

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๑๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๓๐ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๕๔๖
ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๓

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๖ มกราคม ๒๕๕๓) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกหน่วยงานติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีร้อยละของเรื่องยุติต่ำเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้น และกำกับทุกส่วนราชการให้เร่งรัดช่วยเหลือ โดยกำหนดเวลาแจ้งความคืบหน้าด้วย มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการบรรจุโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในแผนการพัฒนารับราชการบุคคล เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยอย่างน้อยให้มีกิจกรรม ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บรรจุใหม่ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาให้มีใจรักการบริการ (Service Mind Training) โดยมอบหมายให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการแต่ละประเภทเป็นผู้ดำเนินการ

๒.๒ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของส่วนราชการโดยมุ่งเน้นให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นผู้มีใจรักการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ลงมติรับทราบ
และมอบหมายให้ส่วนราชการดำเนินการต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมาและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ
และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๑๒

(นายวิชัย วิทวัสการเวช)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี รักษาราชการแทน

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

25 พ.ค. 2553

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๙

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th

นิตา/K24-05-53

รอง ลคร.
ผอ.สวค. 925 พ.ค. 2553
ผอ.
ผอ.กลุ่ม 25 พ.ค. 53
นวก. 24 พ.ค. 53
ผู้พิมพ์ นิตา



สวค. 4/153
วันที่ - 3 พ.ค. 2553
เวลา 15.15 น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
3130
3 พ.ค. 2553
วันที่ 1521

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๕๕๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

พ.น. เมษายน ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๙๙๗

ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการบรรจุโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในแผนการพัฒนารับราชการบุคคล เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยอย่างน้อยให้มีกิจกรรม ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บรรจุใหม่ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาให้มีใจรักการบริการ (Service Mind Training) โดยมอบหมายให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการแต่ละประเภทเป็นผู้ดำเนินการ

๒.๒ พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ โดยมุ่งเน้นให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นผู้มีใจรักการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ ปัญญาดี)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวน้อมจิตร ทิพย์มณี



สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ 7766
วันที่ 11.1.63 เวลา 11.00 น.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
รับจาก
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
วันที่ 10.1.63 เวลา 08.30 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๖๙๙๗ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑

สพ.ล.
ด.น.
11.1.63

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี
ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบนำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ มอบหมายให้ส่วนราชการบรรจุโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในแผนการพัฒนาศักยภาพบุคคล เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยอย่างน้อยให้มีกิจกรรม ดังนี้

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บรรจุใหม่ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนาให้มีใจรักการบริการ (Service Mind Training) โดยมอบหมายให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคล ของข้าราชการแต่ละประเภทเป็นผู้ดำเนินการ

๑.๒.๒ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ โดยมุ่งเน้นให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นผู้มีใจรักการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๒. เรื่องเดิม

๒.๑ คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและ มอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็น หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการ ดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเป็นรายไตรมาส ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้ทุก กระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยมีมติ เพิ่มเติม ดังนี้

นร. 67
เข้า 5 เม.ย. 53
ออก 7 เม.ย. 53
8.50

/๒.๒.๑ เมื่อวันที่ ๑๐...

มธ 2187
1014 63 16.00

รต.นร.(๑) รับที่ 322
วันที่ 1๔.๓.๕๓ เวลา ๐๙.๓๐ น.

พรน 1746
1 เม.ย 53-12.35

๒.๒.๑ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นไป (เอกสาร ๒)

๒.๒.๒ เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๒ ได้มอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมกำหนดแนวทางดำเนินการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมตามความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยนายกรัฐมนตรีได้สั่งการเพิ่มเติมให้จังหวัด/หน่วยงาน ที่มีร้อยละของเรื่องที่ยุติต่ำเร่งรัดด้วย (เอกสาร ๓)

๒.๒.๓ เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๓ ได้กำชับทุกส่วนราชการให้เร่งรัดช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน โดยกำหนดเวลาแจ้งความคืบหน้าด้วย (เอกสาร ๔)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สรุปประเด็นสำคัญจำแนกเป็นรายการ (เอกสาร ๕) ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ โดยเรียงลำดับจากช่องทางที่ใช้บริการมากที่สุด

๓.๒ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด

๓.๓ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

๓.๔ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

๓.๕ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการ ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

๓.๖ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามรายจังหวัดที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

/๓.๗ จำนวนเรื่อง...

๓.๗ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัดที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

๔. ข้อพิจารณา

จากข้อมูลสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่า ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ประเภทเรื่องกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ (เป็นบัตรสนเท่ห์ประมาณร้อยละ ๒๐) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ใน ๒ ประเด็น คือ ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ และประเด็นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบช่วงเวลาเดียวกัน (ไตรมาสที่ ๑) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ พบว่า ประเภทเรื่องกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๔ และเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ แล้วพบว่าเป็นประเภทเรื่องที่ประชาชน ยื่นเรื่องร้องทุกข์ในอัตราที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔๓.๓๕ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นประเภทเรื่องที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์มากเป็นลำดับที่ ๒ ในขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ อยู่ในลำดับที่ ๔

ทั้งนี้ การที่ประชาชนได้ร้องทุกข์กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ และประเด็นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ นั้น ในประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานของรัฐบางแห่งได้รับความคาดหวังเป็นอย่างสูงจากประชาชน หากแต่ด้วยขีดจำกัดของอำนาจหน้าที่และระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือข้อจำกัดอันพันวิสัยที่จะสามารถดำเนินการได้ ซึ่งอาจไม่สามารถดำเนินการตามความต้องการจนเป็นที่พึงพอใจของประชาชนได้ อีกทั้งบางหน่วยงานที่ต้องดำเนินการตามนโยบายใหม่ ๆ ของรัฐบาล ซึ่งอาจมีการประชาสัมพันธ์โครงการไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง จึงอาจเกิดการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของประชาชนผู้รับบริการ ทำให้มีการร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ ประกอบกับในปัจจุบันประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและตระหนักถึงสิทธิของตนเองมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์หลายช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการและยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้นด้วย

ส่วนประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการ นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การที่ภาครัฐได้เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ถือได้ว่าเป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และเป็นภาพสะท้อนความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งเป็นสัญญาณบ่งชี้ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการให้บริการประชาชนที่อาจไม่ได้สนองตอบความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อ

ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นต่อระบบราชการและรัฐบาลโดยรวม ถึงแม้ว่าภาครัฐจะได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการจัดการปัญหาดังกล่าว โดยการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางมาใช้ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ ให้ส่วนราชการดำเนินการ นั้น อาจยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมสร้างให้เกิดความรู้สึกมีใจรักการบริการ (Service Mind) และการปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐมาเป็น ผู้ให้บริการประชาชน ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงเห็นควรนำกราบเรียน นายกรัฐมนตรีพิจารณาเห็นชอบนำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ มอบหมายให้ส่วนราชการบรรจุโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนในแผนการพัฒนาระบบราชการบุคคล เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยอย่างน้อยให้มี กิจกรรม ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บรรจุใหม่ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนาให้มีใจรักการบริการ (Service Mind Training) โดยมอบหมายให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคล ของข้าราชการแต่ละประเภทเป็นผู้ดำเนินการ

๔.๒.๒ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ โดยมุ่งเน้นให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นผู้มีใจรักการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีจะได้ดำเนินการต่อไป

เห็นชอบตามข้อ ๔

ว. ๑๘๐๗

๒๕๕๓.๑.๒๓

(นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ผู้ประสานงาน : นางสาวน้อมจิตร ทิพย์มณี

Shw Ad

(นายธีรภัทร สันติเมทนีดล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เห็นชอบตามข้อ ๔

Shw

(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี

๕ เม.ย. ๕๓

๒๐ เม.ย. ๕๓

๑๕

๕ เม.ย. ๕๓

สรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
(ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๓)

๑. ตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ โดยเรียงลำดับจากช่องทางที่ใช้บริการมากที่สุด

ลำดับที่	ช่องทางหลัก	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๖,๙๔๖	๗๓.๘๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔,๖๐๖	๑๒.๖๒
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๔,๓๙๖	๑๒.๐๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๓๗	๑.๔๗
รวมทั้งสิ้น		๓๖,๔๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๓๖,๔๘๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ

๒. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๔,๒๙๐ (๒)	๑๘.๖๕
		สังคมเสื่อมโทรม	๒,๓๕๗ (๓)	๑๐.๒๕
		สวัสดิการสงเคราะห์	๘๕๑	๓.๖๖
		การพนัน	๖๗๗	๒.๙๔
		ปัญหาแรงงาน	๕๑๘	๒.๒๕
		ปัญหาที่ดิน	๔๓๖	๑.๙๐
		จัดระเบียบสังคม	๔๒๖	๑.๘๕
		สาธารณสุข	๔๒๓	๑.๘๔
		การศึกษา	๓๒๕	๑.๔๑
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๓๒๔	๑.๔๑
		ประกันสังคม	๑๖๗	๐.๗๓
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๘๔	๐.๓๗
		สถานภาพของบุคคล	๘๒	๐.๓๖

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		สิทธิมนุษยชน	๗๗	๐.๓๓
		หลักประกันสุขภาพ	๕๙	๐.๒๖
		การกีฬา	๒๖	๐.๑๑
		รวม	๑๑,๑๑๒	๔๘.๓๒
๒	การเมือง-การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๔,๕๓๑ (๑)	๑๙.๒๗
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๖๒๙ (๔)	๗.๐๘
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๗๙๗	๓.๔๗
		การเมือง	๔๒๐	๑.๘๓
		ปัญหาความมั่นคง	๑๔๓	๐.๖๒
		รวม	๗,๔๒๐	๓๒.๒๖
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๑,๓๑๒ (๕)	๕.๗๐
		การเกษตร	๓๘๘	๑.๖๙
		การค้า	๓๐๒	๑.๓๑
		รายได้	๒๘๕	๑.๒๔
		การเงิน	๒๕๖	๑.๑๑
		การลงทุน	๒๐๙	๐.๙๑
		การคลัง	๑๗๕	๐.๗๖
		ราคาพลังงาน	๕๒	๐.๒๓
		อุตสาหกรรม	๒๗	๐.๑๒
		รวม	๓,๐๐๖	๑๓.๐๗
๔	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๓๙๓	๑.๗๑
		การบังคับตามกฎหมาย	๑๗๕	๐.๗๖
		การเสนอและตรากฎหมาย	๑๒๘	๐.๕๖
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๙๙	๐.๔๓
		รวม	๗๙๕	๓.๔๖
๕	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๑๗๖	๐.๗๗
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๐๕	๐.๔๖
		ปัญหาของเสีย	๙๘	๐.๔๓
		คุณภาพอากาศและเสียง	๙๑	๐.๔๐
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๕๖	๐.๒๔
		คุณภาพน้ำ	๔๑	๐.๑๘
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๕	๐.๑๕

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		ทรัพยากรธรณี	๑๕	๐.๐๗
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๑๑	๐.๐๕
		ปัญหาน้ำบาดาล	๘	๐.๐๓
		รวม	๖๓๖	๒.๗๗
๖	อื่นๆ	รวม	๒๙	๐.๑๓
รวมทั้งสิ้น			๒๒,๙๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ประชาชนร้องทุกข์ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๒,๙๙๘ เรื่อง โดยร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลัก ด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเมือง - การปกครอง และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ในการนี้ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ รองลงมา คือ สาธารณูปโภค และสังคมเสื่อมโทรม ตามลำดับ

๓. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

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	๔,๐๗๙	๔๖.๙๔	๑,๔๔๘	๓๕.๕๐	๒,๖๓๑	๖๔.๕๐	๖๖๐	๒๕.๐๙	๑,๙๗๑	๗๔.๙๑
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๗๐๓	๘.๐๙	๓๐๒	๔๒.๙๖	๔๐๑	๕๗.๐๔	๑๐๙	๒๗.๑๘	๒๙๒	๗๒.๘๒
๑.๒	กระทรวงแรงงาน	๔๒๘	๕.๙๓	๑๒๑	๒๘.๒๗	๓๐๗	๗๑.๗๓	๑๔๑	๔๕.๙๓	๑๖๖	๕๔.๐๗
๑.๓	กระทรวงการคลัง	๔๐๔	๔.๖๕	๑๖๔	๔๐.๕๙	๒๔๐	๕๙.๔๑	๕๑	๒๑.๒๕	๑๘๙	๗๘.๗๕
๑.๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๑๗	๓.๖๕	๑๓๖	๔๒.๙๐	๑๘๑	๕๗.๑๐	๔๒	๒๓.๒๐	๑๓๙	๗๖.๘๐
๑.๕	กระทรวงคมนาคม	๓๐๑	๓.๔๖	๑๗๖	๕๘.๔๗	๑๒๕	๔๑.๕๓	๔๒	๓๓.๖๐	๘๓	๖๖.๔๐
๑.๖	กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๒๖๖	๓.๐๖	๖๓	๒๓.๖๘	๒๐๓	๗๖.๓๒	๔๒	๒๐.๖๙	๑๖๑	๗๙.๓๑
๑.๗	กระทรวงยุติธรรม	๒๖๕	๓.๐๕	๒๗	๑๐.๑๙	๒๓๘	๘๙.๘๑	๑๓	๕.๔๖	๒๒๕	๙๔.๕๔
๑.๘	กระทรวงพาณิชย์	๒๔๗	๒.๘๔	๑๑๕	๔๖.๕๖	๑๓๒	๕๓.๔๔	๑๘	๑๓.๖๔	๑๑๔	๘๖.๓๖

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๙	กระทรวงมหาดไทย	๒๑๙	๒.๕๒	๘๔	๓๘.๓๖	๑๓๕	๖๑.๖๔	๒๑	๑๕.๕๖	๑๑๔	๘๔.๔๔
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนา สังคม และความมั่นคง ของมนุษย์	๑๘๑	๒.๐๘	๒๕	๑๓.๘๑	๑๕๖	๘๖.๑๙	๘๓	๕๓.๒๑	๗๓	๔๖.๗๙
๑.๑๑	กระทรวงกลาโหม	๑๗๐	๑.๙๖	๒๖	๑๕.๒๙	๑๔๔	๘๔.๗๑	๓๓	๒๒.๙๒	๑๑๑	๗๗.๐๘
๑.๑๒	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๔๘	๑.๗๐	๗๘	๕๒.๗๐	๗๐	๔๗.๓๐	๑๖	๒๒.๘๖	๕๔	๗๗.๑๔
	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	๘๔	๐.๙๗	๔๐	๔๗.๖๒	๔๔	๕๒.๓๘	๔	๙.๐๙	๔๐	๙๐.๙๑
	สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน	๒๑	๐.๒๔	๘	๓๘.๑๐	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
	กรมประชาสัมพันธ์	๑๗	๐.๒๐	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
	สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี	๑๖	๐.๑๘	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน ราชอาณาจักร	๓	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานสภาพความ มั่นคงแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๑๙	๑.๓๗	๕๐	๔๒.๐๒	๖๙	๕๗.๙๘	๑๔	๒๐.๒๙	๕๕	๗๙.๗๑
๑.๑๔	กระทรวงพลังงาน	๘๗	๑.๐๐	๑๑	๑๒.๖๔	๗๖	๘๗.๓๖	๑๐	๑๓.๑๖	๖๖	๘๖.๘๔
๑.๑๕	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๖๘	๐.๗๘	๔๑	๖๐.๒๙	๒๗	๓๙.๗๑	๗	๒๕.๙๓	๒๐	๗๔.๐๗
๑.๑๖	กระทรวงการ ต่างประเทศ	๕๗	๐.๖๖	๗	๑๒.๒๘	๕๐	๘๗.๗๒	๕	๑๐.๐๐	๔๕	๙๐.๐๐
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๔๖	๐.๕๓	๙	๑๙.๕๗	๓๗	๘๐.๔๓	๓	๘.๑๑	๓๔	๙๑.๘๙
๑.๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๔	๐.๓๙	๕	๑๔.๗๑	๒๙	๘๕.๒๙	๖	๒๐.๖๙	๒๓	๗๙.๓๑
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐	๐.๑๒	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๙	๐.๑๐	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอนผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น ๆ	๑,๙๙๓	๒๒.๙๔	๑,๓๙๓	๖๙.๘๙	๖๐๐	๓๐.๑๑	๑๐๕	๑๗.๕๐	๔๙๕	๘๒.๕๐
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๕๙๘	๑๘.๓๙	๑,๒๑๐	๗๕.๗๒	๓๘๘	๒๔.๒๘	๗๕	๑๙.๐๗	๓๑๔	๘๐.๙๓
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑๖๗	๑.๙๒	๑๒๐	๗๑.๘๖	๔๗	๒๘.๑๔	๑๓	๒๗.๖๖	๓๔	๗๒.๓๔
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๗๔	๐.๘๕	๖	๘.๑๑	๖๘	๙๑.๘๙	๒	๒.๙๔	๖๖	๙๗.๐๖
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๗๓	๐.๘๔	๑๕	๒๐.๕๕	๕๘	๗๙.๔๕	๔	๖.๙๐	๕๔	๙๓.๑๐
๒.๕	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๔๐	๐.๔๖	๑๒	๓๐.๐๐	๒๘	๗๐.๐๐	๙	๓๒.๑๔	๑๙	๖๗.๘๖
๒.๖	สำนักงานเลขาธิการ	๑๘	๐.๒๑	๑๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๗	๐.๐๘	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๘	สำนักงานศาลยุติธรรม	๔	๐.๐๕	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๐	ธนาคารพาณิชย์ จดทะเบียนในประเทศ	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๑๑	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๒	สภาวิชาชีพ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการ กองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการ พิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๑	๑	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		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	รัฐวิสาหกิจ	๒,๖๑๗	๓๐.๑๒	๘๑๒	๓๑.๐๓	๑,๘๐๕	๖๘.๙๗	๓๘๕	๒๑.๓๓	๑,๔๒๐	๗๘.๖๗
๓.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	๑,๔๒๒	๑๖.๓๗	๑๖๙	๑๑.๘๘	๑,๒๕๓	๘๘.๑๒	๑๘๓	๑๔.๖๐	๑,๐๗๐	๘๕.๔๐
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๑,๐๐๙	๑๑.๖๑	๕๑	๕.๐๕	๙๕๘	๙๔.๙๕	๑๑๑	๑๑.๕๙	๘๔๗	๘๘.๔๑
๓.๑.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๑๙๓	๒.๒๒	๕๕	๒๓.๓๒	๑๔๘	๗๖.๖๘	๒๗	๑๘.๒๔	๑๒๑	๘๑.๗๖
๓.๑.๓	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๘๙	๑.๐๒	๕๗	๖๔.๐๔	๓๒	๓๕.๙๖	๑๖	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐
๓.๑.๔	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	๕๗	๐.๕๕	๗	๑๔.๘๙	๕๐	๘๕.๑๑	๙	๒๒.๕๐	๓๑	๗๗.๕๐
๓.๑.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๔๐	๐.๔๖	๓	๗.๕๐	๓๗	๙๒.๕๐	๑๒	๓๒.๔๓	๒๕	๖๗.๕๗
๓.๑.๖	ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ แก้ไขปัญหาน้ำท่วมภาค ประชาชน	๑๕	๐.๑๗	๐	๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๒	๑๓.๓๓	๑๓	๘๖.๖๗
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๑๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓
๓.๑.๘	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๙	๐.๑๐	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๓.๑.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๖	๐.๐๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๐	บริษัทวิสาหกิจไทย	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๑	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงคมนาคม	๓๖๐	๔.๑๔	๒๘๒	๗๘.๓๓	๗๘	๒๑.๖๗	๔๒	๕๓.๘๕	๓๖	๔๖.๑๕
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๘๓	๒.๑๑	๑๔๘	๘๐.๘๗	๓๕	๑๙.๑๓	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๙๕	๑.๐๙	๗๕	๗๘.๙๕	๒๐	๒๑.๐๕	๗	๓๕.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐
๓.๒.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๓๒	๐.๓๗	๓๐	๙๓.๗๕	๒	๖.๒๕	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๔	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๒๓	๐.๒๖	๑๑	๔๗.๘๓	๑๒	๕๒.๑๗	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
๓.๒.๕	การทางพิเศษแห่ง ประเทศไทย	๑๘	๐.๒๑	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๘	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๒.๖	การรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๕	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๗	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๘	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	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
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงมหาดไทย	๓๕๙	๕.๑๓	๑๘๐	๕๐.๑๔	๑๗๙	๔๙.๘๖	๙๓	๕๑.๙๖	๘๖	๔๘.๐๔
๓.๓.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๓๙	๑.๖๐	๕๗	๓๓.๘๑	๙๒	๖๖.๑๙	๔๕	๔๘.๙๑	๔๗	๕๑.๐๙
๓.๓.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๗	๑.๒๓	๕๒	๔๘.๖๐	๕๕	๕๑.๔๐	๒๗	๔๙.๐๙	๒๘	๕๐.๙๑
๓.๓.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๗๙	๐.๙๑	๖๑	๗๗.๒๒	๑๘	๒๒.๗๘	๑๔	๗๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒
๓.๓.๔	การประปานครหลวง	๓๓	๐.๓๘	๒๐	๖๐.๖๑	๑๓	๓๙.๓๙	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
๓.๓.๕	องค์การตลาด	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	๒๒๙	๒.๖๕	๒๙	๑๒.๖๖	๒๐๐	๘๗.๓๔	๑๕	๗.๕๐	๑๘๕	๙๒.๕๐
๓.๔.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๒๙	๒.๖๕	๒๙	๑๒.๖๖	๒๐๐	๘๗.๓๔	๑๕	๗.๕๐	๑๘๕	๙๒.๕๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร	๒๒๕	๒.๕๙	๑๔๑	๖๒.๖๗	๘๔	๓๗.๓๓	๔๙	๕๘.๓๓	๓๕	๔๑.๖๗
๓.๕.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๑๔๘	๑.๘๒	๑๐๒	๖๘.๕๖	๕๖	๓๙.๔๔	๓๖	๖๔.๒๙	๒๐	๓๕.๗๑
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๘	๐.๖๗	๓๕	๖๐.๓๔	๒๓	๓๙.๖๖	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๙	๐.๑๐	๕	๕๕.๕๕	๔	๔๔.๔๕	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพลังงาน	๙	๐.๑๐	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๖.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๗	๐.๐๘	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๖.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี	๕	๐.๐๖	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๗.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๗.๒	สำนักงานกองทุน สนับสนุนการสร้าง เสริมสุขภาพ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗.๓	องค์การบริหารการ พัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	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		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๘	รัฐวิสาหกิจในสังกัด การท่องเที่ยวและกีฬา	๕	๐.๐๖	๕	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๖	๕	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๑	องค์การตลาดเพื่อ เกษตรกร	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๘,๖๘๙	๑๐๐.๐๐	๓,๖๕๓	๔๒.๐๔	๕,๐๓๖	๕๗.๙๖	๑,๑๕๐	๒๒.๘๔	๓,๘๘๖	๗๗.๑๖

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ หน่วยงานต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๘,๖๘๙ เรื่อง โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา คือ การเคหะแห่งชาติ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามลำดับ

๔. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับ
การประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุด
๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด 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 - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน เท่าที่ควร - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดี	๓๕๑	๒๑๙	๑๓๒	๑๓	๑๑๙
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง และฝุ่นละอองจากผู้ประกอบการและยานยนต์ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดทางจราจร	๑๗๖	๑๕๐	๓๖	๑๕	๒๒
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย ยาเสพติดประเภทยาบ้า กัญชา ยาไอซ์ ยาอี เฮโรอีน	๑๕๗	๑๕๖	๑๑	๕	๗
๒	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือคำรักษาพยาบาล - ขอความอนุเคราะห์บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๕๕	๑๘	๑๓๖	๕๕	๙๑
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน เท่าที่ควร	๑๓๖	๗๙	๕๗	๑๐	๕๗

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเท่าที่ควร - ขอให้เพิ่มจำนวนบุคลากร	๑๒๙	๑๐๑	๒๘	๑๒	๑๖
๓	กระทรวงแรงงาน	การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์จัดหางานภายในประเทศ - ขอความอนุเคราะห์กรมการจัดหางานจัดสรรตำแหน่งงานให้แก่ผู้ว่างงาน - ขอความอนุเคราะห์จัดฝึกอบรมอาชีพ	๑๑๙	๕	๑๑๔	๓๖	๗๘
		ค่าจ้างและสวัสดิการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับสวัสดิการการจ่ายค่าจ้าง เงินค่าประกันในการทำงาน และค่าชดเชยกรณีถูกเลิกจ้างจากบริษัท	๕๘	๑๕	๔๓	๒๐	๒๓
		ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ขอความช่วยเหลือจากสำนักงานประกันสังคมเร่งรัดจ่ายเงินค่าชดเชยกรณีว่างงาน	๙๓	๑๘	๗๕	๕๖	๑๙

๕. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยเจรจา	๗๙๐	๑๒	๗๗๘	๑๒๔	๖๕๔

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็น เรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอ อนุมัติสินเชื่อ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่ง เงินทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ	๕๗	๘	๕๙	๑๒	๓๗
		ทุนประกอบอาชีพ โดยส่วนใหญ่เป็น เรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้รัฐจัดสรร เงินทุนประกอบอาชีพ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่ง เงินทุนในระบบอัตราดอกเบี้ยต่ำ	๕๗	๒	๕๕	๗	๕๘
๒	การเคหะแห่งชาติ	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย โดยส่วนใหญ่เป็น เรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหา ที่อยู่อาศัย - ขอความช่วยเหลือเร่งรัดดำเนินการ ยื่นเรื่องขอคืนเงินค้ำมัดจำห้องชุดบ้านเอื้อ อาทร	๙๖	๗	๘๙	๑๑	๗๘
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย โดยส่วนใหญ่เป็น เรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่ อยู่อาศัย - ขอความช่วยเหลือกรณีถูกการเคหะ แห่งชาติฟ้องขับไล่ออกจากพื้นที่ให้เช่าซื้อ	๖๕	๐	๖๕	๑	๖๔
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้อง ทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือกรณีการชำระ ค่าน้ำประปาตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ของประชาชน - ขอความช่วยเหลือกรณีน้ำประปา ไม่ไหล	๑๑	๔	๗	๒	๕
๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขึ้น ทะเบียนการประกันราคาข้าว - ขอความช่วยเหลือจ่ายเงินชดเชย ส่วนต่างของราคาจำหน่ายข้าวเปลือก - ขอความช่วยเหลือเร่งรัดจ่ายเงิน ประกันราคาข้าวเปลือก ข้าวโพด และ มันสำปะหลัง	๖๘	๒๒	๔๖	๙	๓๗

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประนอมหนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ	๒๙	๐	๒๙	๑๐	๑๙
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาอนุมัติเงินชดเชยส่วนต่างจากการประกันราคาพืชผลทางการเกษตร - ขอความเป็นธรรมในการจ่ายเงินส่วนต่างจากการประกันราคาข้าว	๒๒	๖	๑๖	๒	๑๔

๖. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการจำแนกตามรายจังหวัด
ที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

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	๑,๒๑๔	๑๘.๕๘	๗๓๘	๖๐.๗๙	๔๗๖	๓๙.๒๑	๙๙	๒๐.๘๐	๓๗๗	๗๙.๒๐
๒	สมุทรปราการ	๒๓๘	๓.๗๒	๑๔๙	๖๒.๖๑	๘๙	๓๗.๓๙	๑๕	๑๖.๘๕	๗๔	๘๓.๑๕
๓	นนทบุรี	๒๓๕	๓.๖๗	๑๕๖	๖๖.๓๘	๗๙	๓๓.๖๒	๑๖	๒๐.๒๕	๖๓	๗๙.๗๕
๔	ปทุมธานี	๑๘๔	๒.๘๘	๑๒๔	๖๗.๓๙	๖๐	๓๒.๖๑	๗	๑๑.๖๗	๕๓	๘๘.๓๓
๕	ชลบุรี	๑๗๓	๒.๗๑	๙๗	๕๖.๐๗	๗๖	๔๓.๙๓	๑๕	๑๙.๗๔	๖๑	๘๐.๒๖
๖	นครราชสีมา	๑๖๒	๒.๕๓	๖๘	๔๑.๙๘	๙๔	๕๘.๐๒	๑๑	๑๑.๗๐	๘๓	๘๘.๓๐
๗	อุบลราชธานี	๑๔๓	๒.๒๔	๕๐	๒๗.๙๗	๑๐๓	๗๒.๐๓	๑๑	๑๐.๖๘	๙๒	๘๙.๓๒
๘	สุราษฎร์ธานี	๑๓๙	๒.๑๗	๕๒	๓๐.๒๒	๙๗	๖๙.๗๘	๒๐	๒๐.๖๒	๗๗	๗๙.๓๘
๙	นครปฐม	๑๓๐	๒.๐๓	๘๑	๖๒.๓๑	๔๙	๓๗.๖๙	๑๑	๒๒.๔๕	๓๘	๗๗.๕๕
๑๐	นครศรีธรรมราช	๑๒๘	๒.๐๐	๕๑	๓๙.๘๔	๗๗	๖๐.๑๖	๑๙	๒๔.๖๘	๕๘	๗๕.๓๒
๑๑	เชียงใหม่	๑๒๒	๑.๙๑	๔๔	๓๖.๐๗	๗๘	๖๓.๙๓	๒๕	๓๒.๐๕	๕๓	๖๗.๙๕
๑๒	นครสวรรค์	๑๒๒	๑.๙๑	๕๒	๔๒.๖๒	๗๐	๕๗.๓๘	๗	๑๐.๐๐	๖๓	๙๐.๐๐
๑๓	ขอนแก่น	๑๒๑	๑.๘๙	๕๐	๔๑.๓๒	๗๑	๕๘.๖๘	๑๑	๑๕.๕๙	๖๐	๘๔.๔๑

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๔	พระนครศรีอยุธยา	๑๑๕	๑.๘๐	๗๕	๖๕.๒๒	๔๐	๓๔.๗๘	๖	๑๕.๐๐	๓๔	๘๕.๐๐
๑๕	สุรินทร์	๑๑๓	๑.๗๗	๓๘	๓๓.๖๓	๗๕	๖๖.๓๗	๑๔	๑๘.๖๗	๖๑	๘๑.๓๓
๑๖	สมุทรสาคร	๑๐๒	๑.๕๔	๖๐	๕๘.๘๒	๔๒	๔๑.๑๘	๑๔	๓๓.๓๓	๒๘	๖๖.๖๗
๑๗	สกลนคร	๑๐๒	๑.๕๔	๖๓	๖๑.๗๖	๓๙	๓๘.๒๔	๑๘	๔๖.๑๕	๒๑	๕๓.๘๕
๑๘	ศรีสะเกษ	๙๘	๑.๕๓	๓๗	๓๗.๗๖	๖๑	๖๒.๒๔	๑๐	๑๖.๓๙	๕๑	๘๓.๖๑
๑๙	ร้อยเอ็ด	๙๔	๑.๔๗	๒๕	๒๖.๖๐	๖๙	๗๓.๔๐	๓	๔.๓๕	๖๖	๙๕.๖๕
๒๐	พิษณุโลก	๙๑	๑.๔๒	๒๖	๒๘.๕๗	๖๕	๗๑.๔๓	๘	๑๒.๓๑	๕๗	๘๗.๖๙
๒๑	เขียงราย	๘๗	๑.๓๖	๓๗	๔๒.๕๓	๕๐	๕๗.๔๗	๔	๘.๐๐	๔๖	๙๒.๐๐
๒๒	บุรีรัมย์	๘๕	๑.๓๓	๓๖	๔๒.๓๕	๔๙	๕๗.๖๕	๕	๑๐.๒๐	๔๔	๘๙.๘๐
๒๓	อุดรธานี	๘๒	๑.๒๘	๓๒	๓๙.๐๒	๕๐	๖๐.๙๘	๔	๘.๐๐	๔๖	๙๒.๐๐
๒๔	ฉะเชิงเทรา	๘๐	๑.๒๕	๓๖	๔๕.๐๐	๔๔	๕๕.๐๐	๕	๑๑.๓๖	๓๙	๘๘.๖๔
๒๕	เพชรบูรณ์	๗๗	๑.๒๐	๓๕	๔๕.๕๕	๔๒	๕๔.๔๕	๑๐	๒๓.๘๑	๓๒	๗๖.๑๙
๒๖	สุพรรณบุรี	๗๕	๑.๑๗	๓๔	๔๕.๓๓	๔๑	๕๔.๖๗	๕	๑๒.๒๐	๓๖	๘๗.๘๐
๒๗	ชุมพร	๗๑	๑.๑๑	๒๐	๒๘.๑๗	๕๑	๗๑.๘๓	๒๑	๔๑.๑๘	๓๐	๕๘.๘๒
๒๘	กาญจนบุรี	๖๙	๑.๐๘	๓๑	๔๔.๙๓	๓๘	๕๕.๐๗	๔	๑๐.๕๓	๓๔	๘๙.๔๗
๒๙	ชัยภูมิ	๖๙	๑.๐๘	๒๓	๓๓.๓๓	๔๖	๖๖.๖๗	๕	๑๐.๘๗	๔๑	๘๙.๑๓
๓๐	ราชบุรี	๖๘	๑.๐๖	๓๙	๕๗.๓๕	๒๙	๔๒.๖๕	๕	๑๗.๒๔	๒๔	๘๒.๗๖
๓๑	ระยอง	๖๕	๑.๐๒	๓๕	๕๓.๘๕	๓๐	๔๖.๑๕	๒	๖.๖๗	๒๘	๙๓.๓๓
๓๒	กำแพงเพชร	๖๔	๑.๐๐	๒๘	๔๓.๗๕	๓๖	๕๖.๒๕	๒	๕.๕๖	๓๔	๙๔.๔๔
๓๓	สระบุรี	๖๓	๐.๙๙	๓๖	๕๗.๑๔	๒๗	๔๒.๘๖	๖	๒๒.๒๒	๒๑	๗๗.๗๘
๓๔	มหาสารคาม	๖๓	๐.๙๙	๒๕	๓๙.๖๘	๓๘	๖๐.๓๒	๔	๑๐.๕๓	๓๔	๘๙.๔๗
๓๕	ลพบุรี	๖๑	๐.๙๕	๒๙	๔๗.๕๔	๓๒	๕๒.๔๖	๖	๑๘.๗๕	๒๖	๘๑.๒๕
๓๖	กาฬสินธุ์	๕๙	๐.๙๒	๒๒	๓๗.๒๙	๓๗	๖๒.๗๑	๕	๑๓.๕๑	๓๒	๘๖.๔๙
๓๗	ปราจีนบุรี	๕๘	๐.๙๑	๒๕	๔๓.๑๐	๓๓	๕๖.๙๐	๔	๑๒.๑๒	๒๙	๘๗.๘๘
๓๘	พิจิตร	๕๖	๐.๘๘	๒๖	๔๖.๔๓	๓๐	๕๓.๕๗	๗	๒๓.๓๓	๒๓	๗๖.๖๗
๓๙	กระบี่	๕๕	๐.๘๖	๒๑	๓๘.๑๘	๓๔	๖๑.๘๒	๖	๑๗.๖๕	๒๘	๘๒.๓๕
๔๐	สระแก้ว	๕๓	๐.๘๓	๑๗	๓๒.๐๘	๓๖	๖๗.๙๒	๖	๑๖.๖๗	๓๐	๘๓.๓๓
๔๑	นราธิวาส	๕๑	๐.๘๐	๑๕	๒๙.๔๑	๓๖	๗๐.๕๙	๘	๒๒.๒๒	๒๘	๗๗.๗๘
๔๒	ลำปาง	๕๙	๐.๗๗	๒๑	๔๒.๘๖	๒๘	๔๗.๑๔	๒	๗.๑๔	๒๖	๙๒.๘๖
๔๓	ภูเก็ต	๕๘	๐.๗๕	๒๕	๔๒.๐๘	๒๓	๔๗.๙๒	๕	๒๑.๗๔	๑๘	๗๘.๒๖
๔๔	สุโขทัย	๕๕	๐.๗๐	๑๖	๓๕.๕๖	๒๙	๖๔.๔๔	๓	๑๐.๓๔	๒๖	๘๙.๖๖
๔๕	หนองคาย	๕๔	๐.๖๙	๑๘	๔๐.๙๑	๒๖	๕๙.๐๙	๒	๗.๖๙	๒๔	๙๒.๓๑
๔๖	อุทัยธานี	๕๔	๐.๖๙	๑๖	๓๖.๓๖	๒๘	๖๓.๖๔	๑	๓.๕๗	๒๗	๙๖.๔๓
๔๗	อำนาจเจริญ	๕๓	๐.๖๗	๑๐	๒๓.๒๖	๓๓	๗๖.๗๔	๔	๑๒.๑๒	๒๙	๘๗.๘๘

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔๘	พะเยา	๔๓	๐.๖๗	๒๐	๔๖.๕๑	๒๓	๕๓.๔๙	๓	๑๓.๐๔	๒๐	๔๖.๕๑
๔๙	นครนายก	๔๒	๐.๖๖	๑๙	๔๕.๒๔	๒๓	๕๔.๗๖	๓	๑๓.๐๔	๒๐	๔๖.๕๑
๕๐	ประจวบคีรีขันธ์	๔๒	๐.๖๖	๑๗	๔๐.๔๘	๒๕	๕๙.๕๒	๒	๘.๐๐	๒๓	๕๔.๗๖
๕๑	พัทลุง	๔๒	๐.๖๖	๒๐	๔๗.๖๒	๒๒	๕๒.๓๘	๖	๒๗.๒๗	๑๖	๓๘.๑๐
๕๒	จันทบุรี	๔๒	๐.๖๖	๑๘	๔๒.๘๖	๒๔	๕๗.๑๔	๕	๒๐.๘๓	๑๙	๔๕.๒๔
๕๓	เวียง	๓๙	๐.๖๑	๑๔	๓๕.๙๐	๒๕	๖๔.๑๐	๔	๑๖.๐๐	๒๑	๕๓.๖๖
๕๔	นครพนม	๓๘	๐.๕๙	๑๖	๔๒.๑๑	๒๒	๕๗.๘๙	๐	๐.๐๐	๒๒	๕๗.๘๙
๕๕	สกลนคร	๓๗	๐.๕๘	๙	๒๔.๓๒	๒๘	๗๕.๖๘	๕	๑๓.๕๑	๒๓	๖๒.๑๑
๕๖	ชัยนาท	๓๖	๐.๕๖	๑๗	๔๗.๒๒	๑๙	๕๒.๗๘	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๑๖.๖๗
๕๗	เพชรบุรี	๓๖	๐.๕๖	๑๙	๕๒.๗๘	๑๗	๔๗.๒๒	๕	๒๙.๕๑	๑๒	๓๓.๓๓
๕๘	ลำพูน	๓๖	๐.๕๖	๑๕	๔๑.๖๗	๒๑	๕๘.๓๓	๙	๕๒.๖๖	๑๒	๓๓.๓๓
๕๙	แพร่	๓๕	๐.๕๕	๑๗	๔๘.๕๗	๑๘	๕๑.๔๓	๑	๕.๕๖	๑๗	๔๘.๕๗
๖๐	อุดรดิตถ์	๓๔	๐.๕๓	๑๘	๕๒.๙๔	๑๖	๔๗.๐๖	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๖๑	สิงห์บุรี	๓๓	๐.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๓๐.๓๐
๖๒	ตรัง	๓๓	๐.๕๒	๑๘	๕๔.๕๕	๑๕	๔๕.๔๕	๔	๒๖.๖๗	๑๑	๓๓.๓๓
๖๓	อ่างทอง	๓๑	๐.๔๘	๑๑	๓๕.๔๘	๒๐	๖๔.๕๒	๒	๑๐.๐๐	๑๘	๕๘.๐๐
๖๔	ยะลา	๒๙	๐.๔๕	๑๔	๔๘.๒๘	๑๕	๕๑.๗๒	๓	๒๐.๐๐	๑๒	๔๑.๔๓
๖๕	น่าน	๒๘	๐.๔๔	๘	๒๘.๕๗	๒๐	๗๑.๔๓	๔	๒๐.๐๐	๑๖	๕๗.๑๔
๖๖	ปัตตานี	๒๗	๐.๔๒	๙	๓๓.๓๓	๑๘	๖๖.๖๗	๙	๕๐.๐๐	๙	๓๓.๓๓
๖๗	พังงา	๒๕	๐.๓๙	๘	๓๒.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๕๒.๐๐
๖๘	ตาก	๒๕	๐.๓๙	๑๓	๕๒.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๔๐.๐๐
๖๙	สมุทรสงคราม	๒๔	๐.๓๘	๑๓	๕๔.๑๗	๑๑	๔๕.๘๓	๒	๑๘.๑๘	๙	๓๗.๕๐
๗๐	ระนอง	๒๒	๐.๓๔	๑๑	๕๐.๐๐	๑๑	๕๐.๐๐	๔	๓๖.๓๖	๗	๓๑.๘๑
๗๑	ยโสธร	๒๑	๐.๓๓	๖	๒๘.๕๗	๑๕	๗๑.๔๓	๑	๖.๖๗	๑๔	๖๖.๖๗
๗๒	หนองบัวลำภู	๒๐	๐.๓๓	๖	๓๐.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐
๗๓	สตูล	๑๙	๐.๓๐	๑๑	๕๗.๘๙	๘	๔๒.๑๑	๒	๒๕.๐๐	๖	๓๑.๕๗
๗๔	มุกดาหาร	๑๙	๐.๓๐	๗	๓๖.๘๔	๑๒	๖๓.๑๖	๑	๕.๒๖	๑๑	๕๗.๘๙
๗๕	ตราด	๑๘	๐.๒๘	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓	๖	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๗๖	แม่ฮ่องสอน	๙	๐.๑๕	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗	๒	๒๒.๒๒	๕	๕๕.๕๕
รวมทั้งสิ้น		๖,๓๙๕	๑๐๐.๐๐	๓,๑๐๐	๔๘.๔๘	๓,๒๙๕	๕๑.๕๒	๕๙๘	๑๘.๑๕	๒,๖๙๗	๔๑.๘๕

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ จังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๖,๓๔๕ เรื่อง โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรีตามลำดับ

๗. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัดที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องรบกวนทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงและฝุ่นละอองจากผู้ประกอบการและยานยนต์ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางกลิ่นจากการเผาขยะ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงและกลิ่นจากการเลี้ยงสุนัข	๓๕๐	๒๓๐	๑๒๐	๓๑	๘๙
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องรบกวนทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในซอย - ขอความอนุเคราะห์ปิดฝาท่อระบายน้ำ/เปลี่ยนฝาท่อที่ชำรุด - ขอให้แก้ไขปัญหการจอดรถบนบาทวิถีและผิวการจราจรกีดขวางทางสัญจรและการจราจร	๑๗๕	๑๓๗	๓๘	๑๓	๒๕
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องรบกวนทุกข์กรณี ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง	๕๗	๔๕	๑๒	๔	๔
๒	สมุทรปราการ	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องรบกวนทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนสายบางนา-ตราด และซ่อมแซมถนนภายในซอย - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน/การขุดลอกและซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	๔๗	๓๐	๑๗	๔	๑๓

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถาน ประกอบการและยานยนต์ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียงและกลิ่นจากการเลี้ยงสุนัข - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด	๔๕	๓๕	๑๐	๕	๕
		สวัสดิการผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่เป็น เรื่องราวร้องทุกข์กรณี ขอความช่วยเหลือ เร่งรัดพิจารณาการอนุมัติและเบิกจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๓	๑๒	๐	๑๒
๓	นนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็น เรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทาง เสียง/กลิ่นจากสถานประกอบการและ ยานยนต์ - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด	๕๒	๓๓	๑๔	๖	๑๓
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง ถนน/การปิดและเปลี่ยนฝาท่อระบายน้ำ ที่ชำรุด - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ในพื้นที่อำเภอบางบัวทอง บางกรวย บางใหญ่ ปากเกร็ด และไทรน้อย	๒๓	๑๖	๗	๓	๔
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ โดยส่วน ใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ขอความ ช่วยเหลือเร่งรัดพิจารณาการอนุมัติและ เบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๒	๕	๑๗	๐	๑๗