

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๗๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๒๙ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๔๑๔
ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๒) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไปตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีร้อยละของเรื่องที่ยุติต่ำเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้นด้วย ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

14 ก.ย. 2552

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๙

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th

Nm52-9-20/ภคธธณ

ร.ลท. 14 ก.ย. 2552
ผอ. สวค. 14 ก.ย. 52
ผอ. กลุ่ม 14 ก.ย. 52
จวค.
ผู้พิมพ์



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๕๔๑๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓๒๑

ลงวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๒ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒. แผ่นบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีรายละเอียดของเรื่องที่ยุติสำเร็จรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้นด้วย ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ ปัญญาติลก)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน E - mail : ccc@opm.go.th

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๗๑-๘๔ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางมาลินี ภาวไล

ถ้ามีขอรับการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 7327
วันที่ - 3 ก.ย. 2552 / 423

สท. 4/359

3 ๙๔.52

14.404

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องเรียน และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๕๒) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑ ตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการร้องเรียนของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
		จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๕,๓๑๘	๘๔.๘๗	๒๗,๕๗๐	๘๓.๕๓
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๕๖๘	๘.๓๓	๓,๒๓๘	๙.๘๕
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๒,๓๒๐	๕.๕๘	๑,๗๒๑	๕.๒๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๐๗	๑.๒๒	๔๕๘	๑.๓๙
รวมทั้งสิ้น		๔๑,๖๑๓	๑๐๐.๐๐	๓๒,๙๘๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนได้ใช้บริการการร้องเรียนรวมทั้งสิ้น ๔๑,๖๑๓ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒ พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ มีจำนวนการใช้บริการการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น จำนวน ๘,๗๒๖ ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๗

๒.๒ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องเรียนมากที่สุด เปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๖,๐๐๕ (๑)	๑๙.๕๗	๔,๑๔๘ (๒)	๑๗.๐๕
		สังคมเสื่อมโทรม	๒,๔๒๒ (๔)	๗.๔๙	๒,๒๔๘ (๓)	๙.๒๔
		การพนัน	๑,๑๗๘	๓.๘๔	๘๒๐ (๕)	๓.๓๗

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		สวัสดิการสงเคราะห์	๘๖๖	๒.๘๒	๗๙๙	๓.๒๘
		ปัญหาแรงงาน	๗๗๘	๒.๕๕	๘๑๑	๓.๓๓
		การศึกษา	๖๙๐	๒.๒๕	๕๖๑	๒.๓๑
		สาธารณสุข	๖๒๔	๒.๐๓	๕๖๗	๑.๙๒
		จัดระเบียบสังคม	๕๖๗	๑.๘๕	๕๕๒	๒.๒๗
		ปัญหาที่ดิน	๔๕๔	๑.๔๘	๔๑๕	๑.๗๑
		ประกันสังคม	๓๑๗	๑.๐๓	๓๑๗	๑.๓๐
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๒๙๐	๐.๙๔	๔๑๗	๑.๗๑
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๑๑๔	๐.๓๗	๑๐๖	๐.๔๔
		สถานภาพของบุคคล	๑๐๕	๐.๓๔	๑๓๙	๐.๕๗
		สิทธิมนุษยชน	๗๕	๐.๒๔	๖๙	๐.๒๘
		หลักประกันสุขภาพ	๔๕	๐.๑๕	๕๐	๐.๒๑
		การกีฬา	๑๔	๐.๐๕	๑๔	๐.๐๖
		รวม	๑๔,๕๔๔	๔๗.๓๙	๑๑,๙๓๓	๔๙.๐๕
๒	การเมือง - การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕,๒๕๒ (๒)	๑๗.๑๑	๔,๕๗๗ (๑)	๑๘.๘๑
		นโยบายของรัฐบาล	๒,๘๖๔ (๓)	๙.๓๓	๑,๘๓๔ (๔)	๗.๕๔
		การเมือง	๒,๔๔๘ (๔)	๗.๙๘	๗๗๗	๓.๑๙
		การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	๖๘๖	๒.๒๔	๗๓๔	๓.๐๒
		ปัญหาความมั่นคง	๓๑๔	๑.๐๒	๑๐๔	๐.๔๓
		รวม	๑๑,๕๖๔	๓๗.๖๘	๘,๐๒๖	๓๒.๙๙
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๘๖๗	๒.๘๓	๖๓๕	๒.๖๑
		การค้า	๕๖๐	๑.๕๐	๕๕๑	๒.๒๖
		การเกษตร	๔๓๙	๑.๔๓	๕๕๔	๒.๒๘
		การคลัง	๓๑๓	๑.๐๒	๒๑๘	๐.๙๐
		รายได้	๓๐๖	๑.๐๐	๓๙๖	๑.๖๓
		การเงิน	๒๔๑	๐.๗๙	๒๔๕	๑.๐๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		การลงทุน	๒๓๑	๐.๗๕	๑๔๙	๐.๖๑
		ราคาพลังงาน	๑๐๙	๐.๓๖	๒๗๒	๑.๑๒
		อุตสาหกรรม	๓๑	๐.๑๐	๒๙	๐.๑๒
		รวม	๒,๙๙๗	๙.๗๗	๓,๐๔๙	๑๒.๕๓
๔	ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๑๖๙	๐.๕๕	๖๓	๐.๒๖
		ปัญหาของเสีย	๑๖๒	๐.๕๓	๑๕๘	๐.๖๕
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๕๘	๐.๕๑	๑๗๙	๐.๗๔
		คุณภาพอากาศและเสียง	๙๗	๐.๓๒	๑๓๑	๐.๕๔
		คุณภาพน้ำ	๗๙	๐.๒๖	๔๗	๐.๑๙
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๗๘	๐.๒๕	๕๒	๐.๒๑
		นโยบายและแผนทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๐	๐.๑๐	๒๗	๐.๑๑
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๑๑	๐.๐๔	๗	๐.๐๓
		ทรัพยากรธรณี	๑๑	๐.๐๔	๙	๐.๐๔
		ปัญหาน้ำบาดาล	๖	๐.๐๒	๗	๐.๐๓
		รวม	๘๐๑	๒.๖๑	๖๘๐	๒.๗๙
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๓๐๗	๑.๐๐	๒๖๑	๑.๐๗
		การเสนอและตรากฎหมาย	๑๕๘	๐.๕๑	๑๐๗	๐.๔๔
		การบังคับตามกฎหมาย	๑๓๖	๐.๔๔	๑๕๘	๐.๖๕
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	๘๙	๐.๒๙	๗๓	๐.๓๐
		รวม	๖๙๐	๒.๒๕	๕๙๙	๒.๔๖
๖	อื่นๆ	รวม	๙๓	๐.๓๐	๔๓	๐.๑๘
รวมทั้งสิ้น			๓๐,๖๘๙	๑๐๐.๐๐	๒๔,๓๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงจำนวนการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๖๘๙ เรื่อง โดยร้องเรียนในประเภทเรื่องหลัก ด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเมือง - การปกครอง และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ

ในการนี้ ประเภทเรื่องร้องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สาธารณูปโภค รองลงมา คือ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และนโยบายของรัฐบาล ตามลำดับ

ทั้งนี้ ประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนการร้องเรียนเพิ่มขึ้นมากที่สุดในช่วง ไตรมาสที่ ๓ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒ ได้แก่ สาธารณูปโภค รองลงมา คือ การเมือง และนโยบายของรัฐบาล ตามลำดับ สำหรับประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนการร้องเรียนลดลง มากที่สุดในช่วงไตรมาสที่ ๓ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒ ได้แก่ ราคาพลังงาน รองลงมา คือ ปัญหาที่อยู่อาศัย และการเกษตร ตามลำดับ

๒.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานงาน

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๕,๖๒๘	๕๘.๔๗	๓,๔๘๒	๖๑.๘๗	๒,๑๔๖	๓๘.๑๓	๔๙๓	๒๒.๙๗	๑,๖๕๓	๗๗.๐๓
๑.๑	กระทรวงแรงงาน	๑,๒๓๙	๑๒.๘๗	๘๒๙	๖๖.๙๑	๔๑๐	๓๓.๐๙	๒๓๑	๕๖.๓๔	๑๗๙	๔๓.๖๖
๑.๒	กระทรวงศึกษาธิการ	๑,๑๕๕	๑๒.๐๐	๘๑๗	๗๐.๗๕	๓๓๘	๒๙.๒๖	๕๐	๑๑.๘๓	๒๘๘	๘๘.๑๗
๑.๓	กระทรวงการคลัง	๘๗๔	๙.๐๘	๕๐๙	๕๖.๘๐	๓๖๕	๔๓.๒๐	๗๙	๑๖.๙๙	๓๘๖	๘๓.๐๑
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๔๓๙	๔.๕๖	๓๖๑	๘๒.๒๓	๗๘	๑๗.๗๗	๑๒	๑๕.๓๘	๖๖	๘๔.๖๒
๑.๕	กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๓๐๒	๓.๑๔	๙๔	๓๑.๑๓	๒๐๘	๖๘.๘๗	๓๔	๑๖.๓๕	๑๗๔	๘๓.๖๕
๑.๖	กระทรวงคมนาคม	๒๗๘	๒.๘๙	๒๐๘	๗๔.๘๒	๗๐	๒๕.๑๘	๑๘	๒๕.๗๑	๕๒	๗๔.๒๙
๑.๗	กระทรวงมหาดไทย	๒๓๙	๒.๔๘	๑๑๙	๔๙.๗๙	๑๒๐	๕๐.๒๑	๑๓	๑๐.๘๓	๑๐๗	๘๙.๑๗
๑.๘	กระทรวงพาณิชย์	๒๓๕	๒.๔๔	๑๘๕	๗๘.๗๒	๕๐	๒๑.๒๘	๒๑	๔๒.๐๐	๒๙	๕๘.๐๐
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๙๑	๑.๙๘	๕๐	๒๖.๑๘	๑๔๑	๗๓.๘๒	๑๔	๙.๙๓	๑๒๗	๙๐.๐๗
๑.๑๐	สำนักงานรัฐมนตรี	๑๘๘	๑.๙๕	๑๒๓	๖๕.๔๓	๖๕	๓๔.๕๗	๘	๑๒.๓๑	๕๗	๘๗.๖๙
	สำนักงานปลัด สำนักงานรัฐมนตรี	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	๗๙	๐.๘๒	๔๐	๕๐.๖๓	๓๙	๔๙.๓๗	๒	๕.๑๓	๓๗	๙๔.๘๗
	กรมประชาสัมพันธ์	๓๕	๐.๓๖	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน	๓๗	๐.๓๘	๒๘	๗๕.๖๘	๙	๒๔.๓๒	๐	๐.๐๐	๙	๑๐๐.๐๐
	สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี	๒๗	๐.๒๘	๑๙	๗๐.๓๗	๘	๒๙.๖๓	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา	๔	๐.๐๔	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน	๓	๐.๐๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๓	๑.๒๘	๕๑	๓๓.๓๓	๘๒	๖๖.๖๗	๙	๑๐.๕๘	๗๓	๘๙.๐๒
๑.๑๒	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๑๐๑	๑.๐๕	๙๗	๙๖.๐๔	๔	๓.๙๖	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๗๙	๐.๘๒	๕๒	๖๕.๘๒	๒๗	๓๔.๑๘	๒	๗.๕๑	๒๕	๙๒.๔๙
๑.๑๔	กระทรวงยุติธรรม	๖๖	๐.๖๙	๓๐	๔๕.๔๕	๓๖	๕๔.๕๕	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐๐
๑.๑๕	กระทรวงพลังงาน	๓๖	๐.๓๗	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑	๒	๑๕.๓๘	๑๑	๘๔.๖๒
๑.๑๖	กระทรวงวัฒนธรรม	๒๔	๐.๒๕	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๒	๐.๒๓	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐	๐.๒๑	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐	๑	๑๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๕	๐.๑๖	๖	๔๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐	๒	๒๖.๖๖	๗	๙๓.๓๓
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น ๆ	๒,๒๗๗	๒๓.๖๖	๑,๘๘๕	๘๒.๗๘	๓๙๒	๑๗.๒๒	๑๒๖	๓๒.๑๔	๒๖๖	๖๗.๘๖
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๙๗๐	๒๐.๔๗	๑,๖๕๘	๘๔.๑๖	๓๑๒	๑๕.๘๔	๑๐๗	๓๔.๒๙	๒๐๕	๖๕.๗๑
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา	๑๗๑	๑.๗๘	๑๕๕	๙๐.๖๔	๑๖	๙.๓๖	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๒.๓	สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๕๐	๐.๕๒	๒๖	๖๕.๐๐	๑๔	๓๕.๐๐	๒	๑๕.๒๙	๑๒	๘๔.๗๑
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๓๓	๐.๓๔	๑๓	๓๙.๓๙	๒๐	๖๐.๖๑	๖	๓๐.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐
๒.๕	สภากาชาดไทย	๒๒	๐.๒๓	๒	๙.๐๙	๒๐	๙๐.๙๑	๒	๑๐.๐๐	๑๘	๙๐.๐๐
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๘	๐.๑๙	๑๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๗	ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียน ในประเทศ	๗	๐.๐๗	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๒.๘	สภาเกษตรกรไทย	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานเลขาธิการ	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๐	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๑๒	มูลนิธิโรคไตแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานศาลปกครอง	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ	๑,๗๒๐	๑๗.๘๗	๕๕๘	๕๕.๗๐	๗๖๒	๕๕.๓๐	๒๕๓	๓๓.๒๐	๕๐๙	๖๖.๘๐
๓.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	๖๘๗	๗.๑๔	๑๙๗	๒๘.๖๘	๔๙๐	๗๑.๓๒	๑๐๑	๒๐.๖๑	๓๘๙	๗๙.๓๙
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๓๑๗	๓.๒๙	๓๑	๙.๗๘	๒๘๖	๙๐.๒๒	๔๘	๑๖.๗๘	๒๓๘	๘๓.๒๒
๓.๑.๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๒๑	๑.๒๖	๑๑๕	๙๕.๐๔	๖	๕.๙๖	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๓.๑.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๑๘	๑.๒๓	๑๗	๑๔.๔๑	๑๐๑	๘๕.๕๙	๑๐	๙.๙๐	๙๑	๙๐.๑๐
๓.๑.๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๖๗	๐.๗๐	๑๘	๒๖.๘๗	๔๙	๗๓.๑๓	๒๘	๕๗.๑๔	๒๑	๔๒.๘๖
๓.๑.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๘	๐.๓๙	๘	๒๑.๐๕	๓๐	๗๘.๙๕	๘	๒๖.๖๗	๒๒	๗๓.๓๓
๓.๑.๖	ธนาคารพัฒนกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๑๓	๐.๑๔	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๓.๑.๗	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๐	๐.๑๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๘	ธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๙	บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๐	บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงมหาดไทย	๔๑๖	๔.๓๒	๒๙๑	๖๙.๙๕	๑๒๕	๓๐.๐๕	๘๕	๖๘.๐๐	๔๐	๓๒.๐๐
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๘๓	๑.๙๐	๑๑๙	๖๕.๐๓	๖๔	๓๔.๙๗	๔๔	๖๘.๗๕	๒๐	๓๑.๒๕
๓.๒.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๗	๑.๑๑	๗๕	๗๐.๐๙	๓๒	๒๙.๙๑	๒๒	๖๘.๗๕	๑๐	๓๑.๒๕
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๘๓	๐.๘๖	๖๔	๗๗.๑๑	๑๙	๒๒.๘๙	๑๔	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
๓.๒.๔	การประปานครหลวง	๔๓	๐.๔๕	๓๓	๗๖.๗๔	๑๐	๒๓.๒๖	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงคมนาคม	๔๐๕	๔.๒๑	๓๓๒	๘๑.๙๘	๗๓	๑๘.๐๒	๔๘	๖๕.๗๕	๒๕	๓๔.๒๕
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๒๓๕	๒.๔๔	๑๙๑	๘๑.๒๘	๔๔	๑๘.๗๒	๓๘	๘๖.๓๖	๖	๑๓.๖๔
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๗๖	๐.๗๙	๖๖	๘๖.๘๔	๑๐	๑๓.๑๖	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๓๕	๐.๓๖	๓๓	๙๔.๒๙	๒	๕.๗๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓.๔	การทางพิเศษ แห่ง ประเทศไทย	๓๔	๐.๓๕	๒๖	๗๖.๔๗	๘	๒๓.๕๓	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๓	๐.๑๔	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๓.๖	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๗	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของ มนุษย์	๑๐๖	๑.๑๐	๕๔	๕๐.๙๔	๕๒	๔๙.๐๖	๑๒	๒๓.๐๘	๔๐	๗๖.๙๒
๓.๔.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๐๖	๑.๑๐	๕๔	๕๐.๙๔	๕๒	๔๙.๐๖	๑๒	๒๓.๐๘	๔๐	๗๖.๙๒
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๘๗	๐.๙๐	๖๘	๗๘.๑๖	๑๙	๒๑.๘๔	๗	๓๖.๘๔	๑๒	๖๓.๑๖
๓.๕.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๖๘	๐.๗๑	๖๐	๘๘.๒๔	๘	๑๑.๗๖	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
๓.๕.๒	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๑๖	๐.๑๗	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพลังงาน	๑๑	๐.๑๑	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๖.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๗	๐.๐๗	๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๔	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๕	๐.๐๕	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๔	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗.๒	การท่องเที่ยว แห่ง ประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๑	องค์การสวนยาง	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๒	องค์การสะพานปลา	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๙,๖๒๕	๑๐๐.๐๐	๖,๓๒๕	๖๕.๗๑	๓,๓๐๐	๓๔.๒๙	๘๗๒	๒๖.๔๒	๒,๕๒๘	๗๓.๕๘

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในช่วงไตรมาสที่ ๓ หน่วยงานต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น ๙,๖๒๕ เรื่อง โดยหน่วยงานที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงศึกษาธิการ ตามลำดับ

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา คือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๒.๔ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จำแนกตามรายจังหวัดที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน
มากที่สุด

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๕๕๘	๒๑.๒๕	๑,๑๕๖	๗๔.๐๓	๔๐๒	๒๕.๙๗	๑๔๒	๓๕.๓๒	๒๖๐	๖๔.๖๘
๒	สมุทรปราการ	๓๑๖	๔.๓๔	๒๓๖	๗๔.๖๘	๘๐	๒๕.๓๒	๒๙	๓๖.๒๕	๕๑	๖๓.๗๕
๓	นนทบุรี	๒๗๗	๓.๘๐	๒๑๔	๗๗.๒๖	๖๓	๒๒.๗๔	๒๖	๔๑.๒๗	๓๗	๕๘.๗๓
๔	ราชบุรี	๒๑๘	๒.๙๙	๑๑๗	๕๓.๖๗	๑๐๑	๔๖.๓๓	๑๖	๑๕.๘๔	๘๕	๘๔.๑๖
๕	นครราชสีมา	๒๑๕	๒.๙๕	๑๓๗	๖๓.๗๒	๗๘	๓๖.๒๘	๑๔	๑๗.๙๕	๖๔	๘๒.๐๕
๖	ชลบุรี	๑๙๗	๒.๗๐	๑๕๑	๗๖.๖๕	๔๖	๒๓.๓๕	๑๕	๓๒.๖๑	๓๑	๖๗.๓๙
๗	ปทุมธานี	๑๙๖	๒.๖๙	๑๔๓	๗๒.๙๖	๕๓	๒๗.๐๔	๑๐	๑๘.๘๗	๔๓	๘๑.๑๓
๘	นครปฐม	๑๕๓	๒.๑๐	๑๒๙	๘๔.๓๑	๒๔	๑๕.๖๙	๔	๑๖.๖๗	๒๐	๘๓.๓๓
๙	สุพรรณบุรี	๑๕๐	๒.๐๖	๑๑๗	๗๘.๐๐	๓๓	๒๒.๐๐	๗	๒๑.๒๑	๒๖	๗๘.๗๙
๑๐	นครศรีธรรมราช	๑๔๒	๑.๙๕	๘๐	๕๖.๓๔	๖๒	๔๓.๖๖	๗	๑๑.๒๙	๕๕	๘๘.๗๑
๑๑	ขอนแก่น	๑๓๘	๑.๘๙	๙๒	๖๖.๖๗	๔๖	๓๓.๓๓	๙	๑๙.๕๗	๓๗	๘๐.๔๓
๑๒	สงขลา	๑๓๗	๑.๘๘	๙๖	๗๐.๐๗	๔๑	๒๙.๙๓	๑๗	๔๑.๔๖	๒๔	๕๘.๕๔
๑๓	นครสวรรค์	๑๒๘	๑.๗๖	๖๕	๕๐.๗๘	๖๓	๔๙.๒๒	๗	๑๑.๑๑	๕๖	๘๘.๘๙
๑๔	เชียงใหม่	๑๒๕	๑.๗๒	๘๒	๖๕.๖๐	๔๓	๓๔.๔๐	๗	๑๖.๒๘	๓๖	๘๓.๗๒
๑๕	สุราษฎร์ธานี	๑๒๒	๑.๖๗	๗๘	๖๓.๙๓	๔๔	๓๖.๐๗	๘	๑๘.๑๘	๓๖	๘๑.๘๒
๑๖	กาญจนบุรี	๑๑๙	๑.๖๓	๘๘	๗๓.๙๕	๓๑	๒๖.๐๕	๓	๙.๖๘	๒๘	๙๐.๓๒
๑๗	สมุทรสาคร	๑๑๖	๑.๕๙	๘๓	๗๑.๕๕	๓๓	๒๘.๔๕	๑๓	๓๙.๓๙	๒๐	๖๐.๖๑
๑๘	พิษณุโลก	๑๐๘	๑.๔๘	๔๕	๔๑.๖๗	๖๓	๕๘.๓๓	๙	๑๔.๒๙	๕๔	๘๕.๗๑
๑๙	เพชรบูรณ์	๑๐๗	๑.๔๗	๔๕	๔๒.๐๖	๖๒	๕๗.๙๔	๒๔	๓๘.๗๑	๓๘	๖๑.๒๙
๒๐	สุรินทร์	๑๐๐	๑.๓๗	๔๒	๔๒.๐๐	๕๘	๕๘.๐๐	๑๕	๒๕.๘๖	๔๓	๗๔.๑๔
๒๑	อุดรธานี	๙๙	๑.๓๖	๕๗	๕๗.๕๘	๔๒	๔๒.๔๒	๒	๔.๗๖	๔๐	๙๕.๒๔
๒๒	ฉะเชิงเทรา	๙๔	๑.๒๙	๖๕	๖๙.๑๕	๒๙	๓๐.๘๕	๖	๒๐.๖๙	๒๓	๗๔.๓๑
๒๓	อุบลราชธานี	๙๔	๑.๒๙	๕๑	๕๔.๒๖	๔๓	๔๕.๗๔	๙	๒๐.๙๓	๓๔	๗๙.๐๗
๒๔	ศรีสะเกษ	๙๑	๑.๒๕	๔๑	๔๕.๐๕	๕๐	๕๕.๙๕	๓	๖.๐๐	๔๗	๙๕.๐๐
๒๕	สระบุรี	๘๙	๑.๒๒	๖๓	๗๐.๗๙	๒๖	๒๙.๒๑	๘	๓๐.๗๗	๑๘	๖๙.๒๓
๒๖	นราธิวาส	๘๖	๑.๑๘	๒๐	๒๓.๒๖	๖๖	๗๖.๗๔	๓	๔.๕๕	๖๓	๙๕.๔๕
๒๗	ชัยภูมิ	๗๙	๑.๐๘	๔๑	๕๑.๙๐	๓๘	๔๘.๑๐	๔	๑๐.๕๓	๓๔	๘๙.๔๗
๒๘	เชียงราย	๗๙	๑.๐๘	๔๐	๕๐.๖๓	๓๙	๔๙.๓๗	๑๐	๒๕.๖๔	๒๙	๗๔.๓๖
๒๙	ระยอง	๗๗	๑.๐๖	๕๖	๗๒.๗๓	๒๑	๒๗.๒๗	๓	๑๔.๒๙	๑๘	๘๕.๗๑

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓๐	บุรีรัมย์	๗๕	๑.๐๓	๔๒	๕๖.๐๐	๓๓	๔๔.๐๐	๒	๖.๐๖	๓๑	๔๓.๙๔
๓๑	ภูเก็ต	๗๕	๑.๐๓	๕๘	๗๗.๓๓	๑๗	๒๒.๖๗	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
๓๒	ร้อยเอ็ด	๗๒	๐.๙๙	๒๙	๔๐.๒๘	๔๓	๕๙.๗๒	๖	๑๓.๙๕	๓๗	๕๖.๐๕
๓๓	พระนครศรีอยุธยา	๖๗	๐.๙๒	๓๗	๕๕.๒๒	๓๐	๔๔.๗๘	๒	๖.๖๗	๒๘	๔๓.๓๓
๓๔	ลำปาง	๖๒	๐.๘๕	๓๕	๕๖.๔๕	๒๗	๔๓.๕๕	๕	๑๘.๕๒	๒๒	๓๕.๔๘
๓๕	กำแพงเพชร	๖๑	๐.๘๔	๓๑	๕๐.๘๒	๓๐	๔๙.๑๘	๔	๑๓.๓๓	๒๖	๔๖.๖๗
๓๖	ปราจีนบุรี	๖๐	๐.๘๒	๓๕	๕๘.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๗	๒๘.๐๐	๑๘	๓๐.๐๐
๓๗	สระแก้ว	๖๐	๐.๘๒	๒๔	๔๐.๐๐	๓๖	๖๐.๐๐	๗	๑๙.๔๔	๒๙	๔๘.๕๖
๓๘	กาฬสินธุ์	๕๕	๐.๗๕	๒๙	๕๒.๗๓	๒๖	๔๗.๒๗	๓	๑๑.๕๕	๒๓	๔๑.๘๑
๓๙	ชุมพร	๕๔	๐.๗๔	๓๐	๕๕.๕๖	๒๔	๔๔.๔๔	๗	๒๙.๑๗	๑๗	๓๑.๘๑
๔๐	พิจิตร	๕๒	๐.๗๑	๓๔	๖๕.๓๘	๑๘	๓๔.๖๒	๐	๐.๐๐	๑๘	๓๔.๖๒
๔๑	มหาสารคาม	๕๒	๐.๗๑	๓๐	๕๗.๖๙	๒๒	๔๒.๓๑	๒	๙.๐๙	๒๐	๓๘.๖๙
๔๒	กระบี่	๕๑	๐.๗๐	๓๐	๕๘.๘๒	๒๑	๔๑.๑๘	๑	๔.๗๖	๒๐	๓๙.๒๔
๔๓	ตรัง	๔๙	๐.๖๗	๓๓	๖๗.๓๕	๑๖	๓๒.๖๕	๒	๑๒.๕๐	๑๔	๒๘.๕๐
๔๔	ยะลา	๔๘	๐.๖๖	๑๕	๓๑.๒๕	๓๓	๖๘.๗๕	๐	๐.๐๐	๓๓	๖๘.๗๕
๔๕	ประจวบคีรีขันธ์	๔๕	๐.๖๒	๓๑	๖๘.๘๙	๑๔	๓๑.๑๑	๒	๑๔.๒๙	๑๒	๒๖.๖๗
๔๖	สกลนคร	๔๕	๐.๖๒	๓๑	๖๘.๘๙	๑๔	๓๑.๑๑	๕	๓๕.๗๑	๙	๒๐.๐๐
๔๗	ลำพูน	๔๓	๐.๕๙	๑๗	๓๙.๕๓	๒๖	๖๐.๔๗	๑๑	๔๒.๓๑	๑๕	๓๔.๖๕
๔๘	แพร่	๔๒	๐.๕๘	๑๓	๓๐.๙๕	๒๙	๖๙.๐๕	๑๐	๓๔.๔๘	๑๙	๔๕.๕๒
๔๙	ลพบุรี	๔๑	๐.๕๖	๒๐	๔๘.๗๘	๒๑	๕๑.๒๒	๓	๑๔.๖๙	๑๘	๔๓.๙๐
๕๐	เลย	๔๐	๐.๕๕	๒๔	๖๐.๐๐	๑๖	๔๐.๐๐	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๓๒.๕๐
๕๑	อ่างทอง	๔๐	๐.๕๕	๒๔	๖๐.๐๐	๑๖	๔๐.๐๐	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๓๒.๕๐
๕๒	ระนอง	๓๗	๐.๕๑	๒๗	๗๒.๙๗	๑๐	๒๗.๐๓	๓	๓๐.๐๐	๗	๑๘.๐๐
๕๓	สุโขทัย	๓๗	๐.๕๑	๑๖	๔๓.๒๔	๒๑	๕๖.๗๖	๔	๑๙.๐๕	๑๗	๔๖.๐๕
๕๔	หนองคาย	๓๗	๐.๕๑	๒๑	๕๖.๗๖	๑๖	๔๓.๒๔	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๓๕.๒๖
๕๕	เพชรบุรี	๓๖	๐.๔๙	๒๒	๖๑.๑๑	๑๔	๓๘.๘๙	๑	๗.๑๔	๑๓	๓๖.๑๑
๕๖	พะเยา	๓๓	๐.๔๔	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒	๓	๑๗.๖๕	๑๔	๔๒.๔๒
๕๗	พัทลุง	๓๓	๐.๔๔	๑๘	๕๕.๕๕	๑๕	๔๕.๔๕	๓	๒๐.๐๐	๑๒	๓๖.๐๐
๕๘	พังงา	๓๒	๐.๔๔	๑๘	๕๖.๒๕	๑๔	๔๓.๗๕	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๓๔.๓๗
๕๙	สิงห์บุรี	๓๒	๐.๔๔	๑๘	๕๖.๒๕	๑๔	๔๓.๗๕	๕	๓๕.๗๑	๙	๒๘.๒๕
๖๐	จันทบุรี	๓๐	๐.๔๑	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐	๒	๑๓.๓๓	๑๓	๔๖.๖๗
๖๑	นครนายก	๓๐	๐.๔๑	๑๙	๖๓.๓๓	๑๑	๓๖.๖๗	๑	๙.๐๙	๑๐	๓๓.๓๓
๖๒	ปัตตานี	๓๐	๐.๔๑	๙	๓๐.๐๐	๒๑	๗๐.๐๐	๕	๒๓.๘๑	๑๖	๕๖.๐๐
๖๓	ยโสธร	๓๐	๐.๔๑	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐	๕	๒๒.๒๒	๑๕	๕๐.๐๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๖๔	อุทัยธานี	๓๐	๐.๔๑	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗	๕	๒๙.๔๑	๑๒	๗๐.๕๙
๖๕	นครพนม	๒๙	๐.๔๐	๑๑	๓๗.๙๓	๑๘	๖๒.๐๗	๒	๑๑.๑๑	๑๖	๘๘.๘๙
๖๖	อำนาจเจริญ	๒๙	๐.๔๐	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๘๓	๐	๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๖๗	น่าน	๒๗	๐.๓๗	๑๐	๓๗.๐๔	๑๗	๖๒.๙๖	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
๖๘	อุดรดิตถ์	๒๗	๐.๓๗	๑๕	๕๕.๕๖	๑๒	๔๔.๔๔	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓
๖๙	ตาก	๒๖	๐.๓๖	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๑	๙.๐๙	๑๐	๙๐.๙๑
๗๐	แม่ฮ่องสอน	๒๖	๐.๓๖	๑๔	๕๓.๘๕	๑๒	๔๖.๑๕	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๗๑	ชัยนาท	๒๕	๐.๓๔	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๗๒	มุกดาหาร	๒๑	๐.๒๙	๘	๓๘.๑๐	๑๓	๖๑.๙๐	๑	๗.๖๙	๑๒	๙๒.๓๑
๗๓	สตูล	๒๐	๐.๒๗	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๗๔	สมุทรสงคราม	๑๕	๐.๒๑	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๗๕	หนองบัวลำภู	๑๓	๐.๑๘	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๖.๙๒
๗๖	ตราด	๑๒	๐.๑๖	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๗,๒๘๖	๑๐๐.๐๐	๔,๖๓๓	๖๓.๕๙	๒,๖๕๓	๓๖.๔๑	๕๘๕	๒๒.๐๕	๒,๐๖๘	๗๗.๙๕

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในช่วงไตรมาสที่ ๓ จังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น ๗,๒๘๖ เรื่อง โดยจังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี ตามลำดับ

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และข้อ ๑.๒ เพื่อเป็นข้อมูลให้กระทรวงและจังหวัดได้วางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในการรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ รวมทั้งข้อ ๑.๓ ในส่วนที่นายกรัฐมนตรีสั่งการให้จังหวัด/หน่วยงาน ที่มีร้อยละของเรื่องที่ยุติต่ำเร่งรัดด้วย ในชั้นนี้ จึงเห็นควรนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีร้อยละของเรื่องยุติต่ำเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้นด้วย

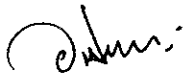
๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๓. สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ดำเนินการต่อไป



(นายนิติ เปรมรัมย์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เห็นชอบตามข้อ ๓



(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)
นายกรัฐมนตรี

๒๗ ธ.ค. ๕๕
นาย อ. ช. ๕
๓๐ ธ.ค. ๕๕

๓ ๓๔

๙๖๓ ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ - 8 ก.ย. 2552 ลงมติว่า

ทราบ 