

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๓๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม และ ผวจ.ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๗๑ ลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๖๙
ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๓

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๘ กันยายน ๒๕๕๒) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีร้อยละของเรื่องที่ยุติต่ำเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้นด้วย มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบและมอบหมายให้ทุกหน่วยงานติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีร้อยละของเรื่องยุติต่ำเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้น และกำชับทุกส่วนราชการให้เร่งรัดช่วยเหลือ โดยกำหนดเวลาแจ้งความคืบหน้าด้วยมาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ
รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 2 ก.พ. 2553

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th

Nm53-1-48/นส

ร.ลศร. ๒๕ - ๑ ก.พ. 2553
ผอ.สวค. (11 ก.พ) 1๙๕๓
ผอ.กลุ่ม Nm53
จาก. ๒๕๕๓
ผู้พิมพ์



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๒๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๙ มกราคม ๒๕๕๓

สวท. 4/9
วันที่ 20.๑.๕3
เวลา 10.10.14

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๒๓๖
ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกหน่วยงานติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีร้อยละของเรื่องยุติต่ำเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้น และกำชับทุกส่วนราชการให้เร่งรัดช่วยเหลือ โดยกำหนดเวลาแจ้งความคืบหน้าด้วย ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายพันธุชัย วัฒนชัย)

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

ที่ นร.๐๑๐๕.๐๖/ ๕๒๓๖

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๒

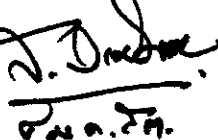
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

26 มี.ค. 2553

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ.....

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)


จ.ด.น.ท.

๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ดังนี้

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

๑.๒ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ได้มีมติ (เอกสาร ๒) ดังนี้

๑.๒.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๑.๒.๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

๑.๓ เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๒ ได้มีมติ (เอกสาร ๓) ดังนี้

๑.๓.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๑.๓.๒ มอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมกำหนดแนวทางดำเนินการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมตามความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ในการนี้ นายกรัฐมนตรีได้สั่งการเพิ่มเติมโดยให้ จังหวัด/หน่วยงาน ที่มีร้อยละของเรื่องที่ยุติต่ำเร่งรัดด้วย

ร.ต.น.ร.(๑) รับที่ ๑๑๕
วันที่ 15 มี.ค. 53 เวลา 11.22 น.

/๒. ข้อเท็จจริง ...

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ สรุปประเด็นสำคัญจำแนกเป็นรายการ (เอกสาร ๔) ดังนี้

๒.๑ ตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๒ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากกระทรวงที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

๒.๔ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

๒.๕ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

๒.๖ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามรายจังหวัดที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

๒.๗ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

๓. บทสรุป

จากข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นสรุปภาพรวมการร้องทุกข์ได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ถึงร้อยละ ๓๔.๗๔ (ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ และความเจริญเติบโตของประเทศเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกิดความตื่นตัวในการเรียกร้องสิทธิ การร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ฯลฯ ประกอบกับ

สถิติการร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องราວร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒.๑ ตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒	
		จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๗๓,๖๘๔	๗๙.๓๒	๑๒๐,๐๒๘	๘๔.๒๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑๐,๑๗๓	๑๐.๙๕	๑๒,๙๖๘	๙.๑๐
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘,๘๘๕	๙.๕๖	๗,๗๘๔	๕.๔๖
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๕๒	๐.๑๖	๑,๖๗๑	๑.๑๗
รวมทั้งสิ้น		๙๒,๘๙๔	๑๐๐.๐๐	๑๔๒,๔๕๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๔๕๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ มีจำนวนการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้น จำนวน ๔๙,๕๕๗ ครั้ง

๒.๒ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๑๔,๑๙๕ (๒)	๑๗.๙๖	๑๘,๖๐๑ (๑)	๑๗.๙๑
		สังคมเสื่อมโทรม	๗,๔๘๒ (๓)	๙.๔๗	๘,๗๙๙ (๔)	๘.๔๗
		การพนัน	๓,๔๐๙ (๕)	๔.๓๑	๓,๖๒๙	๓.๔๙
		สวัสดิการสงเคราะห์	๑,๔๕๘	๑.๘๕	๓,๒๖๘	๓.๑๕
		ปัญหาแรงงาน	๒,๑๕๑	๒.๗๒	๒,๖๔๗	๒.๕๕
		สาธารณสุข	๑,๖๘๙	๒.๑๔	๒,๕๙๗	๒.๕๐
		จัดระเบียบสังคม	๒,๑๘๕	๒.๗๖	๒,๐๘๕	๒.๐๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		การศึกษา	๑,๒๗๗	๑.๖๒	๑,๙๗๔	๑.๙๐
		ปัญหาที่ดิน	๑,๒๖๐	๑.๕๙	๑,๔๔๔	๑.๓๙
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๖๑๓	๐.๗๘	๑,๑๕๑	๑.๑๑
		ประกันสังคม	๒๗๓	๐.๓๕	๙๔๒	๐.๙๑
		สถานภาพของบุคคล	๒๗๒	๐.๓๔	๔๓๓	๐.๔๒
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๔๔๖	๐.๕๖	๔๐๙	๐.๓๙
		สิทธิมนุษยชน	๒๐๔	๐.๒๖	๓๒๔	๐.๓๑
		หลักประกันสุขภาพ	๑๐๗	๐.๑๔	๑๗๙	๐.๑๗
		การกีฬา	๔๗	๐.๐๖	๕๑	๐.๐๕
		รวม	๓๗,๐๖๘	๔๖.๙๐	๔๘,๕๓๓	๔๖.๗๒
๒	การเมือง - การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	๕,๒๓๙ (๕)	๖.๖๓	๑๗,๙๘๘ (๒)	๑๗.๓๒
		การเมือง	๑,๑๕๕	๑.๔๖	๑๐,๒๒๗ (๓)	๙.๘๕
		นโยบายของรัฐบาล	๑๕,๗๓๓ (๑)	๑๙.๙๑	๗,๓๑๐ (๕)	๗.๐๔
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๓,๐๓๐	๓.๘๓	๒,๕๗๘	๒.๕๘
		ปัญหาความมั่นคง	๓,๒๕๖	๔.๑๑	๘๓๐	๐.๘๐
		รวม	๒๘,๔๑๓	๓๕.๙๓	๓๘,๙๓๓	๓๗.๔๘
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๑,๒๘๖	๑.๖๓	๒,๘๗๕	๒.๗๗
		การเกษตร	๑,๐๓๐	๑.๓๐	๑,๘๙๒	๑.๘๒
		การค้า	๒,๑๙๖	๒.๗๘	๑,๗๗๖	๑.๗๑
		รายได้	๗๗๕	๐.๙๘	๑,๑๗๒	๑.๑๓
		การคลัง	๔๑๙	๐.๕๓	๘๓๕	๐.๘๐
		การเงิน	๓๙๗	๐.๕๐	๗๙๒	๐.๗๖
		การลงทุน	๑๔๙	๐.๑๙	๗๐๓	๐.๖๘
		ราคาพลังงาน	๘๕๘	๑.๐๙	๖๓๙	๐.๖๒

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		อุตสาหกรรม	๘๑	๐.๑๐	๑๑๓	๐.๑๑
		รวม	๗,๑๙๑	๙.๑๐	๑๐,๗๙๗	๑๐.๓๙
๔	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาในพื้นที่ป่า	๖๒๖	๐.๗๙	๕๙๕	๐.๕๗
		ปัญหาของเสีย	๕๗๐	๐.๗๒	๕๗๒	๐.๕๕
		ปัญหาน้ำผิวดิน	๔๒๓	๐.๕๔	๕๖๔	๐.๕๔
		คุณภาพอากาศและเสียง	๖๖๘	๐.๘๕	๔๑๓	๐.๔๐
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๑๐๗	๐.๑๔	๒๖๔	๐.๒๕
		คุณภาพน้ำ	๒๗๕	๐.๓๕	๒๑๗	๐.๒๑
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๖๘	๐.๒๑	๑๑๒	๐.๑๑
		ทรัพยากรธรณี	๕๗	๐.๐๗	๔๑	๐.๐๔
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๓๗	๐.๐๕	๒๗	๐.๐๓
		ปัญหาน้ำบาดาล	๒๕	๐.๐๓	๑๗	๐.๐๒
		รวม	๒,๙๕๖	๓.๗๔	๒,๘๒๒	๒.๗๒
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๕๕๘	๐.๗๑	๑,๑๕๗	๑.๑๑
		การบังคับตามกฎหมาย	๓๒๓	๐.๔๑	๖๑๑	๐.๕๙
		การเสนอและตรากฎหมาย	๗๖๔	๐.๙๗	๕๐๙	๐.๔๙
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๑,๒๖๕	๑.๖๐	๓๐๓	๐.๒๙
		รวม	๒,๙๑๐	๓.๖๘	๒,๕๘๐	๒.๔๘
๖	อื่นๆ	รวม	๕๑๒	๐.๖๕	๒๑๓	๐.๒๑
รวมทั้งสิ้น			๗๙,๐๔๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๓,๘๗๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประชาชนร้องทุกข์ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐๓,๘๗๘ เรื่อง โดยร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลัก ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเมือง-การปกครอง และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ

ในการนี้ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ สาธารณูปโภค รองลงมา คือ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการเมือง ตามลำดับ

ทั้งนี้ ประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ รองลงมา คือ การเมือง และสาธารณูปโภค ตามลำดับ สำหรับประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนการร้องทุกข์ ลดลงมากที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล รองลงมา คือ ปัญหาความมั่นคง และการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน ตามลำดับ

๒.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากกระทรวงที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๖,๒๒๖	๕๓.๐๓	๑๐,๑๙๐	๖๒.๘๐	๖,๐๓๖	๓๗.๒๐	๒,๗๖๑	๔๕.๗๔	๓,๒๗๕	๕๔.๒๖
๑.๑	กระทรวงแรงงาน	๓,๐๐๓	๙.๘๑	๑,๘๕๖	๖๑.๘๐	๑,๑๔๗	๓๘.๒๐	๗๕๕	๖๕.๘๒	๓๙๒	๓๔.๑๘
๑.๒	กระทรวงการคลัง	๒,๓๕๘	๗.๗๑	๑,๐๘๕	๔๖.๐๑	๑,๒๗๓	๕๓.๙๙	๕๖๘	๔๔.๖๒	๗๐๕	๕๕.๓๘
๑.๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๒,๑๐๒	๖.๘๗	๑,๕๓๒	๗๒.๘๘	๕๗๐	๒๗.๑๒	๒๐๐	๓๕.๐๙	๓๗๐	๖๔.๙๑
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๔๖๙	๙.๘๐	๑,๒๑๑	๘๒.๔๔	๒๕๘	๑๗.๕๖	๘๘	๓๔.๑๑	๑๗๐	๖๕.๘๙
๑.๕	กระทรวงคมนาคม	๑,๑๗๔	๓.๘๔	๙๕๗	๘๑.๕๒	๒๑๗	๑๘.๔๘	๑๒๕	๕๗.๖๐	๙๒	๔๒.๔๐
๑.๖	กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๑,๐๘๐	๓.๕๓	๕๙๔	๕๕.๐๐	๔๘๖	๔๕.๐๐	๒๑๑	๔๓.๔๒	๒๗๕	๕๖.๕๘
๑.๗	กระทรวงมหาดไทย	๑,๐๖๗	๓.๔๙	๔๐๘	๓๘.๒๔	๖๕๙	๖๑.๗๖	๒๕๕	๓๘.๖๙	๔๐๔	๖๑.๓๑
๑.๘	กระทรวงพาณิชย์	๙๘๓	๓.๒๑	๘๑๓	๘๒.๗๑	๑๗๐	๑๗.๒๙	๙๘	๕๗.๖๕	๗๒	๔๒.๓๕
๑.๙	กระทรวงการพัฒนา สังคม และความมั่นคง ของมนุษย์	๖๕๘	๒.๑๕	๑๙๘	๓๐.๐๙	๔๖๐	๖๙.๙๑	๒๐๙	๔๕.๔๓	๒๕๑	๕๔.๕๗
๑.๑๐	สำนักงานกฤษฎีกา	๖๒๒	๒.๐๓	๔๒๘	๖๘.๘๑	๑๙๔	๓๑.๑๙	๖๒	๓๑.๙๖	๑๓๒	๖๘.๐๔
	สำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	๒๖๓	๐.๘๖	๑๔๓	๕๔.๓๗	๑๒๐	๔๕.๖๓	๒๗	๒๒.๕๐	๙๓	๗๗.๕๐
	สำนักงาน คณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน	๑๕๐	๐.๔๙	๑๒๒	๘๑.๓๓	๒๘	๑๘.๖๗	๑๐	๓๕.๗๑	๑๘	๖๔.๒๙
	สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี	๙๔	๐.๓๑	๗๓	๗๗.๖๖	๒๑	๒๒.๓๔	๑๑	๕๒.๓๘	๑๐	๔๗.๖๒
	กรมประชาสัมพันธ์	๘๐	๐.๒๖	๖๘	๘๕.๐๐	๑๒	๑๕.๐๐	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี	๑๒	๐.๐๔	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน ราชอาณาจักร	๑๐	๐.๐๓	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๑	๑๖.๖๗	๕	๕๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ	๔	๐.๐๑	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา	๓	๐.๐๑	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ	๒	๐.๐๑	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงบประมาณ	๑	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานกองทุน หมู่บ้านและชุมชน เมืองแห่งชาติ	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานสภาความ มั่นคงแห่งชาติ	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๕๕	๑.๕๔	๒๔๕	๕๓.๘๕	๒๑๐	๔๖.๑๕	๖๓	๓๐.๐๐	๑๔๗	๓๒.๐๐
๑.๑๒	กระทรวงยุติธรรม	๒๗๘	๐.๙๑	๑๗๖	๖๓.๓๑	๑๐๒	๓๖.๖๙	๓๒	๓๑.๓๗	๗๐	๖๔.๖๓
๑.๑๓	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร	๒๖๗	๐.๘๗	๒๔๑	๙๐.๒๖	๒๖	๙.๗๔	๘	๓๐.๗๗	๑๘	๖๙.๒๓
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๒๕๒	๐.๘๒	๑๖๙	๖๗.๐๖	๘๓	๓๒.๙๔	๑๐	๑๒.๐๕	๗๓	๘๗.๙๕
๑.๑๕	กระทรวงพลังงาน	๑๒๐	๐.๓๙	๘๓	๖๙.๑๗	๓๗	๓๐.๘๓	๑๘	๔๘.๖๕	๑๙	๕๑.๓๕
๑.๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙๓	๐.๓๐	๕๐	๕๓.๗๖	๔๓	๔๖.๒๔	๑๖	๓๗.๒๑	๒๗	๖๙.๗๙
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๙๐	๐.๒๙	๔๘	๕๓.๓๓	๔๒	๔๖.๖๗	๑๕	๓๕.๗๑	๒๗	๖๙.๒๙
๑.๑๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๘๑	๐.๒๖	๕๔	๖๖.๖๗	๒๗	๓๓.๓๓	๒๑	๗๗.๗๘	๖	๒๒.๒๒
๑.๑๙	กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	๖๔	๐.๒๑	๓๔	๕๓.๑๓	๓๐	๔๖.๘๘	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑๐	๐.๐๓	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่นๆ	๘,๖๓๗	๒๘.๒๓	๗,๐๕๗	๘๑.๗๑	๑,๕๘๐	๑๘.๒๙	๕๕๓	๓๕.๐๐	๑,๐๒๗	๖๕.๐๐
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗,๖๘๖	๒๕.๑๒	๖,๓๘๒	๘๓.๐๓	๑,๓๐๔	๑๖.๙๗	๔๖๒	๓๕.๕๓	๘๔๒	๖๔.๔๗
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๕๒๔	๑.๗๑	๔๓๒	๘๒.๔๔	๙๒	๑๗.๕๖	๓๖	๓๙.๑๓	๕๖	๖๐.๘๗
๒.๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๑๗	๐.๓๘	๘๑	๖๙.๒๓	๓๖	๓๐.๗๗	๖	๑๖.๖๗	๓๐	๘๓.๓๓
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๑๓	๐.๓๗	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘	๒๗	๓๙.๗๑	๔๑	๖๐.๒๙
๒.๕	สภาพนาความ	๕๒	๐.๑๗	๕	๙.๖๒	๔๗	๙๐.๓๘	๙	๑๙.๑๕	๓๘	๘๐.๘๕
๒.๖	สำนักราชเลขาธิการ	๒๙	๐.๐๙	๒๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒๗	๐.๐๙	๒๕	๙๒.๕๙	๒	๗.๔๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๘	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๖	๐.๐๕	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑๒	๐.๐๔	๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๐	ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ	๑๒	๐.๐๔	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๒.๑๑	สำนักงานอัยการสูงสุด	๘	๐.๐๓	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๖	๐.๐๒	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานศาลยุติธรรม	๖	๐.๐๒	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๔	สภาเกษตรกรไทย	๕	๐.๐๒	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๕	๐.๐๒	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๖	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๔	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๒.๑๗	มูลนิธิโรคไตแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๘	ราชบัณฑิตยสถาน	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานศาลปกครอง	๒	๐.๐๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์	๒	๐.๐๑	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานสภาพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	เนติบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ	๕,๗๓๕	๑๘.๗๕	๓,๐๗๑	๕๓.๕๕	๒,๖๖๔	๔๖.๔๕	๑,๒๙๕	๔๘.๖๑	๑,๓๖๙	๕๑.๓๙
๓.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	๒,๒๑๐	๗.๒๒	๕๕๘	๒๕.๒๕	๑,๖๕๒	๗๔.๗๕	๖๐๘	๓๖.๘๐	๑,๐๔๔	๖๓.๒๐
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๑,๒๒๒	๓.๕๕	๘๓	๖.๗๙	๑,๑๓๙	๙๓.๒๑	๓๐๓	๒๖.๖๐	๘๓๖	๗๓.๔๐
๓.๑.๒	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๓๗๘	๑.๒๕	๓๒๙	๘๗.๐๔	๔๙	๑๒.๙๖	๔๐	๘๑.๖๓	๙	๑๘.๓๗
๓.๑.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๓๓๓	๑.๐๙	๘๒	๒๔.๖๒	๒๕๑	๗๕.๓๘	๑๑๕	๔๕.๘๒	๑๓๖	๕๔.๑๘
๓.๑.๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๔๒	๐.๔๖	๓๕	๒๔.๖๕	๑๐๗	๗๕.๓๕	๗๓	๖๘.๒๒	๓๔	๓๑.๗๘
๓.๑.๕	ธนาคารอาคาร สงเคราะห์	๑๓๑	๐.๔๓	๒๖	๑๙.๘๕	๑๐๕	๘๐.๑๕	๗๗	๗๓.๓๓	๒๘	๒๖.๖๗
๓.๑.๖	โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง	๕	๐.๐๑	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงคมนาคม	๑,๔๑๑	๔.๖๑	๑,๑๕๕	๘๑.๗๙	๒๕๗	๑๘.๒๑	๑๙๙	๗๗.๔๓	๕๘	๒๒.๕๗
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๘๕๕	๒.๗๙	๗๑๑	๘๓.๑๖	๑๔๔	๑๖.๘๔	๑๓๘	๙๕.๘๓	๖	๔.๑๗
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๒๑๖	๐.๗๑	๑๗๒	๗๙.๖๓	๔๔	๒๐.๓๗	๑๗	๓๘.๖๔	๒๗	๖๑.๓๖
๓.๒.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๔๙	๐.๔๙	๑๓๑	๘๗.๙๒	๑๘	๑๒.๐๘	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔
๓.๒.๔	การทางพิเศษแห่ง ประเทศไทย	๙๑	๐.๓๐	๗๑	๗๘.๐๒	๒๐	๒๑.๙๘	๑๗	๘๕.๐๐	๓	๑๕.๐๐
๓.๒.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๖๖	๐.๒๒	๔๘	๗๒.๗๓	๑๘	๒๗.๒๗	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๓.๒.๖	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๑๔	๐.๐๔	๗	๕๐.๐๐	๗	๕๐.๐๐	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๒.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑๒	๐.๐๔	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๒.๘	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๖	๐.๐๒	๖	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
๓.๒.๙	บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๐	ศูนย์ฝึกการบินพลเรือน	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย	๑,๓๒๔	๔.๓๓	๙๐๐	๖๗.๙๘	๔๒๔	๓๒.๐๒	๓๕๙	๘๔.๖๗	๖๕	๑๕.๓๓
๓.๓.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๕๗๐	๑.๘๖	๓๕๕	๖๒.๒๘	๒๑๕	๓๗.๗๒	๑๘๗	๘๖.๙๘	๒๘	๑๓.๐๒
๓.๓.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๕๑	๑.๑๕	๒๔๔	๖๙.๕๒	๑๐๗	๓๐.๔๘	๘๙	๘๓.๑๘	๑๘	๑๖.๘๒
๓.๓.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๒๔๙	๐.๘๑	๑๘๗	๗๕.๑๐	๖๒	๒๕.๙๐	๕๕	๘๘.๗๑	๗	๑๑.๒๙
๓.๓.๔	การประปานครหลวง	๑๕๔	๐.๕๐	๑๑๔	๗๔.๐๓	๔๐	๒๕.๙๗	๒๘	๗๐.๐๐	๑๒	๓๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๗๖	๑.๒๓	๑๕๐	๓๙.๘๙	๒๒๖	๖๐.๑๑	๖๘	๓๐.๐๙	๑๕๘	๖๙.๙๑
๓.๔.๑	การเคหะแห่งชาติ	๓๗๖	๑.๒๓	๑๕๐	๓๙.๘๙	๒๒๖	๖๐.๑๑	๖๘	๓๐.๐๙	๑๕๘	๖๙.๙๑
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๓๒๘	๑.๐๗	๒๕๕	๗๘.๗๐	๘๓	๒๕.๓๐	๕๑	๖๑.๕๕	๓๒	๓๘.๕๕
๓.๕.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒๓๓	๐.๗๖	๑๙๔	๘๓.๒๖	๓๙	๑๖.๗๔	๓๓	๘๔.๖๒	๖	๑๕.๓๘
๓.๕.๒	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๗๔	๐.๒๕	๕๒	๕๖.๐๐	๓๓	๔๔.๐๐	๑๓	๓๙.๓๙	๒๐	๖๐.๖๑
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๒๐	๐.๐๗	๙	๔๕.๐๐	๑๑	๕๕.๐๐	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๕.๕๕
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงพลังงาน	๔๘	๐.๑๖	๔๒	๘๗.๕๐	๖	๑๒.๕๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๖.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๓๒	๐.๑๐	๓๐	๙๓.๗๕	๒	๖.๒๕	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๖.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑๖	๐.๐๕	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๕	๐.๐๕	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑๐	๐.๐๓	๙	๙๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗.๒	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๒	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวนรวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๘	รัฐวิสาหกิจใน สังกัดกระทรวง กลาโหม	๑๔	๐.๐๕	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๘.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์	๑๔	๐.๐๕	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจใน สังกัดกระทรวง เกษตรและ สหกรณ์	๔	๐.๐๑	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๙.๑	องค์การตลาด เพื่อเกษตรกร	๒	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๒	องค์การสวนยาง	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๓	องค์การสะพาน ปลา	๑	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	๕	๐.๐๒	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๐.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๑	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๒	องค์การบริหาร การพัฒนาพื้นที่ พิเศษเพื่อการ ท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน	๑	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๓๐,๕๔๘	๑๐๐.๐๐	๒๐,๓๑๘	๖๖.๔๐	๑๐,๒๓๐	๓๓.๖๐	๔,๖๐๙	๔๔.๘๓	๕,๖๗๑	๕๕.๑๗

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นพบว่า
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ หน่วยงานต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น
๓๐,๕๔๘ เรื่อง โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญห
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา
คือ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข
ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา
คือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๒.๔ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่ได้รับ การประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับ จากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - ขอความเป็นธรรมและเร่งรัดการดำเนินคดี - การป้องกันปราบปรามการโจรกรรมทรัพย์สิน	๑,๓๕๗	๙๗๑	๓๘๖	๖๒	๓๒๔
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแจ้งเบาะแสการพนันไฮโล ไฟ ตู้ม้า ฟุตบอล	๘๗๕	๘๕๑	๒๔	๑๙	๕
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแจ้งเบาะแสยาบ้า ยาไอซ์ ยาอี กัญชา	๘๒๓	๗๙๗	๒๖	๒๑	๕
๒	กระทรวงแรงงาน	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้แก้ไขปัญหาคณะกรรมาธิการให้บริการของหมายเลขสายด่วนสำนักงานประกันสังคม ๑๕๐๖ ดังนี้ - สายว่างแต่ไม่มีผู้รับสาย - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางสายด่วน	๕๐๗	๔๕๖	๕๑	๕๑	๐
		ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การจ่ายเงินทดแทนกรณีว่างงาน - การรักษาพยาบาล - การจ่ายเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ	๔๗๗	๒๔๙	๒๘๘	๑๗๘	๕๐
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - มาตรการจ่ายเงินตามโครงการช่วยเหลือค่าครองชีพประชาชนและบุคลากรภาครัฐ (เช็คช่วยชาติ) เช่น กรณีไม่มีสิทธิได้รับเช็คช่วยชาติ/การจัดสถานที่รับเช็คช่วยชาติ - เสนอข้อคิดเห็นกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลของผู้ประกันตนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	๓๗๖	๓๐๕	๗๑	๕๙	๑๒

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	กระทรวงการคลัง	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่หนี้ในระบบ - ขอให้จัดหาแหล่งเงินทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยเจรจาประนอมหนี้กับเจ้าหนี้สินนอกระบบ	๑,๒๗๔	๘๒	๑,๑๙๒	๔๓๒	๗๖๐
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้จัดหาแหล่งเงินทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอให้รวมหนี้สินไว้ที่สถาบันการเงินของรัฐเพียงแห่งเดียว	๕๖๗	๕๖	๕๑๑	๒๓๗	๒๗๔
		สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด - ขอไต่ถามสลากกินแบ่งรัฐบาล - ขอให้มีการออกสลากออนไลน์	๓๒๔	๒๙๖	๒๘	๒๔	๔

๒.๕ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ	๘๓๗	๓๔	๘๐๓	๒๐๓	๖๐๐
		ทุนประกอบอาชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ทุนประกอบอาชีพ/เงินทุนหมุนเวียน - ขอให้ช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพ	๑๒๕	๕	๑๒๐	๕๕	๗๕

ลำดับ ที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้ในระบบเข้าสู่ธนาคารออมสินเพียงแห่งเดียว	๙๗	๖	๙๑	๓๒	๕๙
๒	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งทางบกและรถโดยสารประจำทางสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งกรุงเทพ/รถร่วมบริการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ/พนักงานเก็บค่าโดยสาร - ขอให้ปรับลดราคาค่าโดยสาร - ขอให้เพิ่มจำนวนเที่ยวรถ	๘๐๘	๖๗๖	๑๓๒	๑๓๐	๒
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหมายเลขสายด่วนองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๘๔ ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากรณีที่ไม่สามารถติดต่อหมายเลขสายด่วนได้ - ระบบตอบรับอัตโนมัติไม่สนองตอบความต้องการของประชาชน - พนักงานรับโทรศัพท์ ใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสม	๑๔	๑๒	๒	๒	๐
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการรัฐบาลลดค่าใช้จ่ายเดินทางรถโดยสารประจำทาง - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการเช่ารถเมล์ NGV จำนวน ๔,๐๐๐ คัน	๙	๘	๑	๑	๐
๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายแนวเขตไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ชำรุด - ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าตกและดับบ่อย	๔๖๒	๒๗๔	๑๘๘	๑๖๙	๑๙

ลำดับ ที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๗	๕๑	๖	๖	๐
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีแจ้งเหตุไฟฟ้า ขัดข้องแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย	๑๒	๑๐	๒	๒	๐

๒.๖ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามรายจังหวัด
ที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและ
พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

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	๕,๒๖๕	๒๑.๘๑	๔,๐๘๔	๗๗.๕๗	๑,๑๘๑	๒๒.๔๓	๔๖๕	๓๙.๓๗	๗๑๖	๖๐.๖๓
๒	นนทบุรี	๙๗๔	๔.๐๔	๗๔๓	๗๖.๒๘	๒๓๑	๒๓.๗๒	๑๕๕	๖๒.๗๗	๘๖	๓๗.๒๓
๓	สมุทรปราการ	๙๔๙	๓.๙๓	๗๒๖	๗๖.๕๐	๒๒๓	๒๓.๕๐	๑๐๖	๔๗.๕๓	๑๑๗	๕๒.๔๗
๔	ปทุมธานี	๖๘๑	๒.๘๒	๕๒๑	๗๖.๕๑	๑๖๐	๒๓.๔๙	๕๘	๓๖.๒๕	๑๐๒	๖๓.๗๕
๕	นครราชสีมา	๖๗๘	๒.๘๑	๔๓๓	๖๓.๘๖	๒๔๕	๓๖.๑๔	๖๕	๒๖.๑๒	๑๘๑	๗๓.๘๘
๖	ชลบุรี	๖๕๒	๒.๖๖	๔๘๓	๗๔.๒๓	๑๕๙	๒๔.๗๗	๕๗	๓๕.๘๕	๑๐๒	๖๔.๑๕
๗	นครศรีธรรมราช	๕๔๓	๒.๒๕	๓๕๖	๖๕.๕๖	๑๘๗	๓๔.๔๔	๕๘	๒๕.๖๗	๑๓๙	๗๔.๓๓
๘	สงขลา	๕๑๐	๒.๑๑	๓๕๘	๗๐.๒๐	๑๕๒	๒๙.๘๐	๑๐๕	๖๘.๔๒	๔๘	๓๑.๕๘
๙	เชียงใหม่	๔๙๒	๒.๐๔	๒๙๕	๕๙.๙๖	๑๙๗	๔๐.๐๔	๙๗	๔๙.๒๕	๑๐๐	๕๐.๗๖
๑๐	นครสวรรค์	๔๙๒	๒.๐๔	๓๑๖	๖๔.๒๓	๑๗๖	๓๕.๗๗	๕๗	๓๒.๓๙	๑๑๙	๖๗.๖๑
๑๑	ขอนแก่น	๔๖๖	๑.๙๓	๒๘๐	๖๐.๐๙	๑๘๖	๓๙.๙๑	๕๘	๓๑.๑๘	๑๒๘	๖๘.๘๒
๑๒	สุราษฎร์ธานี	๔๓๑	๑.๗๙	๒๘๐	๖๔.๙๗	๑๕๑	๓๕.๐๓	๘๒	๕๔.๓๐	๖๙	๔๕.๗๐
๑๓	นครปฐม	๔๑๐	๑.๗๐	๓๐๖	๗๔.๖๓	๑๐๔	๒๕.๓๗	๒๘	๒๖.๙๒	๗๖	๗๓.๐๘
๑๔	พิษณุโลก	๔๐๔	๑.๖๗	๑๘๘	๔๖.๕๓	๒๑๖	๕๓.๔๗	๘๓	๓๘.๔๓	๑๓๓	๖๑.๕๗
๑๕	สมุทรสาคร	๓๘๙	๑.๖๑	๒๘๔	๗๓.๐๑	๑๐๕	๒๖.๙๙	๖๕	๖๐.๙๕	๔๑	๓๙.๐๕
๑๖	ราชบุรี	๓๖๔	๑.๕๑	๒๒๑	๖๐.๗๑	๑๔๓	๓๙.๒๙	๓๑	๒๑.๖๘	๑๑๒	๗๗.๓๒
๑๗	กาญจนบุรี	๓๔๗	๑.๔๔	๒๓๗	๖๘.๓๐	๑๑๐	๓๑.๗๐	๔๖	๔๑.๘๒	๖๔	๕๘.๑๘
๑๘	สระบุรี	๓๒๙	๑.๓๖	๒๑๘	๖๖.๒๖	๑๑๑	๓๓.๗๔	๕๖	๕๐.๔๕	๕๕	๔๙.๕๕

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๙	สุรินทร์	๓๒๔	๑.๓๔	๑๕๙	๔๙.๐๗	๑๖๕	๕๐.๙๓	๗๕	๔๕.๔๕	๙๐	๕๔.๕๕
๒๐	อุบลราชธานี	๓๒๓	๑.๓๔	๑๖๒	๕๐.๑๕	๑๖๑	๔๙.๘๕	๓๕	๒๑.๗๔	๑๒๖	๗๘.๒๖
๒๑	พระนครศรีอยุธยา	๓๒๑	๑.๓๓	๒๒๔	๖๙.๗๘	๙๗	๓๐.๒๒	๑๖	๑๖.๔๙	๘๑	๘๓.๕๑
๒๒	สุพรรณบุรี	๓๐๘	๑.๒๘	๒๑๐	๖๘.๑๘	๙๘	๓๑.๘๒	๓๒	๓๒.๖๕	๖๖	๖๗.๓๕
๒๓	อุดรธานี	๓๐๕	๑.๒๖	๑๙๐	๖๒.๓๐	๑๑๕	๓๗.๗๐	๓๔	๒๙.๕๗	๘๑	๗๐.๔๓
๒๔	ฉะเชิงเทรา	๒๘๐	๑.๑๖	๑๙๑	๖๘.๒๑	๘๙	๓๑.๗๙	๒๖	๒๙.๒๑	๖๓	๗๐.๗๙
๒๕	ระยอง	๒๗๗	๑.๑๕	๒๐๖	๗๔.๓๗	๗๑	๒๕.๖๓	๑๘	๒๕.๓๕	๕๓	๗๔.๖๕
๒๖	เพชรบูรณ์	๒๗๕	๑.๑๔	๑๔๙	๕๔.๑๘	๑๒๖	๔๕.๘๒	๕๒	๔๑.๒๗	๗๔	๕๘.๗๓
๒๗	บุรีรัมย์	๒๗๓	๑.๑๓	๑๔๐	๕๑.๒๘	๑๓๓	๔๘.๗๒	๒๐	๑๕.๐๔	๑๑๓	๘๔.๙๖
๒๘	เชียงใหม่	๒๖๔	๑.๐๙	๑๕๕	๕๘.๗๑	๑๐๙	๔๑.๒๙	๓๒	๒๙.๓๖	๗๗	๗๐.๖๔
๒๙	ศรีสะเกษ	๒๕๕	๑.๐๖	๑๒๙	๕๐.๕๙	๑๒๖	๔๙.๔๑	๓๑	๒๔.๖๐	๙๕	๗๔.๔๐
๓๐	ร้อยเอ็ด	๒๔๓	๑.๐๑	๙๙	๔๐.๗๔	๑๔๔	๕๙.๒๖	๓๗	๒๕.๖๙	๑๐๗	๗๔.๓๑
๓๑	กำแพงเพชร	๒๔๑	๑.๐๐	๑๖๔	๖๘.๐๕	๗๗	๓๑.๙๕	๑๘	๒๓.๓๘	๕๙	๗๖.๖๒
๓๒	ชัยภูมิ	๒๒๙	๐.๙๕	๑๒๘	๕๕.๙๐	๑๐๑	๔๔.๑๐	๑๙	๑๘.๘๑	๘๒	๘๑.๑๙
๓๓	พิจิตร	๒๒๒	๐.๙๒	๑๔๐	๖๓.๐๖	๘๒	๓๖.๙๔	๒๘	๓๔.๑๕	๕๔	๖๕.๘๕
๓๔	ภูเก็ต	๒๑๗	๐.๙๐	๑๖๖	๗๖.๕๐	๕๑	๒๓.๕๐	๑๗	๓๓.๓๓	๓๔	๖๖.๖๗
๓๕	ลพบุรี	๒๐๕	๐.๘๕	๑๑๐	๕๓.๖๖	๙๕	๔๖.๓๔	๖๑	๖๔.๒๑	๓๔	๓๕.๗๙
๓๖	ประจวบคีรีขันธ์	๒๐๕	๐.๘๕	๑๔๕	๗๐.๗๓	๖๐	๒๙.๒๗	๑๔	๒๓.๓๓	๔๖	๗๖.๖๗
๓๗	หนองคาย	๒๐๑	๐.๘๓	๑๒๙	๖๔.๑๘	๗๒	๓๕.๘๒	๑๐	๑๓.๘๔	๖๒	๘๖.๑๖
๓๘	กระบี่	๑๙๗	๐.๘๒	๑๓๒	๖๗.๐๑	๖๕	๓๒.๙๙	๑๔	๒๑.๕๔	๕๑	๗๘.๔๖
๓๙	มหาสารคาม	๑๘๘	๐.๗๘	๑๐๖	๕๖.๓๘	๘๒	๔๓.๖๒	๔๑	๕๐.๐๐	๔๑	๕๐.๐๐
๔๐	ลำปาง	๑๘๒	๐.๗๕	๑๑๙	๖๕.๓๘	๖๓	๓๔.๖๒	๒๑	๓๓.๓๓	๔๒	๖๖.๖๗
๔๑	สระแก้ว	๑๘๑	๐.๗๕	๙๖	๕๓.๐๔	๘๕	๔๖.๙๖	๓๕	๔๑.๑๘	๕๐	๕๕.๘๒
๔๒	ชุมพร	๑๘๑	๐.๗๕	๑๐๗	๕๙.๑๒	๗๔	๔๐.๘๘	๔๓	๕๘.๑๑	๓๑	๔๑.๘๙
๔๓	ปราจีนบุรี	๑๗๗	๐.๗๓	๑๐๔	๕๘.๗๖	๗๓	๔๑.๒๔	๓๙	๕๓.๕๒	๓๔	๔๖.๔๘
๔๔	เพชรบุรี	๑๗๗	๐.๗๓	๑๓๐	๗๓.๔๕	๔๗	๒๖.๕๕	๒๖	๕๕.๓๒	๒๑	๔๔.๖๘
๔๕	นราธิวาส	๑๖๕	๐.๖๘	๖๘	๔๑.๒๑	๙๗	๕๘.๗๙	๑๖	๑๖.๔๙	๘๑	๘๓.๕๑
๔๖	สกลนคร	๑๖๓	๐.๖๘	๙๐	๕๕.๒๑	๗๓	๔๔.๗๙	๓๘	๕๒.๐๕	๓๕	๔๗.๙๕
๔๗	เลย	๑๕๗	๐.๖๕	๙๙	๖๓.๐๖	๕๘	๓๖.๙๔	๓๑	๕๓.๕๕	๒๗	๔๖.๔๕
๔๘	กาฬสินธุ์	๑๕๑	๐.๖๓	๗๕	๔๙.๖๗	๗๖	๕๐.๓๓	๒๘	๓๖.๘๔	๔๘	๖๓.๑๖
๔๙	ตรัง	๑๔๒	๐.๕๙	๘๙	๖๒.๖๘	๕๓	๓๗.๓๒	๓๒	๖๐.๓๘	๒๑	๓๙.๖๒
๕๐	ตาก	๑๔๐	๐.๕๘	๙๕	๖๗.๘๖	๔๕	๓๒.๑๔	๘	๑๗.๗๘	๓๗	๘๖.๒๒
๕๑	พัทลุง	๑๓๖	๐.๕๖	๗๕	๕๕.๑๕	๖๑	๔๔.๘๕	๓๐	๔๙.๑๘	๓๑	๕๐.๘๒
๕๒	จันทบุรี	๑๒๕	๐.๕๒	๗๐	๕๖.๐๐	๕๕	๔๔.๐๐	๓๓	๖๐.๐๐	๒๒	๔๐.๐๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๕๓	สุโขทัย	๑๒๕	๐.๕๒	๖๙	๕๕.๒๐	๕๖	๔๔.๘๐	๒๕	๔๒.๘๖	๓๒	๕๗.๑๔
๕๔	อุดรดิตถ์	๑๒๕	๐.๕๒	๘๐	๖๔.๐๐	๔๕	๓๖.๐๐	๒๖	๕๗.๗๘	๑๙	๔๒.๒๒
๕๕	อ่างทอง	๑๒๑	๐.๕๐	๖๘	๕๖.๒๐	๕๓	๔๓.๘๐	๔๒	๗๙.๒๕	๑๑	๒๐.๗๕
๕๖	อุทัยธานี	๑๒๑	๐.๕๐	๗๑	๕๘.๖๘	๕๐	๔๑.๓๒	๑๙	๓๘.๐๐	๓๑	๖๒.๐๐
๕๗	ลำพูน	๑๑๕	๐.๕๘	๕๖	๔๘.๗๐	๕๙	๕๑.๓๐	๓๗	๖๒.๗๑	๒๒	๓๗.๒๙
๕๘	ยะลา	๑๑๓	๐.๔๗	๕๔	๔๗.๗๙	๕๙	๕๒.๒๑	๑๔	๒๓.๗๓	๔๕	๗๖.๒๗
๕๙	พะเยา	๑๑๓	๐.๔๗	๕๓	๔๖.๙๐	๖๐	๕๓.๑๐	๓๒	๕๓.๓๓	๒๘	๔๖.๖๗
๖๐	สิงห์บุรี	๑๑๒	๐.๕๖	๖๒	๕๕.๓๖	๕๐	๔๔.๖๔	๓๒	๖๔.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐
๖๑	นครนายก	๑๑๑	๐.๕๖	๖๘	๖๑.๒๖	๔๓	๓๘.๗๔	๒๒	๕๑.๑๖	๒๑	๔๘.๘๔
๖๒	พังงา	๑๑๐	๐.๕๖	๗๖	๖๙.๐๙	๓๔	๓๐.๙๑	๒๐	๕๘.๘๒	๑๔	๔๑.๑๘
๖๓	นครพนม	๑๐๕	๐.๔๔	๔๕	๔๑.๙๐	๖๑	๕๘.๑๐	๑๔	๒๒.๙๕	๔๗	๗๗.๐๕
๖๔	ระนอง	๑๐๐	๐.๔๑	๖๒	๖๒.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๒๑	๕๕.๒๖	๑๗	๔๔.๗๔
๖๕	แพร่	๙๙	๐.๔๑	๔๖	๔๖.๔๖	๕๓	๕๓.๕๔	๑๕	๒๘.๓๐	๓๘	๗๑.๗๐
๖๖	ยโสธร	๙๖	๐.๔๐	๔๖	๔๗.๙๒	๕๐	๕๒.๐๘	๒๕	๕๐.๐๐	๒๕	๕๐.๐๐
๖๗	ปัตตานี	๙๔	๐.๓๙	๔๓	๔๕.๗๔	๕๑	๕๔.๒๖	๒๙	๕๖.๘๖	๒๒	๔๓.๑๔
๖๘	อำนาจเจริญ	๙๒	๐.๓๘	๕๓	๕๗.๖๑	๓๙	๔๒.๓๙	๗	๑๗.๙๕	๓๒	๘๒.๐๕
๖๙	ชัยนาท	๘๙	๐.๓๗	๕๑	๕๗.๓๐	๓๘	๔๒.๗๐	๒๔	๖๓.๑๖	๑๔	๓๖.๘๔
๗๐	สมุทรสงคราม	๘๓	๐.๓๔	๔๖	๖๗.๔๗	๒๗	๓๒.๕๓	๑๑	๔๐.๗๔	๑๖	๕๙.๒๖
๗๑	สตูล	๘๓	๐.๓๔	๕๓	๖๓.๘๖	๓๐	๓๖.๑๔	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๗๒	หนองบัวลำภู	๘๓	๐.๓๔	๔๔	๕๓.๐๑	๓๙	๔๖.๙๙	๙	๒๓.๐๘	๓๐	๗๖.๙๒
๗๓	น่าน	๖๘	๐.๒๘	๓๗	๕๔.๔๑	๓๑	๔๕.๕๙	๑๐	๓๒.๒๖	๒๑	๖๗.๗๔
๗๔	มุกดาหาร	๖๒	๐.๒๖	๒๘	๔๕.๑๖	๓๔	๕๔.๘๔	๑๔	๔๑.๑๘	๒๐	๕๘.๘๒
๗๕	ตราด	๖๑	๐.๒๕	๓๓	๕๔.๑๐	๒๘	๔๕.๙๐	๙	๓๒.๑๔	๑๙	๖๗.๘๖
๗๖	แม่ฮ่องสอน	๕๙	๐.๒๔	๓๔	๕๗.๖๓	๒๕	๔๒.๓๗	๑๗	๖๘.๐๐	๘	๓๒.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๔,๑๓๖	๑๐๐.๐๐	๑๖,๐๖๗	๖๖.๕๗	๘,๐๖๙	๓๓.๔๓	๓,๑๔๕	๓๘.๙๘	๔,๙๒๔	๖๑.๐๒

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการข้างต้นพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ จังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๒๔,๑๓๖ เรื่อง โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับ

๒.๗ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ ของจังหวัด
ที่มีจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์
เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถาน ประกอบการ/ยานยนต์/บ้านเรือน เป็นต้น - ขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งร้าน จำหน่ายสินค้ากีดขวางทางเดินบน บาทวิถี	๑,๒๐๕	๑,๐๑๖	๑๘๘	๑๐๑	๘๗
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้อง ทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน/ บาทวิถี - ขอความอนุเคราะห์ก่อสร้าง สะพานลอยคนข้าม - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน	๗๒๘	๕๙๓	๑๓๕	๘๗	๕๘
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ โดย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือ เร่งรัดการอนุมัติเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๓๓๖	๑๗๕	๑๖๑	๑๘	๑๔๓
๒	นนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถาน ประกอบการ/ยานยนต์/บ้านเรือน เป็นต้น - ขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งร้าน จำหน่ายสินค้ากีดขวางทางเดินบน บาทวิถี	๑๗๗	๑๕๑	๓๖	๓๐	๖
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้อง ทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาเศษดิน จากรถบรรทุกวิ่งหล่นบนผิวการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง ถนน	๘๗	๖๘	๑๙	๑๕	๔
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการ แจ้งเบาะแส ยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา	๗๗	๗๓	๕	๕	๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	สมุทรปราการ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทาง เสียง/กลิ่น จากสถานประกอบการและ ยานยนต์ - ขอให้แก้ไขปัญหาการแข่ง รถจักรยานยนต์บนถนนสาธารณะ	๑๕๑	๑๒๐	๓๑	๒๓	๘
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้อง ทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งร้าน จำหน่ายสินค้ากีดขวางผิวการจราจร	๑๑๙	๙๖	๒๓	๑๙	๔
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่อง การแจ้งเบาะแสการเล่นพนันตู้ม้า หยอดเหรียญ ไพ่ ไฮโล	๘๑	๘๐	๑	๑	๐