

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๖๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๕๔ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๗๙๒ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๓) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบ ให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th

(M53-09-20 : นิสา)

๑๕ ก.ย. ๒๕๕๓
รอง ลคร. ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๓
ผอ.สวค. ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๓
ผช. ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๓
ผอ.กลุ่ม ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๓
นวก. ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๓
ผู้พิมพ์ ๑๕ ก.ย. ๒๕๕๓



พ.ศ. ๒๕๖๓
๒ ๑๖.๕๓
๑๙.๔๐๔.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ ๖๕๔๖
วันที่ ๗ ก.ย. ๒๕๖๓ เวลา ๑๖.๐๖

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓/๒๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

กัณยาน ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๐๑๔
ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมปรึกษาหารือเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ เห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ ปัญญาดี)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นิระพนธ์



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ 19506
วันที่ 16 ก.ย. 53 เวลา 14.00 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๑
ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๐๑๕ วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

รับจาก

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

๒๗/๘๕๓

เวลา ๑๐.๐๙ น.

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

14 ก.ย. 2553

จัดเข้าวาระ.....

๒. เรื่องเดิม

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

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๓.๑ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๔ ช่องทางในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนได้ใช้บริการการร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๓๘,๒๙๘ ครั้ง โดยเรียงตามลำดับจากช่องทางที่มีอัตราส่วนมากที่สุด (เอกสาร ๒) ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๑๔
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ร้อยละ ๙.๔๕
- ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ร้อยละ ๓.๖๖
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ร้อยละ ๐.๗๕

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒ พบว่าในไตรมาสที่ ๓ มีจำนวนการใช้บริการการร้องทุกข์เพิ่มขึ้น จำนวน ๖,๕๙๕ ครั้ง โดยประชาชนใช้ช่องทางการร้องทุกข์ทางสายด่วน

/ของรัฐบาล ...

641
15053
น.ร.๕3

(๕๙๓)

ร.ม.ต.นร.(๑) รับที่ 656

๕.๕๑๗ ๕.๐๕๖ 12๖๔ ๕.๕๑๗ ๕.๕๑๗

ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) และตู้ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ

๓.๒ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒ (เอกสาร ๓)

ในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๑๒๗ เรื่อง โดยร้องทุกข์ประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง - การปกครอง มากที่สุด ร้อยละ ๕๙.๙๑ ด้านสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๓๐.๕๒ ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ ๕.๘๘

สำหรับ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความมั่นคง ร้อยละ ๒๓.๒๘ รองลงมาคือ การเมือง ร้อยละ ๑๙.๒๙ และสาธารณสุข ร้อยละ ๑๕.๒๓ ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ ๓ เมื่อเปรียบเทียบประเภทเรื่องที่ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ กับไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ แล้ว ปรากฏว่าประเภทเรื่องรองที่มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ เรื่องปัญหาความมั่นคง ส่วนประเภทเรื่องรองที่มีการร้องทุกข์ลดลงมากที่สุด ได้แก่ เรื่องกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๓.๓ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๔)

ในไตรมาสที่ ๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๖,๐๐๓ เรื่อง โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กระทรวงการคลัง ร้อยละ ๒๒.๒๒ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ หนี้สินนอกระบบ และการอนุมัติสินเชื่อ) รองลงมา คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ ๑๙.๓๙ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ บ่อนการพนัน และเหตุเดือดร้อนรำคาญ) และกระทรวงมหาดไทย ร้อยละ ๑๑.๓๖ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา และปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ)

๓.๔ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายการโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๓ (เอกสาร ๕)

ในไตรมาสที่ ๓ ภาคที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ ภาคกลางและภาคตะวันออก ร้อยละ ๓๓.๑๓ รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ ๒๑.๕๘ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๙.๔๓ ภาคเหนือ ร้อยละ ๑๔.๘๔ และภาคใต้ ร้อยละ ๑๑.๐๒ ตามลำดับ

๓.๕ จังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๖)

ในไตรมาสที่ ๓ จังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น
๓,๗๖๗ เรื่อง โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๙.๕๓
(ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน ปัญหาความสงบเรียบร้อย
ภายในประเทศ) รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี ร้อยละ ๕.๐๑ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรกได้แก่
เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน และบ่อนการพนัน) และจังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ ๓.๘๐ (ประเด็น
การร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน และยาเสพติด)

๓.๖ จากข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมเพิ่มขึ้นจากในไตรมาสที่ ๒ ในปีงบประมาณ
ดังกล่าว จำนวน ๖,๕๙๕ ครั้ง โดยในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลัก
ด้านการเมือง-การปกครอง มากที่สุด โดยมีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๗,๕๗๘ เรื่อง
หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๘ ที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ ๒ ทั้งนี้ ประเภทเรื่องที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่
เรื่องปัญหาความมั่นคง โดยเรื่องส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นจากกรณีปัญหา
เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นทั้งเห็นด้วยและไม่เห็น
ด้วยกับการเปิดโต๊ะเจรจาในการบริหารประเทศในขณะนั้น ประเภทเรื่องรองที่มีจำนวนเรื่องลดลงมาก
ที่สุดในไตรมาสที่ ๓ เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๒ ได้แก่ เรื่องกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ
ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

(นายจตุรงค์ ปัญญาดี)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เลข: ๑๗๖-ทล

(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี

ผู้ประสานงาน : นางสาว ทิพสุดา มีระพจน์

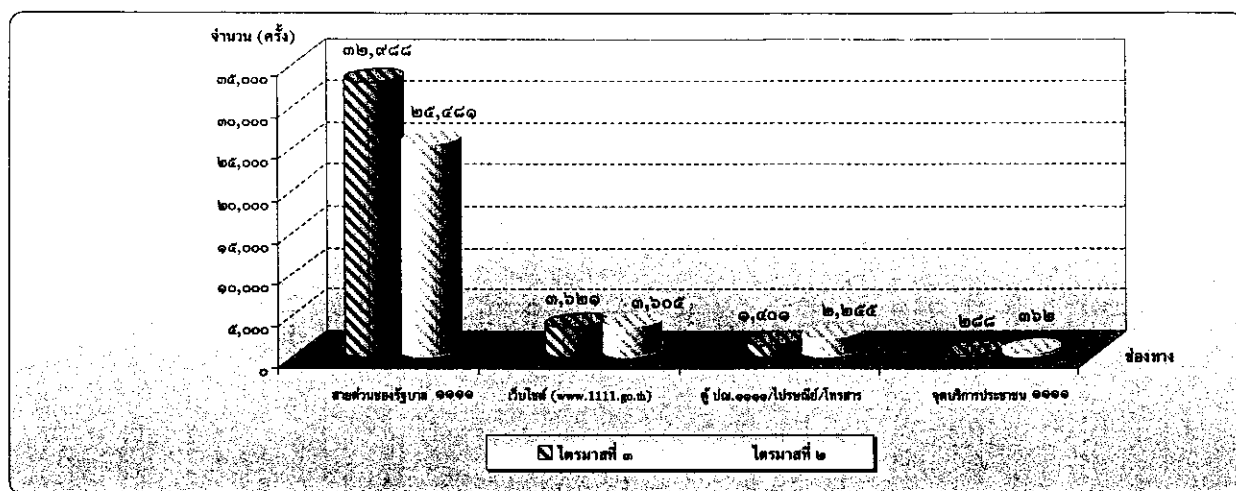
๗๑๗

สลด. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ ๑๔ ก.ย. ๒๕๕๓ ลงมติว่า

ทราบ

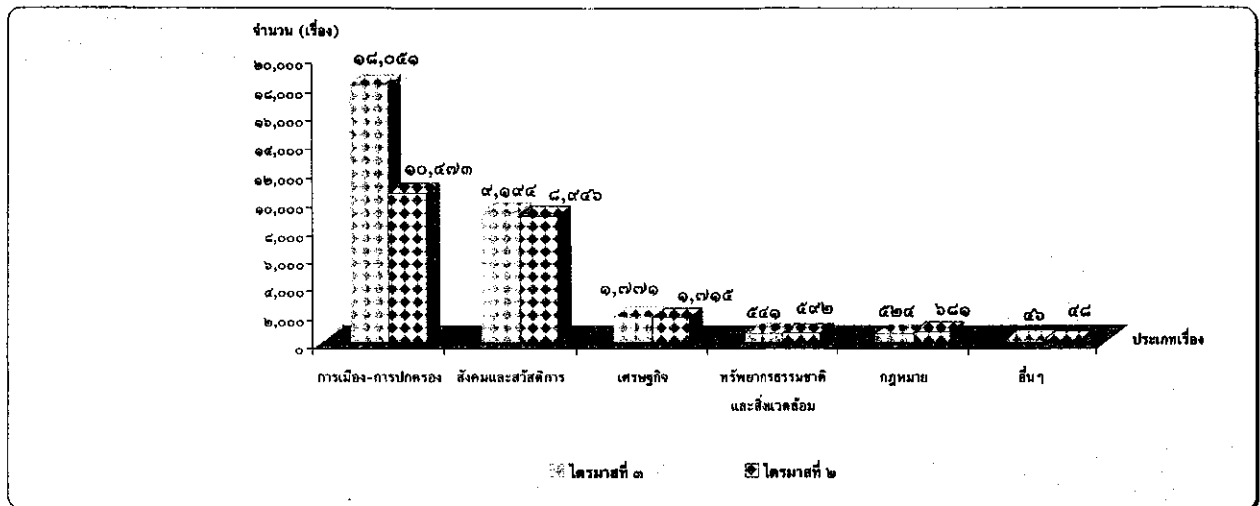
๓.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒



ตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
		จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๒,๔๔๔	๘๖.๑๔	๒๕,๔๔๑	๘๐.๓๘
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๖๒๑	๙.๔๕	๓,๖๐๕	๑๑.๓๗
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๔๐๑	๓.๖๖	๒,๒๕๕	๗.๑๑
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๘๘	๐.๗๕	๓๖๒	๑.๑๔
รวมทั้งสิ้น		๓๘,๒๙๔	๑๐๐.๐๐	๓๑,๖๖๓	๑๐๐.๐๐

๓.๒ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในไตรมาสที่ ๓ เปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในไตรมาสที่ ๓ เปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
			จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑	การเมือง-การปกครอง	ปัญหาความมั่นคง	๗,๐๑๕ (๑)	๒๓.๒๘	๒,๒๓๑ (๓)	๙.๙๕
		การเมือง	๕,๘๑๑ (๒)	๑๙.๒๙	๒,๒๓๑ (๓)	๙.๙๕
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒,๗๓๐	๙.๐๖	๓,๗๑๒ (๑)	๑๖.๕๓
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๘๕๕	๖.๑๖	๑,๖๕๐	๗.๓๐
		ใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๖๕๐	๒.๑๒	๖๕๙	๒.๙๓
		รวม	๑๘,๐๕๑	๕๙.๙๑	๑๐,๔๗๓	๔๖.๖๕
๒	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณสุข	๔,๕๘๘ (๓)	๑๕.๒๓	๓,๔๘๙ (๒)	๑๕.๕๕
		สังคมเสื่อมโทรม	๑,๖๑๑	๕.๓๕	๑,๙๔๘	๘.๖๘
		การพนัน	๖๕๐	๒.๑๒	๗๔๗	๓.๓๓
		สวัสดิการสงเคราะห์	๔๑๕	๑.๓๘	๓๗๖	๑.๖๗
		ปัญหาแรงงาน	๓๑๘	๑.๐๕	๔๐๑	๑.๗๙
		จัดระเบียบสังคม	๓๑๕	๑.๐๕	๔๐๖	๑.๘๑
		สาธารณสุข	๓๐๗	๑.๐๒	๓๔๙	๑.๕๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
			จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
		การศึกษา	๒๘๘	๐.๙๖	๓๑๒	๑.๓๙
		ปัญหาที่ดิน	๒๕๗	๐.๘๕	๓๘๖	๑.๗๒
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑๘๖	๐.๖๒	๒๐๑	๐.๙๐
		ประกันสังคม	๗๑	๐.๒๔	๘๒	๐.๓๗
		สถานภาพของบุคคล	๖๙	๐.๒๓	๖๙	๐.๓๑
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๕๙	๐.๑๖	๘๔	๐.๓๗
		สิทธิมนุษยชน	๕๓	๐.๑๔	๕๐	๐.๒๒
		หลักประกันสุขภาพ	๓๑	๐.๑๐	๓๖	๐.๒๖
		การกีฬา	๖	๐.๐๒	๑๐	๐.๐๔
		รวม	๙,๑๙๕	๓๐.๕๒	๘,๙๔๖	๓๙.๘๔
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๖๒๑	๒.๐๖	๔๙๕	๒.๒๐
		การเงิน	๒๔๖	๐.๘๑	๑๗๖	๐.๗๘
		การเกษตร	๒๒๖	๐.๗๕	๓๓๓	๑.๔๘
		การค้า	๒๑๖	๐.๗๒	๒๑๓	๐.๙๕
		รายได้	๑๕๖	๐.๕๒	๑๗๖	๐.๗๘
		การลงทุน	๑๓๘	๐.๔๖	๑๑๕	๐.๕๑
		การคลัง	๑๐๖	๐.๓๕	๑๓๐	๐.๕๘
		ราคาพลังงาน	๓๙	๐.๑๓	๕๔	๐.๒๔
		อุตสาหกรรม	๒๓	๐.๐๘	๒๓	๐.๑๐
		รวม	๑,๗๗๑	๕.๘๘	๑,๗๑๕	๗.๖๔
๔	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๑๙๔	๐.๖๔	๑๒๐	๐.๕๓
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๑๗	๐.๓๙	๑๒๑	๐.๕๔
		ปัญหาของเสีย	๘๒	๐.๒๘	๑๒๐	๐.๕๓
		คุณภาพอากาศและเสียง	๕๐	๐.๑๗	๘๗	๐.๓๙
		คุณภาพน้ำ	๓๓	๐.๑๑	๔๖	๐.๒๐
		นโยบายและแผน	๒๔	๐.๐๘	๒๔	๐.๑๑
		ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๒๑	๐.๐๗	๓๓	๐.๑๔
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๙	๐.๐๓	๗	๐.๐๓
		ปัญหาน้ำบาดาล	๗	๐.๐๒	๑๕	๐.๐๗
		ทรัพยากรธรณี	๔	๐.๐๑	๑๙	๐.๐๘
		รวม	๕๕๑	๑.๘๐	๕๙๒	๒.๖๔

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๒	
			จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๒๕๗	๐.๘๕	๓๒๗	๑.๔๖
		การบังคับตามกฎหมาย	๑๑๘	๐.๓๙	๒๑๓	๐.๙๕
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	๙๕	๐.๓๒	๘๕	๐.๓๘
		การเสนอและตรากฎหมาย	๕๔	๐.๑๘	๕๖	๐.๒๕
		รวม	๕๒๔	๑.๗๔	๖๘๑	๓.๐๓
๖	อื่นๆ	รวม	๔๖	๐.๑๕	๔๘	๐.๒๑
รวมทั้งสิ้น			๓๐,๑๒๗	๑๐๐.๐๐	๒๒,๔๕๕	๑๐๐.๐๐

๓.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงาน โดยเรียงลำดับจากกระทรวงที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวงการคลัง	๑,๓๓๔	๒๒.๒๒	๒๙๘	๒๒.๓๔	๑,๐๓๖	๗๗.๖๖	๓๕๖	๓๔.๓๖	๖๘๐	๖๕.๖๔
๒	กระทรวงมหาดไทย	๖๘๒	๑๑.๓๖	๔๐๑	๕๘.๘๐	๒๘๑	๔๑.๒๐	๒๐๐	๗๑.๑๗	๘๑	๒๘.๘๓
๓	กระทรวงคมนาคม	๔๓๓	๗.๒๑	๓๒๔	๗๔.๘๓	๑๐๙	๒๕.๑๗	๖๗	๖๑.๔๗	๔๒	๓๘.๕๓
๔	กระทรวงสาธารณสุข	๒๗๖	๔.๖๐	๑๙๒	๖๙.๕๗	๘๔	๓๐.๔๓	๓๔	๔๐.๔๘	๕๐	๕๙.๕๒
๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๗๒	๔.๕๓	๑๔๑	๕๑.๘๔	๑๓๑	๔๘.๑๖	๖๕	๕๙.๖๒	๖๖	๕๐.๓๘
๖	กระทรวงแรงงาน	๒๖๑	๔.๓๕	๑๑๕	๔๔.๐๖	๑๔๖	๕๕.๙๔	๘๕	๕๘.๒๒	๖๑	๔๑.๗๘
๗	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๒๖๐	๔.๓๓	๑๗๕	๖๗.๓๑	๘๕	๓๒.๖๙	๕๙	๖๙.๔๑	๒๖	๓๐.๕๙
๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๓๘	๓.๙๖	๑๐๗	๔๕.๙๖	๑๓๑	๕๕.๐๔	๗๒	๕๕.๙๖	๕๙	๔๕.๐๔
๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๙๐	๓.๑๗	๒๕	๑๓.๑๖	๑๖๕	๘๖.๘๔	๖๐	๓๖.๓๖	๑๐๕	๖๓.๖๔
๑๐	สำนักงานกฤษฎีกา	๑๔๙	๒.๔๘	๑๐๕	๗๐.๔๗	๔๔	๒๙.๕๓	๒๗	๖๑.๓๖	๑๗	๓๘.๖๔
๑๑	กระทรวงพาณิชย์	๑๔๐	๒.๓๓	๙๙	๗๐.๗๑	๔๑	๒๙.๒๙	๓๓	๘๐.๕๙	๘	๑๙.๔๑
๑๒	กระทรวงกลาโหม	๘๙	๑.๔๘	๖๓	๗๐.๗๙	๒๖	๒๙.๒๑	๑๑	๔๒.๓๑	๑๕	๕๗.๖๙
๑๓	กระทรวงยุติธรรม	๖๕	๑.๐๘	๒๙	๔๔.๖๒	๓๖	๕๕.๓๘	๑๔	๓๘.๘๙	๒๒	๖๑.๑๑
๑๔	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๑	๑.๐๒	๓๑	๕๐.๘๒	๓๐	๔๙.๑๘	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐
๑๕	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๓	๐.๓๘	๗	๓๐.๔๓	๑๖	๖๙.๕๗	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕
๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖	๐.๒๗	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๑๗	กระทรวงพลังงาน	๑๑	๐.๑๘	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๐	๐.๑๗	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๙	๐.๑๔	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒๑	หน่วยงานอื่น ๆ										
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๑๖๔	๑๙.๓๙	๙๗๕	๘๓.๗๖	๑๘๙	๑๖.๒๔	๙๔	๕๙.๗๔	๙๕	๕๐.๒๖
	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๒๖๘	๔.๔๖	๒๑๓	๗๙.๔๘	๕๕	๒๐.๕๒	๓๓	๖๐.๐๐	๒๒	๔๐.๐๐
	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๓	๐.๓๘	๕	๒๑.๗๔	๑๘	๗๘.๒๖	๗	๓๘.๘๙	๑๑	๖๑.๑๑
	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๑๔	๐.๒๓	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๒๑.๔๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐

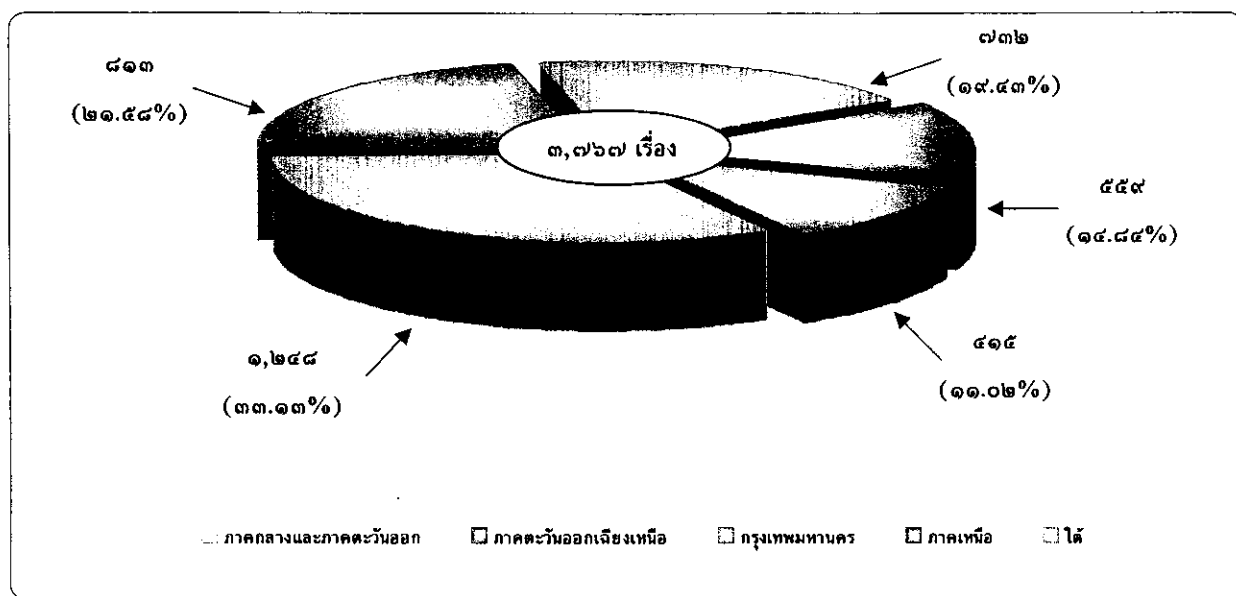
ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักราชเลขาธิการ	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	ศาลอาญา	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สภาเกษตรกรไทย	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๐๐๓	๑๐๐.๐๐	๓,๓๕๖	๕๕.๙๑	๒,๖๔๗	๔๔.๐๙	๑,๒๕๑	๔๗.๒๖	๑,๓๙๖	๕๒.๗๔

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับ
การประสานงานการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน 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	กระทรวงการคลัง (๑,๓๓๔ เรื่อง)	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ผ่อนปรนเงื่อนไข การอนุมัติสินเชื่อโครงการปลดหนี้เกษตรกร - ขอความอนุเคราะห์เงินชดเชยส่วนต่าง จากการประกันราคาข้าว/พืชผลทางการเกษตร ของโครงการประกันรายได้เกษตรกร	๔๑๗	๑๑๖	๓๐๑	๔๔	๒๑๗

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ ธนาคารออมสิน - ขอความอนุเคราะห์จัดหาเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ จากธนาคารออมสิน	๓๖๒	๒๗	๓๓๕	๑๐๓	๒๓๒
		การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราร้อง ร้องทุกข์กรณีการขออนุมัติสินเชื่อจากธนาคารออมสิน	๑๓๐	๒๔	๑๐๖	๕๑	๖๕
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๑,๑๖๕ เรื่อง)	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ โดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องราร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการตั้งด่าน เก็บเงินของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	๑๖๐	๑๒๓	๓๗	๑๔	๒๓
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล น้ำเต้าปูปลา ทายผลพนันฟุตบอล ตุ้มหอยอดเหรียญ หอยจับยี่กี ถั่วหีบ และเบี้ยใบ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเล่นการพนัน ประเภทไฮโล หอยใต้ดิน หอยปิงปอง ทายผลพนัน ฟุตบอล	๑๔๙	๑๔๗	๒	๒	๐
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราร้อง ร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาผลกระทบ ทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากผู้ประกอบการ และยานยนต์ - ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาการจอดรถ และการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการจราจร	๑๓๒	๑๐๖	๒๖	๑๘	๘
๓	กระทรวงมหาดไทย (๖๔๒ เรื่อง)	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอความช่วยเหลือขยายเขตไฟฟ้า	๒๒๒	๑๑๔	๑๐๘	๘๕	๒๓
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล - ขอความช่วยเหลือติดตั้งระบบการจ่าย น้ำประปา - ขอความช่วยเหลือขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา	๑๕๘	๖๘	๙๐	๗๒	๑๘
		ปัญหาความสงบภายในประเทศ กรณี การแจ้ง เบาะแสการก่อความไม่สงบ	๑๐๙	๑๐๗	๒	๒	๐

๓.๔ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายภาคในไตรมาสที่ ๓



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายภาคโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๓

ภาค	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
			เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
							จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ภาคกลางและภาคตะวันออก	๑,๒๔๘	๓๓.๑๓	๗๗๓	๖๑.๙๔	๔๗๕	๓๘.๐๖	๑๕๐	๓๑.๕๘	๓๒๕	๖๘.๔๒
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๘๑๓	๒๑.๕๘	๓๘๐	๔๖.๗๔	๔๓๓	๕๓.๒๖	๙๖	๒๒.๑๗	๓๓๗	๗๗.๘๓
กรุงเทพมหานคร	๗๓๒	๑๙.๔๓	๔๕๑	๖๑.๖๑	๒๘๑	๓๘.๓๙	๑๔๘	๕๒.๖๗	๑๓๓	๔๗.๓๓
ภาคเหนือ	๕๕๙	๑๔.๘๔	๒๖๖	๔๗.๕๘	๒๙๓	๕๒.๔๒	๕๙	๑๖.๗๒	๒๔๔	๘๓.๒๘
ใต้	๔๑๕	๑๑.๐๒	๒๐๘	๕๐.๑๒	๒๐๗	๕๙.๘๘	๘๑	๓๙.๑๓	๑๒๖	๖๐.๘๗
รวมทั้งสิ้น	๓,๗๖๗	๑๐๐.๐๐	๒,๐๗๘	๕๕.๑๖	๑,๖๘๙	๔๔.๘๔	๕๒๔	๓๑.๐๒	๑,๑๖๕	๖๘.๙๘

๓.๕ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามจังหวัด ที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับ จากจังหวัดที่ได้รับการประสานงาน เพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง การร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๗๓๒	๑๙.๔๓	๕๕๑	๖๑.๖๑	๒๘๑	๓๘.๓๙	๑๔๘	๕๒.๖๗	๑๓๓	๔๗.๓๓
๒	นนทบุรี	๑๕๑	๕.๐๑	๙๑	๖๐.๒๖	๖๐	๓๙.๗๔	๑๕	๒๕.๐๐	๔๕	๗๕.๐๐
๓	สมุทรปราการ	๑๔๓	๓.๘๐	๑๐๘	๗๕.๕๒	๓๕	๒๔.๔๘	๑๒	๓๔.๒๙	๒๓	๖๕.๗๑
๔	ปทุมธานี	๑๒๕	๓.๓๒	๘๓	๖๖.๔๐	๔๒	๓๓.๖๐	๖	๑๔.๒๙	๓๖	๘๕.๗๑
๕	นครราชสีมา	๑๒๑	๓.๒๑	๖๓	๕๒.๐๗	๕๘	๔๗.๙๓	๔	๖.๙๐	๕๔	๙๕.๑๐
๖	อุบลราชธานี	๑๐๖	๒.๘๑	๕๐	๔๗.๑๗	๕๖	๕๒.๘๓	๗	๑๒.๕๐	๔๙	๘๗.๕๐
๗	ชลบุรี	๑๐๑	๒.๖๘	๖๖	๖๕.๓๕	๓๕	๓๔.๖๕	๑๔	๔๐.๐๐	๒๑	๖๐.๐๐
๘	นครศรีธรรมราช	๘๑	๒.๑๕	๓๑	๓๘.๒๗	๕๐	๖๑.๗๓	๑๖	๓๒.๐๐	๓๔	๖๘.๐๐
๙	นครสวรรค์	๗๖	๒.๐๒	๔๓	๕๖.๕๘	๓๓	๔๓.๔๒	๗	๒๑.๒๑	๒๖	๗๘.๗๙
๑๐	เชียงใหม่	๗๒	๑.๙๑	๓๔	๔๗.๒๒	๓๘	๕๒.๗๘	๗	๑๘.๔๒	๓๑	๘๑.๕๘
๑๑	ฉะเชิงเทรา	๖๘	๑.๘๑	๔๓	๖๓.๒๔	๒๕	๓๖.๗๖	๔	๑๖.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐
๑๒	พระนครศรีอยุธยา	๖๓	๑.๖๗	๔๕	๗๑.๔๓	๑๘	๒๘.๕๗	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓
๑๓	ขอนแก่น	๖๒	๑.๖๕	๒๙	๔๖.๗๗	๓๓	๕๓.๒๓	๑๐	๓๐.๓๐	๒๓	๖๙.๗๐
๑๔	สงขลา	๖๐	๑.๕๙	๓๒	๕๓.๓๓	๒๘	๔๖.๖๗	๒๑	๗๕.๐๐	๗	๒๕.๐๐
๑๕	พิษณุโลก	๖๐	๑.๕๙	๒๘	๔๖.๖๗	๓๒	๕๓.๓๓	๒	๖.๒๕	๓๐	๙๓.๗๕
๑๖	สุรินทร์	๕๙	๑.๕๗	๒๕	๔๒.๓๗	๓๔	๕๗.๖๓	๙	๒๖.๔๗	๒๕	๗๓.๕๓
๑๗	นครปฐม	๕๖	๑.๕๙	๔๐	๗๑.๔๓	๑๖	๒๘.๕๗	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๑๘	สมุทรสาคร	๕๖	๑.๕๙	๓๕	๖๒.๕๐	๒๑	๓๗.๕๐	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๑๙	สุพรรณบุรี	๕๕	๑.๔๖	๒๙	๕๒.๗๓	๒๖	๔๗.๒๗	๗	๒๖.๙๒	๑๙	๗๓.๐๘
๒๐	กาญจนบุรี	๕๔	๑.๔๓	๒๖	๔๘.๑๕	๒๘	๕๑.๘๕	๙	๓๒.๑๔	๑๙	๖๗.๘๖
๒๑	พิจิตร	๕๙	๑.๓๐	๑๗	๓๔.๖๙	๓๒	๖๕.๓๑	๙	๒๘.๑๓	๒๓	๗๑.๘๘
๒๒	อุดรธานี	๕๘	๑.๒๗	๑๙	๓๙.๕๘	๒๙	๖๐.๔๒	๖	๒๐.๖๙	๒๓	๗๙.๓๑
๒๓	เชียงราย	๕๖	๑.๒๒	๒๘	๖๐.๘๗	๑๘	๓๙.๑๓	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓
๒๔	สุราษฎร์ธานี	๕๕	๑.๑๙	๓๐	๖๖.๖๗	๑๕	๓๓.๓๓	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐
๒๕	ศรีสะเกษ	๕๓	๑.๑๔	๒๒	๔๑.๖๖	๒๑	๔๘.๘๔	๔	๑๙.๐๕	๑๗	๘๐.๙๕
๒๖	เพชรบูรณ์	๕๓	๑.๑๔	๑๗	๓๙.๕๓	๒๖	๖๐.๔๗	๙	๓๔.๖๒	๑๗	๖๕.๓๘
๒๗	ร้อยเอ็ด	๕๑	๑.๐๙	๑๗	๔๑.๕๖	๒๔	๔๘.๔๔	๗	๒๙.๑๗	๑๗	๗๐.๘๓
๒๘	บุรีรัมย์	๕๑	๑.๐๙	๑๗	๔๑.๕๖	๒๔	๔๘.๔๔	๐	๐.๐๐	๒๔	๑๐๐.๐๐
๒๙	สระบุรี	๕๐	๑.๐๖	๒๗	๖๗.๕๐	๑๓	๓๒.๕๐	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
๓๐	ราชบุรี	๕๐	๑.๐๖	๒๖	๖๕.๐๐	๑๔	๓๕.๐๐	๔	๒๘.๕๗	๑๐	๗๑.๔๓
๓๑	ชัยภูมิ	๓๙	๑.๐๔	๑๖	๔๑.๐๓	๒๓	๕๘.๙๗	๑	๔.๓๕	๒๒	๙๕.๖๕
๓๒	ระยอง	๓๘	๑.๐๑	๒๑	๕๕.๒๖	๑๗	๔๔.๗๔	๔	๒๙.๔๑	๑๒	๗๐.๕๙
๓๓	ลำปาง	๓๗	๐.๙๘	๑๘	๔๘.๖๕	๑๙	๕๑.๓๕	๑	๕.๒๖	๑๘	๙๕.๗๔
๓๔	กำแพงเพชร	๓๗	๐.๙๘	๒๐	๕๔.๐๕	๑๗	๔๕.๙๕	๒	๑๑.๗๖	๑๕	๘๘.๒๔

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓๕	ลพบุรี	๓๕	๐.๙๓	๒๑	๖๐.๐๐	๑๔	๔๐.๐๐	๕	๒๘.๕๗	๑๐	๗๑.๔๓
๓๖	สกลนคร	๓๕	๐.๙๓	๑๓	๓๗.๑๔	๒๒	๖๒.๘๖	๕	๒๒.๗๓	๑๗	๗๗.๒๗
๓๗	กาฬสินธุ์	๓๕	๐.๙๓	๑๕	๔๒.๘๖	๒๐	๕๗.๑๔	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐
๓๘	ปราจีนบุรี	๓๔	๐.๙๐	๑๗	๕๐.๐๐	๑๗	๕๐.๐๐	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
๓๙	กระบี่	๓๑	๐.๘๒	๑๕	๔๘.๓๙	๑๖	๕๑.๖๑	๕	๓๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕
๔๐	ประจวบคีรีขันธ์	๒๙	๐.๗๗	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๘๓	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
๔๑	มหาสารคาม	๒๙	๐.๗๗	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๘๓	๓	๒๓.๐๘	๑๐	๗๖.๙๒
๔๒	หนองคาย	๒๘	๐.๗๔	๑๔	๕๐.๐๐	๑๔	๕๐.๐๐	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔
๔๓	นราธิวาส	๒๗	๐.๗๒	๙	๓๓.๓๓	๑๘	๖๖.๖๗	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓
๔๔	เพชรบุรี	๒๖	๐.๖๙	๑๓	๕๐.๐๐	๑๓	๕๐.๐๐	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๘
๔๕	ภูเก็ต	๒๖	๐.๖๙	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๑	๙.๐๙	๑๐	๙๐.๙๑
๔๖	จันทบุรี	๒๕	๐.๖๖	๑๒	๔๘.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๔๗	เลย	๒๔	๐.๖๔	๑๒	๕๐.๐๐	๑๒	๕๐.๐๐	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๔๘	พะเยา	๒๔	๐.๖๔	๘	๓๓.๓๓	๑๖	๖๖.๖๗	๑	๖.๒๕	๑๕	๙๓.๗๕
๔๙	สุโขทัย	๒๔	๐.๖๔	๑๐	๔๑.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๑	๗.๑๔	๑๓	๙๒.๘๖
๕๐	พัทลุง	๒๓	๐.๖๑	๑๔	๖๐.๘๗	๙	๓๙.๑๓	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๕๑	นครพนม	๒๓	๐.๖๑	๑๓	๕๖.๕๒	๑๐	๔๓.๔๘	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๕๒	ยโสธร	๒๓	๐.๖๑	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๕๓	อำนาจเจริญ	๒๓	๐.๖๑	๑๐	๔๓.๔๘	๑๓	๕๖.๕๒	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๕๔	อุตรดิตถ์	๒๓	๐.๖๑	๑๐	๔๓.๔๘	๑๓	๕๖.๕๒	๑	๗.๖๙	๑๒	๙๒.๓๑
๕๕	ชัยนาท	๒๑	๐.๕๖	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘	๖	๕๕.๕๕	๕	๔๕.๔๕
๕๖	ปัตตานี	๒๑	๐.๕๖	๖	๒๘.๕๗	๑๕	๗๑.๔๓	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๕๗	หนองบัวลำภู	๒๑	๐.๕๖	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘	๓	๒๗.๒๗	๘	๗๗.๗๓
๕๘	นครนายก	๒๐	๐.๕๓	๑๐	๕๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐
๕๙	สระแก้ว	๒๐	๐.๕๓	๗	๓๕.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐	๒	๑๕.๓๘	๑๑	๘๔.๖๒
๖๐	ตรัง	๑๙	๐.๕๐	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๖๑	สตูล	๑๙	๐.๕๐	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔	๑	๑๕.๒๙	๖	๘๔.๗๑
๖๒	อุทัยธานี	๑๙	๐.๕๐	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๑.๕๘	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓
๖๓	สิงห์บุรี	๑๗	๐.๔๕	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๖๔	ชุมพร	๑๗	๐.๔๕	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๖๕	พังงา	๑๗	๐.๔๕	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๕๘.๘๒	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๖๖	แพร่	๑๖	๐.๔๒	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๖๗	ยะลา	๑๕	๐.๔๐	๔	๒๖.๖๗	๑๑	๗๓.๓๓	๑	๙.๐๙	๑๐	๙๐.๙๑
๖๘	ระนอง	๑๔	๐.๓๗	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๖๙	อ่างทอง	๑๒	๐.๓๒	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๗๐	มุกดาหาร	๑๒	๐.๓๒	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๗๑	ตราด	๑๐	๐.๒๗	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๗๒	ลำพูน	๑๐	๐.๒๗	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๗๓	น่าน	๑๐	๐.๒๗	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๗๔	สมุทรสงคราม	๙	๐.๒๔	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๗๕	แม่ฮ่องสอน	๗	๐.๑๙	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๗๖	ตาก	๖	๐.๑๖	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๓,๗๖๗	๑๐๐.๐๐	๒,๐๗๘	๕๕.๑๖	๑,๖๘๙	๔๔.๘๔	๕๒๕	๓๑.๐๒	๑,๑๖๔	๖๘.๙๘

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัดที่มีจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	กรุงเทพมหานคร (๗๓๒ เรื่อง)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละออง จากผู้ประกอบการและยานยนต์ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการจอดรถและวางโต๊ะเก้าอี้กีดขวางบนบาทวิถีกีดขวางทางสัญจร - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากการเลี้ยงสุนัข และสุนัขจรจัด - ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน/การขุดลอกและซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	๑๘๕	๑๓๒	๕๓	๕๐	๓
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซมถนน - ขอความอนุเคราะห์ปิดฝาท่อระบายน้ำ/เปลี่ยนฝาท่อที่ชำรุดและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซมบาทวิถี - ขอความอนุเคราะห์ก่อสร้างสะพานลอยคนข้าม	๙๕	๗๐	๒๕	๒๐	๕

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ประกอบการและผู้ได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง - ขอความช่วยเหลือเก็บภาพและแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ทางการเมืองอันมีข้อความไม่เหมาะสม - การแจ้งเบาะแสการก่อความไม่สงบ	๔๓	๒๐	๖๓	๑๖	๔๗
๒	นนทบุรี (๑๕๑ เรื่อง)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละออง จากผู้ประกอบการและยานยนต์ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน	๓๕	๒๑	๑๔	๕	๑๐
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซมถนน - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาวางท่อ/ชุดลอกบ่อระบายน้ำ - ขอความอนุเคราะห์ก่อสร้างสะพานลอยคนข้าม	๒๑	๑๒	๙	๒	๗
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนการพนันประเภทตู้ม้าหยอดเหรียญ ตู้สล็อตหยอดเหรียญ โต๊ะสับเกอร์ ไฟ และไฮโล - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเล่นการพนันประเภทไฟ	๑๒	๑๒	๐	๐	๐
๓	สมุทรปราการ (๑๔๓ เรื่อง)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละออง จากผู้ประกอบการและยานยนต์ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด	๒๓	๑๓	๑๐	๕	๕
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซมถนน - ขอความอนุเคราะห์ปิดฝาท่อระบายน้ำ/การวางท่อระบายน้ำ และแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน - ขอความอนุเคราะห์ก่อสร้างสะพานลอยคนข้าม	๑๘	๑๔	๔	๑	๓
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และยาอี - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า	๑๖	๑๖	๐	๐	๐

ที่ นร ๐๕๐๔/ ๑๗/๒๕๖๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๙๑
ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

ตามที่ได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตาม
ข้อร้องเรียนของประชาชน ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการ
ตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรศักดิ์ อูรรณโณ)

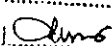
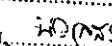
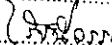
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 1 S.ก. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๖๔ (๓๐๔)

รองเลขาฯ  29 พ.ย. 2548
ผอ.สปร 
ผอ.กปร 
จว. 



สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
ที่ ๘๒๖
วันที่ ๖ มี.ค. ๒๕๖๑

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๔๑

สำนักงานนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๖/๑๖๘
๖๕๕ ๕๘
๙-๒๕๖

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๖๓๑ ลงวันที่
๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม
๒๕๕๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญห
ตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อนอหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางรองพล เจริญพันธ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๒๘๒-๕๔๐๔ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๔๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psc@opt.go.th

ผู้ประสานงาน: สำนักงาน นร/นสสค-แนวทางการจัดระเบียบระบบปัญหา ๒๕/๑๑/๕๘



บันทึกข้อความ

๗. ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ หน้า ๑๖๖๖

วันที่ ๒๕

๒๕๕๘

๒๕๕๘

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๔๓-๑๒๔๔

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ /๒๕๕๘ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

กรมเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 พย 2548

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการเรื่องร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกรณีเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๘ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาดัง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๖,๐๔๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

/๒.๑ ประเด็น

พจน 15407
๒๕๕๘
๒๕๕๘
๒๕๕๘

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียนจำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหามาได้ข้อยุติ ประเด็นการร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๕๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙,๒๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๕๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

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

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 ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

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

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๔๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๖-๒๕๔๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏผลว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากที่สุดมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รองลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รองลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมีเค็ดรื้อนในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหาหนี้สินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหาหนี้สินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหาังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามักเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มี การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือน ศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหของ

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหามิใช่ปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่สำคัญ “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาดังกล่าว ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

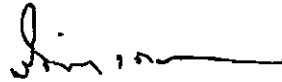
ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาดังกล่าวเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จึงได้นำเสนอ
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป



(นายวินัย เครือวาน)
รองนายกรัฐมนตรี

๑๗/๑๒/๖๖ ค.ม.ท.ท.ว

พันตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี

๑๗ พ.ย. ๖๖