

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๒๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม และผวจ.ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๘๓ ลงวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๕๕๖
ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๒

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๑ เมษายน ๒๕๕๒) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไปตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม กำหนดแนวทางดำเนินการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมตามความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ในการนี้ นายกรัฐมนตรีได้สั่งการเพิ่มเติมโดยให้จังหวัด/หน่วยงานที่มีรายละเอียดของเรื่องที่ยูติตำรวจรัดด้วย

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๒ ลงมติรับทราบ และเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอทั้ง ๒ ข้อ ทั้งนี้ ให้จังหวัด/หน่วยงาน ที่มีรายละเอียดของเรื่องดำเนินการจนได้ข้อยุติได้น้อย เร่งรัดดำเนินการจนได้ข้อยุติด้วย

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

24 ส.ย. 2552

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๖ - ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th L6-34-52/นส

ร.ส.ศร. 22 ส.ย. 2552
ผอ. สวท. 19 ส.ย. 2552
ผอ. กลุ่ม 19 ส.ย. 52
จวค. 19 ส.ย. 52
ผู้พิมพ์



สกค.4/260
11 มิ.ย. 62
16 004.

4845
11 มิ.ย. 2552 1540

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๓๕๕๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ..... 16 มิ.ย. 2552

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๑๓๔

ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๒ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลจำนวน ๑ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมกำหนดแนวทางดำเนินการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม
ตามความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ในการนี้นายกรัฐมนตรีได้สั่งการเพิ่มเติมโดยให้ จังหวัด/หน่วยงาน ที่มีรายละเอียดของเรื่องที่
ยุติต่ำเร่งรัดด้วย ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายนิติ เปรมรัศมี)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๔๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ก๑๓๕

วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

16 ส.ย. 2552

๑. เรื่องเดิม

จัดเข้าวาระ.....

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ได้มีมติเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้

๑.๒.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๑.๒.๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. รับข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยว่า การกำหนดให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ นั้น การดำเนินการที่ถือเป็น “ข้อยุติ” ควรพิจารณาถึงการที่ข้อร้องเรียนจากประชาชนดังกล่าวได้รับการช่วยเหลือดูแล แก้ไขตามข้อเท็จจริงของสภาพปัญหาจากหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องแล้วมากกว่าที่จะเป็นเพียงการยุติเรื่อง หรือการส่งผ่านเรื่องโดยยังไม่มีมีการดูแล แก้ไข ข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างแท้จริง (เอกสาร ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องเรียน และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๕๒) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

นร. 80
เข้า 4 ๒๖ 52
14.05
ออก 5 ๒๖ 52
9.๒๐

ร.ต.นร.(๑) รับ 314

วันที่ 28 พ.ค. 52 เวลา 10.5๙ น. นร. 0310

/๒.๑ ตาราง...

๒.๑ ตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการร้องเรียนของประชาชนจำแนกตาม
ช่องทางการร้องเรียน โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
		จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๔๗๐	๘๓.๕๓	๒๓,๗๔๖	๘๘.๕๓	๓,๗๒๔	๐.๑๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๒๓๘	๙.๘๕	๑,๗๙๐	๖.๖๗	๑,๔๔๘	๐.๘๑
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๗๒๑	๕.๒๓	๑,๑๕๙	๔.๓๒	๕๖๒	๐.๔๙
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๕๘	๑.๓๙	๑๒๘	๐.๔๘	๓๓๐	๒.๕๘
รวมทั้งสิ้น		๓๒,๘๘๗	๑๐๐.๐๐	๒๖,๘๒๓	๑๐๐.๐๐	๖,๐๖๔	๐.๒๓

จากตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า
ในไตรมาส ที่ ๒ ประชาชนได้ใช้บริการการร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/
โทรสาร ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวนการใช้
บริการการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น จำนวน ๖,๐๖๔ ครั้ง เพิ่มขึ้นคิดเป็น ๐.๒๓ เท่า

๒.๒ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๑	การเมือง-การ ปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๔,๕๗๗ (๑)	๑๘.๘๑	๒,๘๓๖ (๓)	๑๓.๓๗	๑,๗๔๑	๐.๖๑
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๘๓๔ (๔)	๗.๕๔	๔๗๗	๒.๒๕	๑,๓๕๗	๒.๘๔
		การเมือง	๗๗๗	๓.๑๙	๖,๒๘๒ (๑)	๒๙.๖๑	-๕,๕๐๕	-๐.๘๘
		การใช้อำนาจของ หน่วยงานของรัฐ	๗๓๔	๓.๐๒	๓๒๗	๑.๕๔	๔๐๗	๑.๒๔
		ปัญหาความมั่นคง	๑๐๔	๐.๔๓	๒๒๘	๑.๐๗	-๑๒๔	-๐.๕๔
		รวม	๘,๐๒๖	๓๒.๙๙	๑๐,๑๕๐	๔๗.๘๘	-๒,๑๒๔	-๐.๒๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๒	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๔,๑๔๘ (๒)	๑๗.๐๕	๓,๕๗๗ (๒)	๑๖.๘๖	๕๗๑	๐.๑๖
		สังคมเสื่อมโทรม	๒,๒๔๘ (๓)	๙.๒๔	๑,๖๗๑ (๔)	๗.๘๘	๕๗๗	๐.๓๕
		การพนัน	๘๒๐ (๕)	๓.๓๗	๕๔๗ (๕)	๒.๕๘	๒๗๓	๐.๕๐
		ปัญหาแรงงาน	๘๑๑	๓.๓๓	๕๑๒	๑.๙๕	๓๙๙	๐.๙๗
		สวัสดิการสงเคราะห์	๗๙๙	๓.๒๘	๓๖๗	๑.๗๓	๔๓๒	๑.๑๘
		การศึกษา	๕๖๑	๒.๓๑	๒๖๑	๑.๒๓	๓๐๐	๑.๑๕
		จัดระเบียบสังคม	๕๕๒	๒.๒๗	๔๕๘	๒.๑๖	๙๔	๐.๒๑
		สาธารณสุข	๔๖๗	๑.๙๒	๔๑๘	๑.๙๗	๔๙	๐.๑๒
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๔๑๗	๑.๗๑	๑๗๘	๐.๘๔	๒๓๙	๑.๓๔
		ปัญหาที่ดิน	๔๑๕	๑.๗๑	๑๕๓	๐.๗๒	๒๖๒	๑.๗๑
		ประกันสังคม	๓๑๗	๑.๓๐	๕๖	๐.๒๖	๒๖๑	๕.๖๖
		สถานภาพของบุคคล	๑๓๙	๐.๕๗	๘๓	๐.๓๙	๕๖	๐.๖๗
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๑๐๖	๐.๔๔	๗๖	๐.๓๖	๓๐	๐.๓๙
		สิทธิมนุษยชน	๖๙	๐.๒๘	๕๕	๐.๒๖	๑๔	๐.๒๕
		หลักประกันสุขภาพ	๕๐	๐.๒๑	๒๐	๐.๐๙	๓๐	๑.๕๐
		การกีฬา	๑๔	๐.๐๖	๙	๐.๐๔	๕	๐.๕๖
		รวม	๑๑,๙๓๓	๔๙.๐๕	๘,๓๔๑	๓๙.๓๑	๓,๕๙๒	๐.๔๓
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๖๓๕	๒.๖๑	๒๑๖	๑.๐๒	๔๑๙	๑.๙๔
		การเกษตร	๕๕๔	๒.๒๘	๔๐๔	๑.๙๐	๑๕๐	๐.๓๗
		การค้า	๕๕๑	๒.๒๖	๔๐๑	๑.๘๙	๑๕๐	๐.๓๗
		รายได้	๓๙๖	๑.๖๓	๒๐๙	๐.๙๙	๑๘๗	๐.๘๙
		ราคาพลังงาน	๒๗๒	๑.๑๒	๑๒๒	๐.๕๗	๑๕๐	๑.๒๓
		การเงิน	๒๔๕	๑.๐๑	๙๕	๐.๔๕	๑๕๐	๑.๕๘
		การค้าปลีก	๒๑๘	๐.๙๐	๘๒	๐.๓๙	๑๓๖	๑.๖๖
		การลงทุน	๑๔๙	๐.๖๑	๕๓	๐.๒๕	๙๖	๑.๘๑
		อุตสาหกรรม	๒๙	๐.๑๒	๒๑	๐.๑๐	๘	๐.๓๘
		รวม	๓,๐๔๙	๑๒.๕๓	๑,๖๐๓	๗.๕๕	๑,๔๔๖	๐.๙๐

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๔	ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๗๙	๐.๗๔	๑๐๒	๐.๕๘	๗๗	๐.๗๕
		ปัญหาของเสีย	๑๕๘	๐.๖๕	๑๑๒	๐.๕๓	๔๖	๐.๕๑
		คุณภาพอากาศและเสียง	๑๓๑	๐.๕๔	๘๕	๐.๔๐	๔๗	๐.๕๖
		ปัญหาน้ำผิวดิน	๖๓	๐.๒๖	๑๒๔	๐.๕๘	-๖๑	-๐.๔๙
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๕๒	๐.๒๑	๖๗	๐.๓๒	-๑๕	-๐.๒๒
		คุณภาพน้ำ	๔๗	๐.๑๙	๕๔	๐.๒๖	๓	๐.๐๗
		นโยบายและแผนทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๗	๐.๑๑	๒๘	๐.๑๓	-๑	-๐.๐๔
		ทรัพยากรธรณี	๙	๐.๐๔	๙	๐.๐๔	๐	๐.๐๐
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๗	๐.๐๓	๓	๐.๐๑	๔	๑.๓๓
		ปัญหาน้ำบาดาล	๗	๐.๐๓	๑	๐.๐๐	๖	๖.๐๐
		รวม	๖๘๐	๒.๗๙	๕๗๔	๒.๗๑	๑๐๖	๐.๑๘
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๒๖๑	๑.๐๗	๑๙๓	๐.๙๑	๖๘	๐.๓๕
		การบังคับตามกฎหมาย	๑๕๘	๐.๖๕	๑๔๘	๐.๗๐	๑๐	๐.๐๗
		การเสนอและตรา กฎหมาย	๑๐๗	๐.๔๔	๑๑๐	๐.๕๒	-๓	-๐.๐๓
		การใช้สิทธิหรือข้อ พิพาทระหว่างเอกชน	๗๓	๐.๓๐	๕๐	๐.๒๔	๒๓	๐.๔๖
		รวม	๕๙๙	๒.๔๖	๕๐๑	๒.๓๖	๙๘	๐.๒๐
๖	อื่นๆ	อื่นๆ	๔๓	๐.๑๘	๔๙	๐.๒๓	-๖	-๐.๑๒
		รวม	๔๓	๐.๑๘	๔๙	๐.๒๓	-๖	-๐.๑๒
รวมทั้งสิ้น			๒๔,๓๓๐	๑๐๐.๐๐	๒๑,๒๑๘	๑๐๐.๐๐	๓,๑๑๒	๐.๑๕

จากตารางแสดงจำนวนการร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเมือง - การปกครอง และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ในการนี้ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ รองลงมา คือ สาธารณูปโภค และสังคมเสื่อมโทรม ตามลำดับ

ทั้งนี้ ประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนการร้องเรียนเพิ่มขึ้นมากที่สุดในช่วงไตรมาสที่ ๒ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ รองลงมา คือ นโยบายของรัฐ และปัญหาหนี้สิน ตามลำดับ สำหรับประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนการร้องเรียนลดลง มากที่สุดในช่วงไตรมาสที่ ๒ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ ได้แก่ การเมือง รองลงมา คือ ปัญหาความมั่นคง และปัญหาน้ำผิวดิน ตามลำดับ

๒.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามรายการกระทรวงที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากกระทรวงที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวงแรงงาน	๑,๕๓๔	๑๕.๑๑	๑,๐๕๘	๖๘.๙๗	๔๗๖	๓๑.๐๓	๒๕๕	๕๓.๕๗	๒๒๑	๔๖.๔๓
๒	กระทรวงการคลัง	๑,๔๖๕	๑๔.๔๓	๕๒๓	๓๕.๗๐	๙๔๒	๖๔.๓๐	๒๔๑	๒๕.๕๘	๗๐๑	๗๔.๔๒
๓	กระทรวงคมนาคม	๘๓๗	๘.๒๔	๖๖๔	๗๙.๓๓	๑๗๓	๒๐.๖๗	๙๐	๕๒.๐๒	๘๓	๔๗.๙๘
๔	กระทรวงมหาดไทย	๘๐๓	๗.๙๑	๔๕๓	๕๕.๑๗	๓๖๐	๔๔.๘๓	๑๓๘	๓๘.๓๓	๒๒๒	๖๑.๖๗
๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๗๑	๔.๖๔	๓๑๓	๖๖.๔๕	๑๕๘	๓๓.๕๕	๓๖	๒๒.๗๘	๑๒๒	๗๗.๒๒
๖	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๔๖๔	๔.๕๗	๑๓๖	๒๙.๓๑	๓๒๘	๗๐.๖๙	๗๒	๒๑.๙๕	๒๕๖	๗๘.๐๕
๗	กระทรวงพาณิชย์	๔๕๔	๔.๔๗	๓๘๑	๘๓.๙๒	๗๓	๑๖.๐๘	๔๓	๕๘.๙๐	๓๐	๔๑.๑๐
๘	กระทรวงสาธารณสุข	๔๑๔	๔.๐๘	๓๔๓	๘๒.๘๕	๗๑	๑๗.๑๕	๑๘	๒๕.๓๕	๕๓	๗๔.๖๕
๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๕๐	๒.๔๖	๑๗๖	๗๐.๔๐	๗๔	๒๙.๖๐	๒๔	๓๒.๔๓	๕๐	๖๗.๕๗
๑๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๓๖	๒.๓๒	๑๒๓	๕๒.๑๒	๑๑๓	๔๗.๘๘	๒๙	๒๕.๖๖	๘๔	๗๔.๓๔
๑๑	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	๒๒๖	๒.๒๓	๑๙๙	๘๘.๐๕	๒๗	๑๑.๙๕	๑๕	๕๕.๕๖	๑๒	๔๔.๔๔
๑๒	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๔๙	๑.๔๗	๗๑	๔๗.๖๕	๗๘	๕๒.๓๕	๘	๑๐.๒๖	๗๐	๘๙.๗๔
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๙๒	๐.๙๑	๖๔	๖๙.๕๗	๒๘	๓๐.๔๓	๔	๑๔.๒๙	๒๔	๘๕.๗๑
๑๔	กระทรวงยุติธรรม	๘๙	๐.๘๘	๔๓	๔๘.๓๑	๔๖	๕๑.๖๙	๑๐	๒๑.๗๔	๓๖	๗๘.๒๖
๑๕	กระทรวงพลังงาน	๕๗	๐.๕๖	๔๒	๗๓.๖๘	๑๕	๒๖.๓๒	๓	๒๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐
๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๐	๐.๔๙	๒๗	๕๔.๐๐	๒๓	๔๖.๐๐	๕	๒๑.๗๔	๑๘	๗๘.๒๖
๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๓๙	๐.๓๘	๒๖	๖๖.๖๗	๑๓	๓๓.๓๓	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๓๔	๐.๓๓	๑๘	๕๒.๙๔	๑๖	๔๗.๐๖	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๒๘	๐.๒๘	๑๖	๕๗.๑๔	๑๒	๔๒.๘๖	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓
๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๔	๐.๐๔	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๑	หน่วยงานอื่นๆ										
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒,๑๑๔	๒๐.๘๒	๑,๘๓๐	๘๖.๕๗	๒๘๔	๑๓.๔๓	๑๐๖	๓๗.๓๒	๑๗๘	๖๒.๖๘
	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑๙๘	๑.๙๕	๑๗๐	๘๕.๘๖	๒๘	๑๔.๑๔	๖	๒๑.๔๓	๒๒	๗๘.๕๗
	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๕๑	๐.๕๐	๑๘	๓๕.๒๙	๓๓	๖๔.๗๑	๙	๒๗.๒๗	๒๔	๗๒.๗๓
	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๙	๐.๓๘	๒๕	๖๔.๑๐	๑๔	๓๕.๙๐	๑	๗.๑๔	๑๓	๙๒.๘๖
	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑๑	๐.๑๑	๑๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักราชเลขาธิการ	๙	๐.๐๙	๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๐๕	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานอัยการสูงสุด	๕	๐.๐๕	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๔	๐.๐๔	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานศาลยุติธรรม	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	มูลนิธิโรดไต้หวันแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สภาอากาศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๒	คณะกรรมการกฤษฎีกา ในประเทศไทย	๕	๐.๐๕	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๑๕๒	๑๐๐	๖,๗๕๖	๖๖.๕๕	๓,๓๙๖	๓๓.๔๕	๑,๑๓๑	๓๓.๓๐	๒,๒๖๕	๖๖.๗๐

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า หน่วยงานที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ในการนี้ เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งหน่วยงาน “เพื่อทราบ” นั้น ส่วนใหญ่เป็นกรณีการเสนอข้อคิดเห็น ดิชม แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส บัตรสนเทห์ เป็นต้น ส่วนเรื่องที่ประสานส่งหน่วยงาน “เพื่อพิจารณา” ส่วนใหญ่เป็นกรณีปัญหาความเดือดร้อน การขอความช่วยเหลือ ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม การร้องเรียนกล่าวโทษ เป็นต้น

๒.๔ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำแนกตามรายจังหวัดที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๔๐	๑๘.๐๒	๘๗๖	๗๖.๘๔	๒๖๔	๒๓.๑๖	๑๒๘	๔๘.๔๘	๑๓๖	๕๑.๕๒
๒	นนทบุรี	๒๔๙	๓.๙๕	๑๙๑	๗๖.๗๑	๕๘	๒๓.๒๙	๒๑	๓๖.๒๑	๓๗	๖๓.๗๙
๓	สมุทรปราการ	๒๔๖	๓.๘๙	๑๘๘	๗๖.๔๒	๕๘	๒๓.๕๘	๒๒	๓๗.๙๓	๓๖	๖๒.๐๗
๔	ปทุมธานี	๒๐๖	๓.๒๖	๑๖๑	๗๘.๑๖	๔๕	๒๑.๘๔	๘	๑๗.๗๘	๓๗	๘๒.๒๒
๕	นครสวรรค์	๒๐๒	๓.๑๙	๑๕๕	๗๖.๒๔	๔๘	๒๓.๗๖	๑๒	๒๕.๐๐	๓๖	๗๕.๐๐
๖	นครราชสีมา	๑๘๐	๒.๘๕	๑๑๘	๖๕.๕๖	๖๒	๓๔.๔๔	๗	๑๑.๒๙	๕๕	๘๘.๗๑
๗	ชลบุรี	๑๖๒	๒.๕๖	๑๑๘	๗๒.๘๔	๔๔	๒๗.๑๖	๑๘	๔๐.๙๑	๒๖	๕๙.๐๙
๘	พิษณุโลก	๑๖๒	๒.๕๖	๘๗	๕๓.๗๐	๗๕	๔๖.๓๐	๒๙	๓๘.๖๗	๔๖	๖๑.๓๓
๙	เชียงใหม่	๑๕๗	๒.๔๘	๗๘	๕๙.๖๘	๗๙	๕๐.๓๒	๑๗	๒๑.๕๒	๖๒	๗๘.๔๘
๑๐	นครศรีธรรมราช	๑๒๕	๑.๙๘	๗๗	๖๑.๖๐	๔๘	๓๘.๔๐	๑๐	๒๐.๘๓	๓๘	๗๙.๑๗
๑๑	สงขลา	๑๒๑	๑.๙๑	๘๑	๖๖.๙๔	๔๐	๓๓.๐๖	๒๔	๖๐.๐๐	๑๖	๔๐.๐๐
๑๒	ขอนแก่น	๑๑๓	๑.๗๙	๖๔	๕๖.๖๔	๔๙	๔๓.๓๖	๑๐	๒๐.๔๑	๓๙	๗๙.๕๙

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๓	สุราษฎร์ธานี	๑๑๐	๑.๗๔	๖๘	๖๑.๘๒	๔๒	๓๘.๑๘	๑๖	๓๘.๑๐	๒๖	๖๑.๙๐
๑๔	อุบลราชธานี	๑๑๐	๑.๗๔	๕๘	๕๒.๗๓	๕๒	๔๗.๒๗	๑๑	๒๑.๑๕	๔๑	๗๘.๘๕
๑๕	กำแพงเพชร	๑๐๙	๑.๗๒	๘๖	๗๘.๙๐	๒๓	๒๑.๑๐	๕	๒๑.๗๔	๑๘	๗๘.๒๖
๑๖	พระนครศรีอยุธยา	๑๐๐	๑.๕๘	๗๕	๗๕.๐๐	๒๕	๒๕.๐๐	๕	๑๖.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐
๑๗	สุรินทร์	๘๙	๑.๔๑	๔๕	๕๐.๕๖	๔๔	๔๙.๔๔	๖	๑๓.๖๔	๓๘	๘๖.๓๖
๑๘	กาญจนบุรี	๘๘	๑.๓๙	๕๗	๖๔.๗๗	๓๑	๓๕.๒๓	๙	๒๙.๐๓	๒๒	๗๐.๙๗
๑๙	ระยอง	๘๘	๑.๓๙	๖๘	๗๗.๒๗	๒๐	๒๒.๗๓	๕	๒๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐
๒๐	นครปฐม	๘๖	๑.๓๖	๕๖	๖๕.๑๒	๓๐	๓๕.๘๘	๓	๑๐.๐๐	๒๗	๙๐.๐๐
๒๑	สมุทรสาคร	๘๕	๑.๓๔	๖๒	๗๒.๙๔	๒๓	๒๗.๐๖	๑๐	๔๓.๔๘	๑๓	๕๖.๕๒
๒๒	พิจิตร	๘๓	๑.๓๑	๕๐	๖๐.๒๔	๓๓	๓๙.๗๖	๑๓	๓๙.๓๙	๒๐	๖๐.๖๑
๒๓	สระบุรี	๘๓	๑.๓๑	๔๓	๖๓.๘๖	๓๐	๓๖.๑๔	๑๑	๓๖.๖๗	๑๙	๖๓.๓๓
๒๔	อุดรธานี	๘๑	๑.๒๘	๔๖	๕๖.๗๙	๓๕	๔๓.๒๑	๔	๑๑.๔๓	๓๑	๘๘.๕๗
๒๕	บุรีรัมย์	๘๐	๑.๒๖	๔๒	๕๒.๕๐	๓๘	๔๗.๕๐	๔	๑๐.๕๓	๓๔	๘๕.๔๗
๒๖	ฉะเชิงเทรา	๗๕	๑.๑๙	๔๕	๖๐.๐๐	๓๐	๔๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐	๒๑	๗๐.๐๐
๒๗	ชัยภูมิ	๗๓	๑.๑๕	๔๒	๕๗.๕๓	๓๑	๔๒.๔๗	๗	๒๒.๕๘	๒๔	๗๗.๔๒
๒๘	ตาก	๖๗	๑.๐๖	๕๐	๗๔.๖๓	๑๗	๒๕.๓๗	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
๒๙	สุพรรณบุรี	๖๖	๑.๐๔	๓๙	๕๙.๐๙	๒๗	๔๐.๙๑	๕	๑๘.๕๒	๒๒	๘๑.๔๘
๓๐	เพชรบูรณ์	๖๕	๑.๐๓	๓๙	๖๐.๐๐	๒๖	๔๐.๐๐	๕	๑๙.๒๓	๒๑	๘๐.๗๗
๓๑	เชียงใหม่	๖๓	๑.๐๐	๔๑	๖๕.๐๘	๒๒	๓๔.๙๒	๖	๒๗.๒๗	๑๖	๗๒.๗๓
๓๒	ร้อยเอ็ด	๖๓	๑.๐๐	๓๑	๔๙.๒๑	๓๒	๕๐.๗๙	๔	๑๒.๕๐	๒๘	๘๗.๕๐
๓๓	ศรีสะเกษ	๖๒	๐.๙๘	๒๙	๔๖.๗๗	๓๓	๕๓.๒๓	๓	๙.๐๙	๓๐	๙๐.๙๑
๓๔	ราชบุรี	๕๙	๐.๙๓	๓๗	๖๒.๗๑	๒๒	๓๗.๒๙	๔	๑๘.๑๘	๑๘	๘๑.๘๒
๓๕	ลพบุรี	๕๘	๐.๙๒	๓๖	๖๒.๐๗	๒๒	๓๗.๙๓	๓	๑๓.๖๔	๑๙	๘๖.๓๖
๓๖	อุทัยธานี	๕๔	๐.๘๕	๓๖	๖๖.๖๗	๑๘	๓๓.๓๓	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๓๗	ชุมพร	๕๒	๐.๘๒	๓๒	๖๑.๕๔	๒๐	๓๘.๔๖	๗	๓๕.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐
๓๘	สกลนคร	๕๒	๐.๘๒	๒๒	๔๒.๓๑	๓๐	๕๗.๖๙	๙	๓๐.๐๐	๒๑	๗๐.๐๐
๓๙	หนองคาย	๕๒	๐.๘๒	๓๒	๖๑.๕๔	๒๐	๓๘.๔๖	๒	๑๐.๐๐	๑๘	๙๐.๐๐
๔๐	ประจวบคีรีขันธ์	๕๑	๐.๘๑	๓๐	๕๘.๘๒	๒๑	๔๑.๑๘	๒	๙.๕๒	๑๙	๙๐.๔๘
๔๑	ลำปาง	๕๐	๐.๗๙	๓๑	๖๒.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐	๕	๒๖.๓๒	๑๔	๗๓.๖๘
๔๒	สระแก้ว	๕๐	๐.๗๙	๒๘	๕๖.๐๐	๒๒	๔๔.๐๐	๓	๑๓.๖๔	๑๙	๘๖.๓๖
๔๓	ภูเก็ต	๔๙	๐.๗๗	๓๘	๗๗.๕๕	๑๑	๒๒.๔๕	๑	๙.๐๙	๑๐	๙๐.๙๑
๔๔	อุตรดิตถ์	๔๘	๐.๗๖	๓๕	๗๒.๙๒	๑๓	๒๗.๐๘	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๔๕	เลย	๔๗	๐.๗๔	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๔๖	มหาสารคาม	๔๕	๐.๗๑	๒๗	๖๐.๐๐	๑๘	๔๐.๐๐	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓
๔๗	ตรัง	๔๓	๐.๖๘	๒๖	๖๐.๔๗	๑๗	๓๙.๕๓	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๕.๗๑

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔๘	กระบี่	๔๐	๐.๖๓	๒๔	๖๐.๐๐	๑๖	๔๐.๐๐	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕
๔๙	ปราจีนบุรี	๓๙	๐.๖๒	๒๓	๕๘.๙๗	๑๖	๔๑.๐๓	๕	๓๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕
๕๐	เพชรบุรี	๓๘	๐.๖๐	๒๘	๗๓.๖๘	๑๐	๒๖.๓๒	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๕๑	นครนายก	๓๗	๐.๕๘	๑๗	๔๕.๙๕	๒๐	๕๔.๐๕	๔	๒๐.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐
๕๒	จันทบุรี	๓๖	๐.๕๗	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๕๓	อ่างทอง	๓๖	๐.๕๗	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗	๒	๑๓.๓๓	๑๓	๘๖.๖๗
๕๔	สุโขทัย	๓๔	๐.๕๔	๑๘	๕๒.๙๔	๑๖	๔๗.๐๖	๖	๓๗.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐
๕๕	กาฬสินธุ์	๓๓	๐.๕๒	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕
๕๖	นราธิวาส	๓๓	๐.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒	๓	๑๗.๖๕	๑๔	๘๒.๓๕
๕๗	พิจิตร	๓๓	๐.๕๒	๒๑	๖๓.๖๔	๑๒	๓๖.๓๖	๗	๕๔.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๕๘	ยะลา	๓๓	๐.๕๒	๒๑	๖๓.๖๔	๑๒	๓๖.๓๖	๗	๕๔.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๕๙	พังงา	๓๒	๐.๕๑	๒๓	๗๑.๘๘	๙	๒๘.๑๓	๔	๔๔.๔๔	๔	๔๔.๔๔
๖๐	ลำพูน	๓๒	๐.๕๑	๑๙	๕๙.๓๘	๑๓	๔๐.๖๓	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
๖๑	พะเยา	๓๐	๐.๔๗	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗	๕	๒๙.๔๑	๑๒	๗๐.๕๙
๖๒	หนองบัวลำภู	๓๐	๐.๔๗	๒๑	๗๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๖๓	ปัตตานี	๒๘	๐.๔๔	๙	๓๒.๑๔	๑๙	๖๗.๘๖	๑๖	๘๔.๒๑	๓	๑๕.๗๙
๖๔	ระนอง	๒๘	๐.๔๔	๑๕	๕๓.๕๗	๑๓	๔๖.๔๓	๐	๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๖๕	แพร่	๒๖	๐.๔๑	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๐	๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐
๖๖	สมุทรสงคราม	๒๖	๐.๔๑	๑๘	๖๙.๒๓	๘	๓๐.๗๗	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๖๗	สิงห์บุรี	๒๖	๐.๔๑	๑๗	๖๕.๓๘	๙	๓๔.๖๒	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๖๘	นครพนม	๒๔	๐.๓๘	๑๐	๔๑.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๒	๑๔.๒๙	๑๒	๘๕.๗๑
๖๙	สตูล	๒๔	๐.๓๘	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๗๐	ยโสธร	๒๓	๐.๓๖	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
๗๑	อำนาจเจริญ	๒๓	๐.๓๖	๑๘	๗๘.๒๖	๕	๒๑.๗๔	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๗๒	ตราด	๑๘	๐.๒๘	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๗๓	น่าน	๑๘	๐.๒๘	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๗๔	ชัยนาท	๑๗	๐.๒๗	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๗๕	มุกดาหาร	๑๗	๐.๒๗	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๕๘.๘๒	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๗๖	แม่ฮ่องสอน	๑๒	๐.๑๙	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๓๒๕	๑๐๐.๐๐	๔,๑๙๑	๖๖.๒๖	๒,๑๓๔	๓๓.๗๔	๖๒๕	๒๙.๒๙	๑,๕๐๙	๗๐.๗๑

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับ

/๓. การดำเนินการ...

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการดังนี้

๓.๑ กำหนดให้มีการกิจประจำในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ให้เป็นที่ยุติภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งภารกิจในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่กรณีปัญหาที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม ปัญหาที่ยืดเยื้อยาวนาน หรือปัญหาสำคัญตามที่ได้รับมอบหมาย โดยการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นของผู้ร้อง ราษฎรในพื้นที่ และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๓.๒ กรณีที่คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ มีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. รับข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีไปพิจารณา ดำเนินการต่อไป เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ถือเป็น “ข้อยุติ” ให้พิจารณาถึงการที่ข้อร้องเรียนจากประชาชนได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขตามข้อเท็จจริง (ตามข้อ ๑.๒) นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาหลักเกณฑ์การดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ถือเป็น “ข้อยุติ” สำหรับส่วนราชการที่มีอำนาจในการดำเนินการ ดังนี้ (เอกสาร ๓)

๓.๒.๑ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว และได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด

๓.๒.๒ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว และได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้มีการบรรเทา/เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม

๓.๒.๓ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง หรือเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากพันวิสัยที่หน่วยงานจะดำเนินการ

๓.๒.๔ กรณีข้อคิดเห็นที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

๓.๒.๕ เรื่องที่หน่วยงานได้ให้คำแนะนำ หรือชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง โดยตรงแล้ว

๔. ข้อพิจารณา

จากการดำเนินการกิจในการลงพื้นที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนตามข้อ ๓.๑ พบว่า ผู้ร้อง รวมทั้งราษฎรในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเรื่องร้องเรียนในหลายกรณี เห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหของส่วนราชการยังไม่เปิดโอกาสให้ราษฎรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนเป็นจริง และขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหที่มีผลกระทบต่อราษฎร จึงเกิดความไม่เชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหของส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหานั้นๆ และโดยที่กระแสโลกาภิวัตน์ได้กระตุ้นให้ประชาชนตื่นตัวในเรื่องของการรักษาสติและการมีส่วนร่วม ประกอบกับนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ก็เป็นหนึ่งในแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ อีกทั้ง สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนเป็นสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ผ่านๆ มาจนถึงปัจจุบันก็ได้กำหนดแนวนโยบายในการมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามา

