหูเป็นต่านำเสนอปัญหาเพื่อให้มีการดำเนินการกับผู้กระทำผิด เพื่อสร้างความสงบสุขในสังคมส่วนรวม

3. การให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา เรืองที่จังหวดสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในระดับจังหวด ผู้ว่าราชการจังหวดบูรณาการได้ดำเนินการแก้ไขในบทบาทหน้าที่ไปแล้ว ในห้วงระยะเวลานี้ เช่น

3.1 **จังหวดยโสธร (กรณีหนี้นอกระบบ)** ราษฎรหมู่ 10 ตำบลเชียงคำ อำเภอเมืองยโสธร ร้อเรียนขอความช่วยเหลือกรณีผู้ร้อได้ลงทะเบียนคนจนกับอำเภอเมืองยโสธรเกี่ยวกับปัญหาหนี้นอกระบบ จำนวน 300,000 บาท แต่ปรากฏว่าไม่มีรายการหนี้นอกระบบดังกล่าวในทะเบียนของอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวดยโสธร ได้ให้อำเภอเมืองยโสธร ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า ผู้ร้อมีหนี้สินตามจำนวนดังกล่าวอยู่จริง จึงได้เชิญคู่กรณีมาเจรจาประนอมหนี้ ผลปรากฏว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

ตกลงมีหนี้สินต่อกันเป็นเงินจำนวน 300,000 บาท โดยผู้ร้องประสงค์จะโอนเข้าเป็นลูกหนี้ของ อ.ก.ส. สาขาโยธธ อำเภอมืองโยธธ จึงได้ส่งผลการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ให้ อ.ก.ส.สาขาโยธธดำเนินการตรวจสอบปรากฏว่า ผู้ร้องมีคุณสมบัติสามารถที่จะให้การช่วยเหลือด้านเงินกู้ได้

3.2 จังหวัดแพร่ (กรณีลักลอบค้าสัตว์ป่าและลักลอบแปรรูปไม้) ราษฎรบ้านห้วยโรง อำเภอร้องกวาง แจ้งเบาะแสการลักลอบค้าสัตว์ป่าสงวนและลักลอบแปรรูปไม้ในพื้นที่หมู่ 3 ตำบลห้วยโรง อำเภอร้องกวาง ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ ได้ให้ชุดปฏิบัติการ “ทำทันที” ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่ามีการกระทำความผิดจริงตามเบาะแสที่ได้รับแจ้ง จึงตรวจยึดสัตว์ป่าสงวน (นัม) จำนวน 2 ตัว พร้อมจับกุมผู้กระทำความผิดได้จำนวน 1 ราย นำส่งพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรไฟไหม้ดำเนินคดีร่วมกับหน่วยป้องกันรักษาป่า ที่พร 16

3.3 จังหวัดนราธิวาส (กรณีของานทำ) ราษฎรหมู่ 6 ตำบลสุโษะวอ อำเภอบาเจาะ ขอความช่วยเหลือขอให้มีงานทำ เนื่องจากมีฐานะยากจน ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ได้ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานสำนักงานจัดหางานจังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ซึ่งปรากฏว่าขณะนี้บุคคลดังกล่าวได้เข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดอาหารสำเร็จรูปสุโหมโก-ลก เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3.4 จังหวัดระยอง (กรณีถูกหลอกให้ซื้อที่ดิน) ราษฎร หมู่ 1 ตำบลละหาร อำเภอลวกแดง มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรื ขอความเป็นธรรมกรณีถูกหลอกให้ซื้อที่ดิน โดยไม่รู้ว่าเป็นที่ ส.ป.ก.4-01 ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง ให้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา ปรากฏว่า ผู้ชายที่ดินยินยอมคืนเงินค่าที่ดิน จำนวน 30,000 บาท และช่วยค่าปลูกสร้างบ้านอีกจำนวน 30,000 บาท ให้แก่ผู้ร้อง ซึ่งผู้ร้องยินยอมรับเงินจำนวนดังกล่าวและได้คืนที่ดินพร้อมบ้านที่ปลูกสร้างให้แก่ผู้ชายที่ดิน โดยผู้ร้องไม่ติดใจที่จะเรียนอีกต่อไป

3.5 จังหวัดอุดรธานี (กรณีขอความช่วยเหลือเรื่องไถ่ถอนที่ดิน) ราษฎร หมู่ 11 ตำบลหนองหว้า อำเภอกุมภวาปี ขอความช่วยเหลือกรณีที่ดินสหกรณ์การเกษตรกุมภวาปีไม่ยินยอมให้ผู้ร้องไถ่ถอนที่ดินค้ำประกันกู้เงิน โดยอ้างว่า ผู้ร้องค้างชำระเงินกู้ยืมกับสหกรณ์ฯ ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี ได้ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานสหกรณ์จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า กรณีดังกล่าวเกิดจากความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระหนี้ของสหกรณ์ฯได้ยักยอกเงินชำระหนี้ไป จึงไม่ใช่ความผิดของผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องมีหลักฐานการชำระหนี้ให้แก่สหกรณ์ครบถ้วน สหกรณ์ฯ จึงได้พิจารณาทบทวนและแก้ไขปัญหาโดยคืนเอกสารสิทธิ์ที่ดินให้แก่ผู้ร้องแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเรียนคณะรัฐมนตรีทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก



(ชิตชัย วรรณสถิตย์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ท. 11/11  
ค.ป.ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

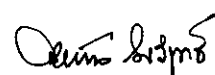
เมื่อวันที่ 24 พ.ค. 2548

ทราบน(เพื่อเป็นข้อมูล)

สำนักงานปลัดกระทรวง

โทร. 0-2223-2215 , โทรสาร 0-2222-6838

จัดอยู่ในประเภทเรื่อง ฯ ที่เสนอคณะรัฐมนตรีได้โดยตรง



(นางสาวลิขพันธ์ วนวิสุทธิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี