

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๕๔



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๑๔ ลงวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๗๘๒
ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓) รับทราบสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมาย
ให้ส่วนราชการดำเนินการต่อไปตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบ
ให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อดำเนินการ
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่
๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ
และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

๙๔

(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

16 ส.ค. 2553

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th V53-02-10 : นิสา

16 ส.ค. 2553
รอง ลคร.
ผอ.สวค.
ผช.
ผอ.กลุ่ม.
นวก.
ผู้พิมพ์



พวค. 4/256	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
วันที่ 5 ธ.ค. 2563	รับที่ 5653 จ. 4 จ. 1
เวลา 11.00 น.	วันที่ 5 ธ.ค. 2563 11.15

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓/๕๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓๕๙
ลงวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมปรึกษาหารือเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ เห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ ปัญญาติล)
 ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ 15295
วันที่ 16 กรกฎาคม 2553 เวลา 11.00 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๙๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓๕๗ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

ฉ.พ.ก
กษม
16 กค ๕3

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดพิจารณาส่งมอบคณะรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

10 ส.ค. 2553

จัดเข้าวาระ.....

๒. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมปรึกษาหารือเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๓.๑ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๔ ช่องทางในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนได้ใช้บริการการร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๓๑,๗๐๓ ครั้ง โดยเรียงตามลำดับจากช่องทางที่มีอัตราส่วนมากที่สุด (เอกสาร ๒) ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด ร้อยละ ๘๐.๓๘
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ร้อยละ ๑๑.๓๗
- ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ร้อยละ ๗.๑๑
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ร้อยละ ๑.๑๔

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ พบว่า ถึงแม้ในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวน

การใช้บริการการร้องทุกข์ลดลง จำนวน ๔,๗๘๒ ครั้ง แต่ประชาชนจะใช้ช่องทางการร้องทุกข์ทางสายด่วน

/ของรัฐบาล ...

นร. 586
เข้า 21 กค 53
15.10
ออก 21 กค 53
16.30

ท. (1) ๒๐๑๔

ร.ด.นร.(๑) รับที่ ๕๕๕
วันที่ 16/7/53 เวลา 15.2๗

ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุดเหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ยวันละมากกว่า ๒๘๐ ครั้ง สำหรับการร้องทุกข์ในช่องทางอื่น ซึ่งเป็นการร้องทุกข์ที่มีความสลับซับซ้อนหรือมีรายละเอียดข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยมากกว่าวันละ ๗๐ เรื่อง

๓.๒ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

(เอกสาร ๓)

ในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๒,๔๕๕ เรื่อง โดยร้องทุกข์ประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง - การปกครอง มากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๖๔ ด้านสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๓๙.๘๔ ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ ๗.๖๔

สำหรับ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๖.๕๓ รองลงมาคือ สาธารณูปโภค ร้อยละ ๑๕.๕๔ และการเมืองและปัญหาความมั่นคง มีจำนวนเรื่องเท่ากัน ร้อยละ ๙.๙๔ ตามลำดับ

๓.๓ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๔)

ในไตรมาสที่ ๒ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๕,๖๕๒ เรื่อง โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ ๒๒.๓๐ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ ยาเสพติด และบ่อนการพนัน) รองลงมา คือ กระทรวงการคลัง ร้อยละ ๑๖.๙๑ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ หนี้สินนอกระบบ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ และหนี้สินในระบบ) และกระทรวงมหาดไทย ร้อยละ ๑๐.๓๒ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา และปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ)

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ หนี้สินนอกระบบ การอนุมัติสินเชื่อ และผลกระทบจากโครงการและนโยบายของรัฐบาล) รองลงมาคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากโครงการและนโยบายของรัฐบาล พืชผล และหนี้สินในระบบ) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การบริการขนส่งทางบก การบริการรถสาธารณะ และกล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ)

๓.๔ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายการโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๒

(เอกสาร ๕)

ในไตรมาสที่ ๒ ภาคที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ ภาคตะวันออก ร้อยละ ๓๒.๖๔ รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ ๒๓.๙๗ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๖.๘๗ ภาคเหนือ ร้อยละ ๑๔.๗๙ และภาคใต้ ร้อยละ ๑๑.๖๙ ตามลำดับ

๓.๕ จังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาระหว่างร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๖)

ในไตรมาสที่ ๒ จังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๕,๐๐๓ เรื่อง โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาระหว่างร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๖.๘๗ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการพลเรือน) รองลงมา คือ จังหวัดอุบลราชธานี ร้อยละ ๕.๔๐ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากโครงการและนโยบายของรัฐบาล ถนน และเหตุเดือดร้อนรำคาญ) และจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ ๓.๖๒ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ยาเสพติด และบ่อนการพนัน)

๓.๖ จากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์โดยรวมมีสถิติใกล้เคียงกับในไตรมาสที่ ๑ ในปีงบประมาณดังกล่าว โดยในไตรมาสที่ ๑ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด และประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง-การปกครอง เป็นลำดับที่ ๒ ส่วนในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง - การปกครองมากที่สุด และประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการ เป็นลำดับที่ ๒ ซึ่งสาเหตุมาจากประเภทเรื่องร้องเรียนด้านปัญหาความมั่นคงและด้านการเมืองรวมกันมีอัตราส่วนเพิ่มสูงขึ้น โดยในไตรมาสที่ ๑ จากจำนวน ๕๖๓ เรื่อง เพิ่มขึ้นเป็น ๔,๔๖๒ เรื่อง โดยเนื้อหาของเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและให้กำลังใจรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่จากกรณีปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง จึงทำให้สถิติสูงขึ้นและมีข้อสังเกตว่าประเด็นปัญหานี้สิ้น ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ลดลงอย่างมาก โดยในไตรมาสที่ ๑ มีจำนวน ๑,๓๑๒ เรื่อง แต่ในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวนเรื่อง ๔๔๕ เรื่อง ลดลงอัตราร้อยละ ๖๖.๒๗

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี

ผู้ประสานงาน : นางสาว ทิพสุดันท์ นีระพจน์

ร.ก. ๔๐.๗๗.
๕๘ กค ๕๓

(นายจตุรงค์ ปัญญาดี)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑๓. ๒๑

ส.ค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ ๑๐ ส.ค. ๒๕๕๓ ลงมติว่า

ทราบ

ที่ นร ๐๕๐๔/ ๑๗/๒๕๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๕๑
ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

ตามที่ได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรศักดิ์ อูวรรณโณ)

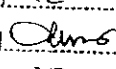
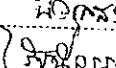
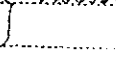
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 1 S.ก. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๔๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๔๐๖๔ (๓๐๐)

รย.อ.ดร. ๒๙ พ.ย. ๒๕๔๘
ผอ.สน. 
ผอ.ก. 
จว. 
ผู้พิมพ์ 



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 8216 มส
วันที่ ๖ มี.ย. 2548 9.4

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๔๑

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

3/958
9-2548

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๓๑ ลงวันที่
๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม
๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญห
ตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

กรมการปกครอง

ที่ ๗๐.ก.๖.๑๗ ๙๙.๖๕๖.

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๔๓-๑๒๔๔

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ /๒๖๓๑ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี
ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 พ.ย. 2548

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

/๒.๑ ประเด็น...

นร 11401
๓ พ.ย. 48
11.44

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ข้อยุติ ประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๔๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ ของจำนวน เรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุป ประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๔๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหากลุ่มประกอบอาชีพ มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๑๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็น ดังกล่าว

๒.๔ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ปรากฏผลว่า บางกรณีปัญหามีแนวโน้มลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่บางกรณีปัญหามีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง จำนวนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๕๕๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๕,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๖-๒๕๔๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รองลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รองลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมีอารมณ์ร้อนในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหาหนี้สินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหาหนี้สินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามอาจเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือน ศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่สำคัญ “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาดังกล่าว ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาดังกล่าว ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทุกปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อ ๔.๒ ในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหารัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทบทวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันทีต่อไป

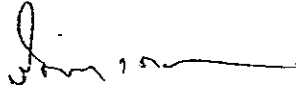
๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหาส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไขปัญหาในภาพรวมต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมายัง นายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุป รายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบ ความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคriminal ของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว” และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๕ จักได้นำเสนอ
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

๑๗/๑๑/๒๕๔๘ อ.ม.ท.ก.ว

พันตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)

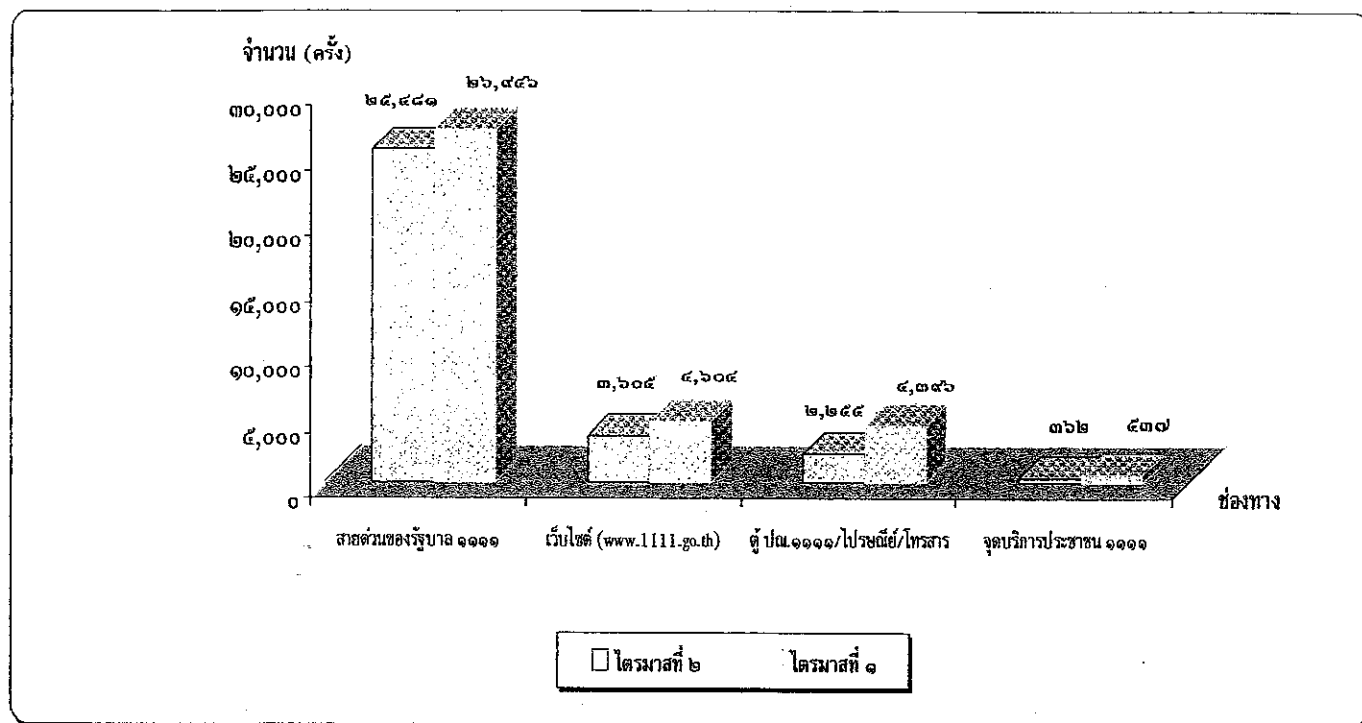
นายกรัฐมนตรี

๑๗ พ.ย. ๔๘

๑๗ ๑๕/๑๙
๑๗๒ ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ ๒๙ พ.ย. ๒๕๔๘ ลงมติว่า
ทราบ (มติ ๑๓ ข.ค. ๒๐)



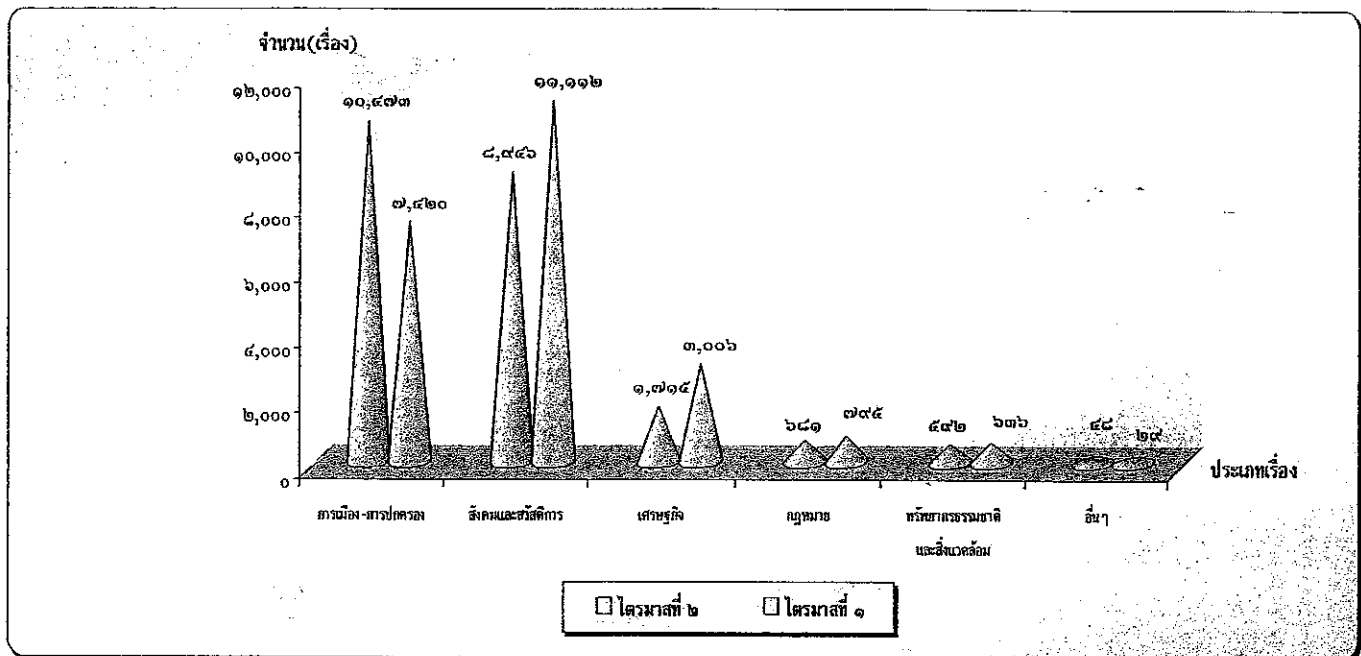
๓.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑



ตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
		จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๔๘๑	๘๐.๓๘	๒๖,๙๔๖	๗๓.๘๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๖๐๕	๑๑.๓๗	๔,๖๐๔	๑๒.๖๒
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๒,๒๕๕	๗.๑๑	๔,๓๙๖	๑๒.๐๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๖๒	๑.๑๔	๕๓๗	๑.๔๗
รวมทั้งสิ้น		๓๑,๗๐๓	๑๐๐.๐๐	๓๖,๔๘๓	๑๐๐.๐๐

๓.๒ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในไตรมาสที่ ๒ เปรียบเทียบกับช่วง ไตรมาสที่ ๑



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในไตรมาสที่ ๒ เปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	การเมือง - การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓,๗๑๒ (๑)	๑๖.๕๓	๔,๔๓๑ (๑)	๑๙.๒๗
		การเมือง	๒,๒๓๑ (๓)	๙.๕๔	๔๒๐	๑.๘๓
		ปัญหาความมั่นคง	๒,๒๓๑ (๓)	๙.๕๔	๑๔๓	๐.๖๒
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๖๔๐	๗.๓๐	๑,๖๒๙	๗.๐๘
		ใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๖๕๙	๒.๙๓	๗๙๗	๓.๔๗
		รวม	๑๐,๔๗๓	๔๖.๖๔	๗,๔๒๐	๓๒.๒๖
๒	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณสุขโรค	๓,๔๘๙ (๒)	๑๕.๕๔	๔,๒๙๐ (๒)	๑๘.๖๕
		สังคมเสื่อมโทรม	๑,๙๔๘	๘.๖๘	๒,๓๕๗ (๓)	๑๐.๒๕
		การพนัน	๗๔๗	๓.๓๓	๖๗๗	๒.๙๔
		จัดระเบียบสังคม	๔๐๖	๑.๘๑	๔๒๖	๑.๘๕

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		ปัญหาแรงงาน	๔๐๑	๑.๗๙	๕๑๘	๒.๒๕
		ปัญหาที่ดิน	๓๘๖	๑.๗๒	๔๓๖	๑.๙๐
		สวัสดิการสงเคราะห์	๓๗๖	๑.๖๗	๘๔๑	๓.๖๖
		สาธารณสุข	๓๔๙	๑.๕๕	๔๒๓	๑.๘๔
		การศึกษา	๓๑๒	๑.๓๙	๓๒๕	๑.๔๑
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๒๐๑	๐.๙๐	๓๒๔	๑.๔๑
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๘๔	๐.๓๗	๘๔	๐.๓๗
		ประกันสังคม	๘๒	๐.๓๗	๑๖๗	๐.๗๓
		สถานภาพของบุคคล	๖๙	๐.๓๑	๘๒	๐.๓๖
		สิทธิมนุษยชน	๕๐	๐.๒๒	๗๗	๐.๓๓
		หลักประกันสุขภาพ	๓๖	๐.๒๖	๕๙	๐.๒๖
		การกีฬา	๑๐	๐.๐๔	๒๖	๐.๑๑
		รวม	๘,๙๔๖	๓๙.๘๔	๑๑,๑๑๒	๔๘.๓๒
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๔๙๕	๒.๒๐	๑,๓๑๒ (๕)	๕.๗๐
		การเกษตร	๓๓๓	๑.๔๘	๓๘๘	๑.๖๙
		การค้า	๒๑๓	๐.๙๕	๓๐๒	๑.๓๑
		การเงิน	๑๗๖	๐.๗๘	๒๕๖	๑.๑๑
		รายได้	๑๗๖	๐.๗๘	๒๘๕	๑.๒๔
		การคลัง	๑๓๐	๐.๕๘	๑๗๕	๐.๗๖
		การลงทุน	๑๑๕	๐.๕๑	๒๐๙	๐.๙๑
		ราคาพลังงาน	๕๔	๐.๒๔	๕๒	๐.๒๓
		อุตสาหกรรม	๒๓	๐.๑๐	๒๗	๐.๑๒
		รวม	๑,๗๑๕	๗.๖๔	๓,๐๐๖	๑๓.๐๗
๔	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๓๒๗	๑.๔๖	๓๙๓	๑.๗๑
		การบังคับตามกฎหมาย	๒๑๓	๐.๙๕	๑๗๕	๐.๗๖
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	๘๔	๐.๓๘	๙๙	๐.๔๓
		การเสนอและตรวจกฎหมาย	๕๖	๐.๒๕	๑๒๘	๐.๕๖
		รวม	๖๘๑	๓.๐๓	๗๙๕	๓.๔๖
๕	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๒๑	๐.๕๔	๑๐๕	๐.๔๖
		ปัญหาของเสีย	๑๒๐	๐.๕๓	๙๘	๐.๔๓
		ปัญหาน้ำผิวดิน	๑๒๐	๐.๕๓	๑๗๖	๐.๗๗

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		คุณภาพอากาศและเสียง	๘๗	๐.๓๙	๙๑	๐.๔๐
		คุณภาพน้ำ	๔๖	๐.๒๐	๔๑	๐.๑๘
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๓๓	๐.๑๕	๔๖	๐.๒๔
		นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒๔	๐.๑๑	๓๕	๐.๑๕
		ทรัพยากรธรณี	๑๙	๐.๐๘	๑๕	๐.๐๗
		ปัญหาน้ำบาดาล	๑๕	๐.๐๗	๑๑	๐.๐๕
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๗	๐.๐๓	๘	๐.๐๓
		รวม	๕๙๒	๒.๖๔	๖๓๖	๒.๗๗
๖	อื่น ๆ	รวม	๔๘	๐.๒๑	๒๙	๐.๑๓
รวม			๒๒,๔๕๕	๑๐๐.๐๐	๒๒,๙๙๘	๑๐๐.๐๐

ក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ រដ្ឋមន្ត្រី ហ៊ុន ម៉ាណែត

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๑	กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๘๒	๑.๔๕	๒๙	๓๕.๓๗	๕๓	๖๔.๖๓	๑๔	๒๖.๔๒	๓๙	๗๓.๕๘
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๗๑	๑.๒๖	๔๕	๖๓.๓๘	๒๖	๓๖.๖๒	๖	๒๓.๐๘	๒๐	๗๖.๙๒
๑.๑๓	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๕๘	๑.๐๓	๔๕	๗๗.๕๙	๑๓	๒๒.๔๑	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๔๘	๐.๘๕	๒๖	๕๔.๑๗	๒๒	๔๕.๘๓	๘	๓๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔
๑.๑๕	กระทรวงยุติธรรม	๔๓	๐.๗๖	๑๙	๔๔.๑๙	๒๔	๕๕.๘๑	๖	๒๕.๐๐	๑๘	๗๕.๐๐
๑.๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐	๐.๓๕	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐	๕	๕๕.๕๕	๕	๕๕.๕๕
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๓	๐.๒๓	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕	๑	๑๕.๒๙	๖	๔๖.๑๕
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๓	๐.๒๓	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๕.๕๗
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๖	๐.๑๑	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น ๆ	๑,๔๖๖	๒๕.๔๘	๑,๑๓๘	๗๗.๖๓	๓๒๘	๒๒.๓๗	๑๐๗	๓๒.๖๒	๒๒๑	๖๗.๓๘
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๕๘	๒๒.๓๐	๑,๐๑๑	๘๐.๓๗	๒๔๗	๑๙.๖๓	๘๘	๓๕.๖๓	๑๕๙	๖๔.๓๗
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑๒๔	๒.๒๒	๘๓	๖๖.๙๐	๔๒	๓๓.๑๐	๗	๑๖.๖๗	๓๕	๘๓.๓๓
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๓	๐.๔๑	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
๒.๔	สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๔	๐.๒๒	๑๓	๙๒.๘๖	๑	๗.๑๔	๑	๗.๑๔	๑๓	๙๒.๘๖
๒.๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๐	๐.๑๘	๐	๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๒.๖	สำนักงานเลขาธิการ	๘	๐.๑๔	๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๕	๐.๐๙	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๘	สภากาชาดไทย	๔	๐.๐๗	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ กองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองแห่งชาติ	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	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
๒.๑๒	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๕	ศาลปกครอง	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	ราชบัณฑิตยสถาน	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ	๑,๕๗๕	๒๗.๙๒	๖๘๖	๔๓.๕๖	๘๘๙	๕๖.๔๔	๔๑๕	๔๖.๖๘	๔๗๔	๕๓.๓๒
๓.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	๖๘๙	๑๒.๒๑	๑๕๓	๒๒.๒๑	๕๓๖	๗๗.๗๙	๑๘๙	๓๕.๒๖	๓๔๗	๖๔.๗๔
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๓๐๒	๔.๓๔	๕๗	๑๘.๘๗	๒๔๕	๘๑.๑๓	๕๑	๒๐.๘๒	๑๙๔	๗๙.๑๘
๓.๑.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๒๖๐	๔.๖๑	๕๕	๑๗.๓๑	๒๐๕	๘๒.๖๙	๙๓	๔๓.๒๖	๑๖๖	๕๖.๗๔
๓.๑.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔๙	๐.๘๗	๓๒	๖๕.๓๑	๑๗	๓๔.๖๙	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๕.๒๙
๑.๔	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๓	๐.๕๔	๕	๑๕.๑๕	๒๘	๘๔.๘๕	๒๑	๗๕.๐๐	๗	๒๕.๐๐
๓.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒๒	๐.๓๙	๖	๒๗.๒๗	๑๖	๗๒.๗๓	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๓.๑.๖	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๖	๐.๒๘	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๗๗.๗๘	๒	๒๒.๒๒
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑.๘	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑	๐.๐๒	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		รอนผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง มหาดไทย	๓๕๓	๖.๒๖	๑๕๙	๔๕.๐๔	๑๙๙	๕๙.๙๖	๑๓๕	๖๙.๕๙	๕๙	๓๐.๔๑
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๕๖	๒.๕๙	๖๐	๔๑.๑๐	๘๖	๕๕.๙๐	๕๕	๖๓.๙๕	๓๑	๓๖.๐๕
๓.๒.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๕	๑.๘๖	๔๓	๔๐.๙๕	๖๒	๕๙.๐๕	๓๗	๕๙.๖๘	๒๕	๔๐.๓๒
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๖๓	๑.๑๒	๔๖	๗๓.๐๒	๑๗	๒๖.๙๘	๑๕	๘๘.๒๔	๒	๑๑.๗๖
๒.๔	การประปานครหลวง	๓๙	๐.๖๙	๑๐	๒๕.๖๔	๒๙	๗๔.๓๖	๒๘	๙๖.๕๕	๑	๓.๔๕
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง คมนาคม	๒๗๘	๔.๙๓	๒๓๙	๘๕.๙๗	๓๙	๑๔.๐๓	๑๘	๔๖.๑๕	๒๑	๕๓.๘๕
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๖๗	๒.๕๖	๑๕๓	๙๑.๖๒	๑๔	๘.๓๘	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๒๑.๔๓
๓.๓.๒	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๓๘	๐.๖๗	๒๙	๗๖.๓๒	๙	๒๓.๖๘	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๓.๓.๓	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๓๖	๐.๖๔	๓๑	๘๖.๑๑	๕	๑๓.๘๙	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๒๗	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๔	๐.๒๔	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๓.๓.๖	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๘	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๔	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	๑๘๙	๓.๓๕	๑๑๗	๖๑.๙๐	๗๒	๓๘.๑๐	๕๙	๘๑.๙๕	๑๓	๑๘.๐๖
๓.๔.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๑๓๗	๒.๔๓	๘๒	๕๙.๘๕	๕๕	๔๐.๑๕	๔๙	๘๙.๐๙	๖	๑๐.๙๑
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๘	๐.๘๕	๓๓	๖๘.๗๕	๑๕	๒๖.๒๕	๘	๕๓.๓๓	๗	๕๖.๖๗
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๗	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	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
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง การพัฒนาสังคม และ ความมั่นคงของมนุษย์	๔๙	๐.๘๗	๑๒	๒๔.๔๙	๓๗	๗๕.๕๑	๑๐	๒๗.๐๓	๒๗	๗๒.๙๗
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๔๙	๐.๘๗	๑๒	๒๔.๔๙	๓๗	๗๕.๕๑	๑๐	๒๗.๐๓	๒๗	๗๒.๙๗
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพลังงาน	๙	๐.๑๖	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๖.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๕	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๖.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๗	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๔	๐.๐๗	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๗	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงกลาโหม	๓	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๘.๑	องค์การสงเคราะห์ทหาร ผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์	๓	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๙	รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักงานกฤษฎีกา	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๖๔๒	๑๐๐.๐๐	๓,๑๑๒	๕๕.๑๖	๒,๕๓๐	๔๔.๘๔	๙๕๑	๓๗.๕๙	๑,๕๗๙	๖๒.๔๑

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด 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 (๑,๒๕๔ เรื่อง)	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	๒๑๘	๑๗๑	๔๗	๑๒	๓๕
		ยาเสพติด กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ใบกระท่อม เฮโรอีน และยานอนหลับ	๑๓๗	๑๓๓	๔	๓	๑
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนการพนัน ไฟ ไฮโล ทายผลพนันฟุตบอล หวยจับยี่กี ตูมบ้า และสล็อตเกอร์ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเล่นพนันไฟ ไฮโล หวยปิงปอง ไก่ชน และน้ำเต้าปูปลา	๑๓๔	๑๒๙	๕	๓	๒
๒	กระทรวงการคลัง (๔๕๔ เรื่อง)	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร/ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยเจรจาประนอมหนี้กับเจ้าหนี้สินนอกระบบ	๑๗๑	๑๗	๑๕๔	๔๔	๑๑๐
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับเงินชดเชยส่วนต่างจากการประกันราคาข้าว - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อโครงการปลดหนี้สินนอกระบบ	๑๔๘	๓๖	๑๑๒	๓๘	๗๔

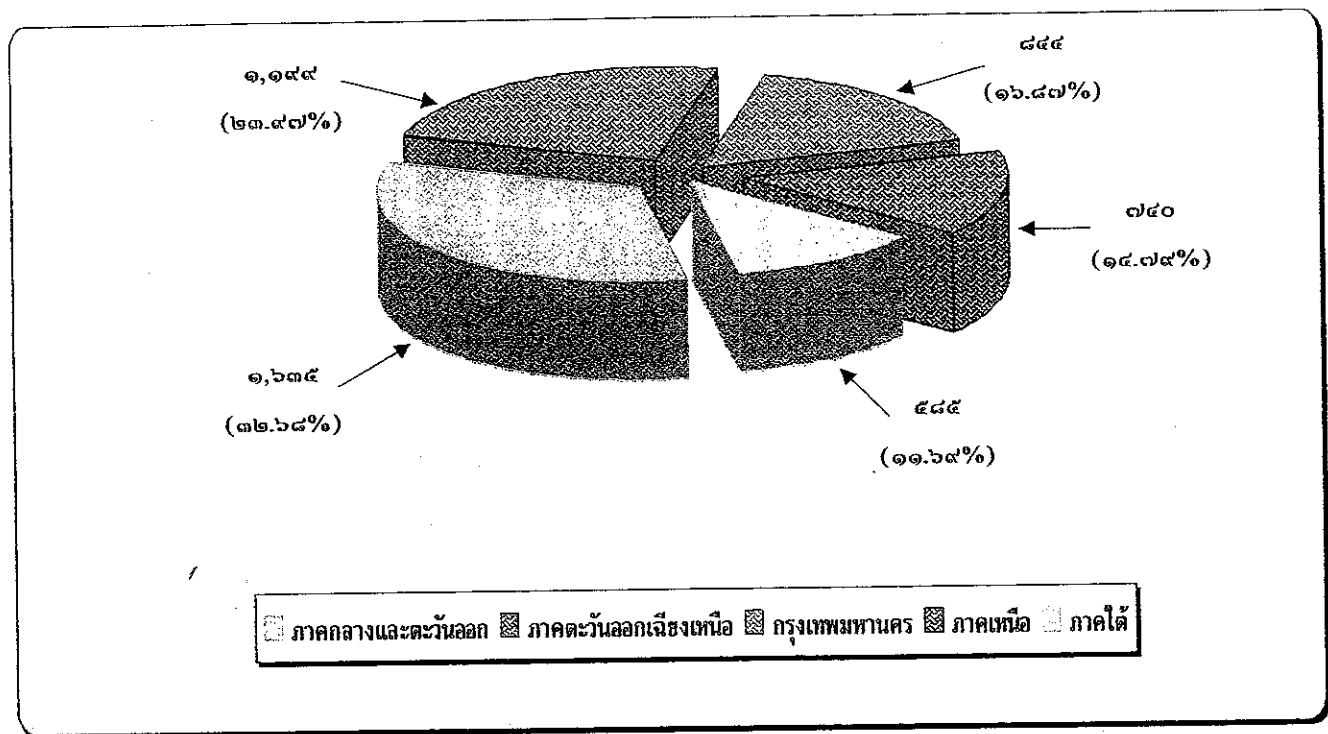
ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนหนี้ / ปรับโครงสร้างหนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือชะลอหนี้ กรณีถูกยึดทรัพย์ ขายทอดตลาด	๔๔	๔	๔๐	๓๔	๔๖
๓	กระทรวงมหาดไทย (๔๔๒ เรื่อง)	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือขยายเขตไฟฟ้า - ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง - ขอความช่วยเหลือติดตั้งและปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าให้แก่ประชาชน	๑๗๖	๔๔	๙๑	๖๑	๓๐
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการจ่าย น้ำประปา - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราค่า น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค - ขอความช่วยเหลือติดตั้งระบบน้ำประปา ให้แก่ประชาชน	๑๒๐	๔๓	๗๗	๔๔	๒๓
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ กรณี การแจ้งเบาะแสการปลุกระดมให้เข้าร่วมชุมนุม ทางการเมือง	๔๑	๔๑	๐	๐	๐

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
ที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่
ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียง
ตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	ธนาคารออมสิน (๓๐๒ เรื่อง)	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้ในระบบเข้าสู่ ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ	๑๓๓	๑๐	๑๒๓	๔๔	๗๙

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยเจรจาประนอมหนี้ กับเจ้าหนี้ในระบบ					
		การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราว ร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขออนุมัติสินเชื่อ ของโครงการปลดหนี้ในระบบ - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติ สินเชื่อของโครงการปลดหนี้ในระบบ	๔๕	๘	๓๗	๑๑	๒๖
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติ สินเชื่อโครงการปลดหนี้ในระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือเร่งพิจารณาอนุมัติเงินกู้ โครงการปลดหนี้ในระบบ	๔๑	๘	๓๓	๕	๒๔
๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (๒๖๐ เรื่อง)	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการชดเชยส่วนต่าง จากการประกันราคาข้าว - ขอให้พิจารณานำเงินชดเชยส่วนต่างจาก การประกันราคาพืชผลทางการเกษตร	๘๕	๑๒	๗๓	๓๗	๓๖
		พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการชดเชยส่วนต่าง จากการประกันราคาข้าว - ขอให้พิจารณานำเงินชดเชยส่วนต่างจาก การประกันราคาพืชผลทางการเกษตร	๗๑	๖	๖๕	๓๑	๓๔
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประนอมหนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือชะลอหนี้ กรณีถูกยึดทรัพย์ ขายทอดตลาด	๓๑	๑	๓๐	๒๐	๑๐
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ (๑๖๗ เรื่อง)	การบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราว ร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของพนักงาน - ขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางที่เข้า ร่วมโครงการ "รถเมล์ฟรี จากภาษีประชาชน"	๑๕๐	๑๓๔	๑๑	๔	๒
		การบริการรถสาธารณะ กรณี การอำนวยความสะดวก ในการให้บริการของพนักงาน	๘	๗	๑	๑	๐
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณี การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน ขับรถโดยสาร	๕	๕	๐	๐	๐

๓.๔ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายภาคโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไนไตรมาสที่ ๒



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายภาคโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไนไตรมาสที่ ๒

ภาค	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
			เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
							จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
กลางและตะวันออก (๒๕ จังหวัด)	๑,๐๓๕	๓๒.๖๘	๑,๐๓๓	๖๓.๑๘	๖๐๒	๓๖.๘๒	๑๔๘	๒๔.๕๘	๔๕๔	๗๕.๔๒
ตะวันออกเฉียงเหนือ (๑๙ จังหวัด)	๑,๐๑๙	๒๓.๔๗	๔๕๔	๓๗.๘๖	๗๔๕	๖๒.๑๔	๑๓๑	๑๗.๕๘	๖๑๔	๘๒.๔๒
กรุงเทพมหานคร	๘๔๔	๑๖.๘๗	๔๗๖	๖๘.๒๕	๒๖๘	๓๑.๗๕	๑๔๐	๕๒.๒๕	๑๒๘	๔๗.๗๖
เหนือ (๑๗ จังหวัด)	๗๔๐	๑๔.๗๙	๓๒๑	๔๓.๓๘	๔๑๙	๕๖.๖๒	๖๐	๑๔.๓๒	๓๕๙	๘๕.๖๘
ใต้ (๑๔ จังหวัด)	๕๘๕	๑๑.๖๙	๓๐๕	๕๒.๑๔	๒๘๐	๔๗.๘๖	๘๔	๓๐.๐๐	๑๙๖	๗๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๕,๐๐๓	๑๐๐.๐๐	๒,๖๘๔	๕๓.๗๕	๒,๓๑๙	๔๖.๒๕	๕๖๓	๒๔.๓๓	๑,๗๕๑	๗๕.๖๗

๓.๕ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามรายจังหวัด
ที่ได้รับการประสานงานโดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและ
พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

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	๘๔๔	๑๖.๘๗	๕๗๖	๖๘.๒๔	๒๖๘	๓๑.๗๕	๑๔๐	๕๒.๒๔	๑๒๘	๔๗.๗๖
๒	อุบลราชธานี	๒๗๐	๕.๔๐	๔๒	๑๕.๕๖	๒๒๘	๘๔.๔๔	๘	๓.๕๑	๒๒๐	๙๖.๔๙
๓	นนทบุรี	๑๘๑	๓.๖๒	๑๒๙	๗๑.๒๗	๕๒	๒๘.๗๓	๒๐	๓๘.๔๖	๓๒	๖๑.๕๔
๔	สมุทรปราการ	๑๗๐	๓.๔๐	๑๒๖	๗๔.๑๒	๔๔	๒๕.๘๘	๑๑	๒๕.๐๐	๓๓	๗๕.๐๐
๕	ปทุมธานี	๑๕๙	๓.๑๘	๑๑๖	๗๒.๙๖	๔๓	๒๗.๐๔	๖	๑๓.๙๕	๓๗	๘๖.๐๕
๖	นครราชสีมา	๑๔๔	๒.๘๘	๘๓	๕๗.๖๔	๖๑	๔๒.๓๖	๘	๑๓.๑๑	๕๓	๘๖.๘๙
๗	ชลบุรี	๑๓๖	๒.๗๒	๘๔	๖๑.๗๖	๕๒	๓๘.๒๔	๑๓	๒๕.๐๐	๓๙	๗๕.๐๐
๘	สุรินทร์	๑๐๓	๒.๐๖	๓๑	๓๐.๑๐	๗๒	๖๙.๙๐	๑๓	๑๘.๐๖	๕๙	๘๑.๙๔
๙	นครสวรรค์	๑๐๓	๒.๐๖	๕๓	๕๑.๗๕	๕๐	๔๘.๒๕	๘	๑๖.๓๓	๕๒	๘๖.๖๗
๑๐	นครศรีธรรมราช	๑๐๒	๒.๐๔	๕๗	๕๕.๘๘	๔๕	๔๔.๑๒	๔	๘.๘๙	๔๑	๙๑.๑๑
๑๑	พิษณุโลก	๙๖	๑.๙๒	๒๙	๓๐.๒๑	๖๗	๖๙.๗๙	๓	๔.๕๔	๖๔	๙๕.๔๖
๑๒	พระนครศรีอยุธยา	๙๒	๑.๘๔	๕๙	๖๔.๑๓	๓๓	๓๕.๘๗	๔	๑๕.๑๕	๒๘	๘๔.๘๕
๑๓	นครปฐม	๘๗	๑.๗๔	๕๘	๖๖.๖๗	๒๙	๓๓.๓๓	๓	๑๐.๓๔	๒๖	๘๙.๖๖
๑๔	สมุทรสาคร	๘๓	๑.๖๖	๕๑	๖๑.๔๕	๓๒	๓๘.๕๕	๑๘	๕๖.๒๕	๑๔	๔๓.๗๕
๑๕	ขอนแก่น	๘๓	๑.๖๖	๔๒	๕๐.๖๐	๔๑	๔๙.๔๐	๑๓	๓๑.๗๑	๒๘	๖๘.๒๙
๑๖	กาญจนบุรี	๘๑	๑.๖๒	๔๒	๕๑.๘๕	๓๙	๔๘.๑๕	๘	๒๐.๕๑	๓๑	๗๙.๔๙
๑๗	ศรีสะเกษ	๘๑	๑.๖๒	๔๐	๔๙.๓๘	๔๑	๕๐.๖๒	๘	๑๙.๕๑	๓๓	๘๐.๔๙
๑๘	เชียงใหม่	๘๑	๑.๖๒	๔๓	๕๓.๐๙	๓๘	๔๖.๙๑	๑๓	๓๔.๒๑	๒๕	๖๔.๗๙
๑๙	ราชบุรี	๗๑	๑.๔๒	๔๖	๖๔.๗๙	๒๕	๓๕.๒๑	๒	๘.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐
๒๐	สุราษฎร์ธานี	๗๐	๑.๔๐	๓๗	๕๒.๘๖	๓๓	๔๗.๑๔	๙	๒๗.๒๗	๒๔	๗๒.๗๓
๒๑	สงขลา	๖๘	๑.๓๖	๓๘	๕๕.๘๘	๓๐	๔๔.๑๒	๑๙	๖๓.๓๓	๑๑	๓๖.๖๗
๒๒	บุรีรัมย์	๖๒	๑.๒๔	๒๙	๔๖.๗๗	๓๓	๕๓.๒๓	๓	๙.๐๙	๓๐	๙๐.๙๑
๒๓	สระบุรี	๖๑	๑.๒๒	๔๖	๗๕.๔๑	๑๕	๒๔.๕๙	๔	๓๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗
๒๔	ร้อยเอ็ด	๖๐	๑.๒๐	๑๘	๓๐.๐๐	๔๒	๗๐.๐๐	๙	๒๑.๔๓	๓๓	๗๘.๕๗
๒๕	ระยอง	๕๙	๑.๑๘	๓๖	๖๑.๐๒	๒๓	๓๘.๙๘	๒	๘.๗๐	๒๑	๙๑.๓๐
๒๖	เชียงราย	๕๙	๑.๑๘	๒๓	๓๘.๙๘	๓๖	๖๑.๐๒	๔	๑๓.๘๙	๓๑	๘๖.๑๑
๒๗	ลพบุรี	๕๖	๑.๑๒	๒๘	๕๐.๐๐	๒๘	๕๐.๐๐	๔	๑๔.๒๙	๒๔	๘๕.๗๑
๒๘	กระบี่	๕๖	๑.๑๒	๒๗	๔๘.๒๑	๒๙	๕๑.๗๙	๘	๒๗.๕๙	๒๑	๗๒.๔๑
๒๙	เพชรบูรณ์	๕๖	๑.๑๒	๑๙	๓๓.๙๓	๓๗	๖๖.๐๗	๑	๒.๗๐	๓๖	๙๗.๓๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓๐	ฉะเชิงเทรา	๕๕	๑.๑๐	๓๑	๕๖.๓๖	๒๔	๔๓.๖๔	๒	๘.๓๓	๒๒	๔๑.๖๗
๓๑	ลำปาง	๕๒	๑.๐๔	๒๗	๕๑.๙๒	๒๕	๔๘.๐๘	๕	๒๐.๐๐	๒๐	๔๐.๐๐
๓๒	กำแพงเพชร	๕๑	๑.๐๒	๒๒	๔๓.๑๔	๒๙	๕๖.๘๖	๑	๓.๔๕	๒๘	๕๖.๕๕
๓๓	สุพรรณบุรี	๕๙	๐.๙๘	๒๖	๔๓.๐๖	๒๓	๔๖.๙๔	๕	๒๑.๗๔	๑๔	๒๓.๒๖
๓๔	อุดรธานี	๕๗	๐.๙๔	๑๘	๓๑.๖๐	๒๙	๕๑.๗๐	๓	๑๐.๓๔	๒๖	๔๕.๖๖
๓๕	ภูเก็ต	๕๕	๐.๙๐	๒๗	๖๐.๐๐	๑๘	๔๐.๐๐	๑	๕.๕๖	๑๗	๓๕.๕๕
๓๖	ชัยภูมิ	๕๕	๐.๘๘	๒๕	๕๖.๘๒	๑๙	๔๓.๑๘	๑	๕.๒๖	๑๘	๓๕.๗๔
๓๗	เพชรบุรี	๕๓	๐.๘๖	๒๑	๔๕.๘๕	๒๒	๔๑.๑๖	๗	๓๑.๘๒	๑๕	๖๘.๑๕
๓๘	อำนาจเจริญ	๕๒	๐.๘๔	๘	๑๕.๐๕	๓๔	๖๕.๙๕	๒๓	๖๗.๖๕	๑๑	๓๒.๓๕
๓๙	ประจวบคีรีขันธ์	๕๑	๐.๘๒	๒๐	๔๕.๗๘	๒๑	๔๑.๒๒	๓	๑๕.๒๙	๑๘	๔๕.๗๑
๔๐	เลย	๕๑	๐.๘๒	๒๐	๔๕.๗๘	๒๑	๔๑.๒๒	๘	๓๘.๑๐	๑๓	๖๑.๙๐
๔๑	กาฬสินธุ์	๕๐	๐.๘๐	๑๕	๓๕.๐๐	๒๖	๖๕.๐๐	๘	๓๐.๗๗	๑๔	๖๕.๒๓
๔๒	ปราจีนบุรี	๓๙	๐.๗๘	๒๓	๕๘.๙๗	๑๖	๔๑.๐๓	๓	๑๕.๗๕	๑๓	๔๑.๒๕
๔๓	นราธิวาส	๓๙	๐.๗๘	๑๕	๓๘.๙๐	๒๔	๖๑.๑๐	๖	๒๕.๐๐	๑๙	๔๖.๐๐
๔๔	พิจิตร	๓๙	๐.๗๘	๑๖	๔๑.๐๓	๒๓	๕๘.๙๗	๒	๕.๑๐	๒๑	๕๓.๘๕
๔๕	มหาสารคาม	๓๗	๐.๗๔	๒๐	๕๔.๐๕	๑๗	๔๕.๙๕	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๓๖.๔๗
๔๖	ตรัง	๓๖	๐.๗๒	๑๙	๕๒.๗๘	๑๗	๔๗.๒๒	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๕.๗๑
๔๗	นครพนม	๓๕	๐.๖๘	๑๓	๓๗.๒๕	๒๑	๖๑.๗๖	๗	๓๓.๓๓	๑๕	๖๖.๖๗
๔๘	ยะลา	๓๒	๐.๖๔	๑๖	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐	๒	๑๒.๕๐	๑๕	๔๖.๘๗
๔๙	ชุมพร	๓๐	๐.๖๐	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗	๑๑	๖๕.๗๑	๖	๓๕.๒๙
๕๐	พะเยา	๓๐	๐.๖๐	๑๕	๕๐.๐๐	๑๖	๕๓.๓๓	๒	๑๒.๕๐	๑๕	๕๐.๐๐
๕๑	อุทัยธานี	๓๐	๐.๖๐	๑๕	๕๐.๐๐	๑๖	๕๓.๓๓	๑	๖.๒๕	๑๕	๕๐.๐๐
๕๒	ชัยนาท	๒๘	๐.๕๖	๑๕	๕๐.๐๐	๑๓	๔๖.๔๓	๑๐	๓๕.๗๑	๒	๑๕.๒๙
๕๓	ยโสธร	๒๘	๐.๕๖	๑๕	๕๐.๐๐	๑๓	๔๖.๔๓	๒	๑๕.๒๙	๑๒	๔๓.๗๑
๕๔	ตาก	๒๘	๐.๕๖	๑๒	๔๒.๘๖	๑๖	๕๗.๑๔	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๔๓.๐๐
๕๕	สกลนคร	๒๗	๐.๕๔	๑๓	๔๘.๑๕	๑๔	๕๑.๘๕	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๔๐.๗๔
๕๖	สระแก้ว	๒๖	๐.๕๒	๑๓	๕๐.๐๐	๑๓	๕๐.๐๐	๓	๒๓.๐๘	๑๐	๓๖.๙๒
๕๗	จันทบุรี	๒๖	๐.๕๒	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๔	๓๖.๓๖	๗	๒๖.๖๘
๕๘	หนองคาย	๒๖	๐.๕๒	๑๐	๓๘.๔๖	๑๖	๖๑.๕๔	๕	๓๑.๒๕	๑๑	๖๕.๗๕
๕๙	ลำพูน	๒๖	๐.๕๒	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๕	๓๑.๒๕	๗	๒๖.๖๘
๖๐	พัทลุง	๒๕	๐.๕๐	๑๖	๖๔.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๖๑	อ่างทอง	๒๕	๐.๕๐	๗	๒๘.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๕	๒๐.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐
๖๒	พังงา	๒๕	๐.๕๐	๑๑	๔๔.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๓	๒๓.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๖๓	อุตรดิตถ์	๒๔	๐.๔๘	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐	๖	๔๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐
๖๔	สุโขทัย	๒๓	๐.๔๖	๑๕	๖๐.๘๗	๙	๓๙.๑๓	๐	๐.๐๐	๙	๑๐๐.๐๐
๖๕	สิงห์บุรี	๒๒	๐.๔๔	๑๙	๘๖.๓๖	๓	๑๓.๖๔	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๖๖	ปัตตานี	๒๑	๐.๔๒	๗	๓๓.๓๓	๑๔	๖๖.๖๗	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
๖๗	มุกดาหาร	๒๐	๐.๔๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐
๖๘	ระนอง	๑๙	๐.๓๘	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๑.๕๘	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๖๙	แพร่	๑๙	๐.๓๘	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐
๗๐	สตูล	๑๘	๐.๓๖	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๗๑	นครนายก	๑๗	๐.๓๔	๙	๕๒.๙๔	๘	๔๗.๐๖	๓	๓๗.๕๐	๔	๖๒.๕๐
๗๒	สมุทรสงคราม	๑๕	๐.๓๐	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๗๓	น่าน	๑๕	๐.๓๐	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๗๔	ตราด	๑๔	๐.๒๘	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔	๑	๑๒.๕๐	๗	๕๗.๕๐
๗๕	หนองบัวลำภู	๑๐	๐.๒๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๑	๑๖.๖๗	๔	๔๐.๐๐
๗๖	แม่ฮ่องสอน	๘	๐.๑๖	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
รวมทั้งสิ้น		๕,๐๐๓	๑๐๐.๐๐	๒,๖๘๙	๕๓.๗๕	๒,๓๑๔	๔๖.๒๕	๕๖๓	๒๔.๓๓	๑,๗๕๑	๗๕.๖๗

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัดที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	กรุงเทพมหานคร (๔๔๔ เรื่อง)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาผลกระทบทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและยานยนต์	๒๖๙	๑๘๖	๘๓	๔๑	๓๒
		- ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาผลกระทบทางเสียงจากการเลี้ยงสุนัข/สุนัขจรจัด					

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังตั้ง ป้ายโฆษณา/การจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะ ทางกลิ่นจากการเผาขยะ					
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องรื้อถอนทุกกรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนลาดยาง - ขอความอนุเคราะห์ปิดฝาท่อระบายน้ำ/ เปลี่ยนฝาท่อที่ชำรุด - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าว สินค้า/การจอดรถบนบาทวิถี และผิวการจราจร กีดขวางทางสัญจรและการจราจร	๑๐๒	๗๕	๒๗	๒๑	๖
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการพลเรือน กรณี การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๗	๔๓	๕	๒	๒
๒	จังหวัดอุบลราชธานี (๒๗๐ เรื่อง)	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ กรณี ขอให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ติดขัด กรณีได้รับผลกระทบ จากการสร้างเขื่อนเปกมุล	๑๖๗	๐	๑๖๗	๑	๑๖๖
		ถนน กรณี ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนลาดยาง	๕	๓	๖	๐	๖
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ กรณี ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและยานยนต์	๘	๘	๐	๐	๐
๓	จังหวัดนนทบุรี (๑๘๑ เรื่อง)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องรื้อถอน ร้องทุกกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง/กลิ่น/ ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและยานยนต์ - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษ	๕๗	๓๕	๑๘	๕	๑๓
		ยาเสพติด กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย ยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา	๑๓	๑๓	๐	๐	๐
		บ่อนการพนัน กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิด บ่อนการพนันไพ่ ไฮโล ตู้ม้าหยอดเหรียญ สุนัขเกอร์ และสลากรินรวบ	๑๐	๙	๑	๐	๐