

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗๐ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน รอง นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม

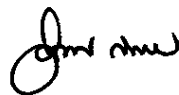
- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๑๓๑
ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๔
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ส่วนที่สด ที่ สธ ๐๒๐๕.๐๕.๑/๓๑๘๒
ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๔

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ไปเพื่อดำเนินการ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๔ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบและถือปฏิบัติต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายอำพน กิตติอำพน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

30 ก.ย. 2554

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th /จิรกรรม

รอง ลต. ๒๙ ก.ย. ๒๕๕๔
ผอ. สทศ.
ผอ. กลุ่ม
จนท. ๒๙ ก.ย. ๕๔
จนท. พิมพ์/ทาน



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	
รับที่.....	7751 ดพด ✓
วันที่ 17.11.54	เวลา 11.30

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๑๗ ๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

สพด.รับที่ 1214
วันที่ 13.11.54
เวลา 15.40 น.

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๖๗๐๙ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๓. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรีตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑ เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการ จัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการ ตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการ ดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒ เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน ตามข้อ ๑

๒.๒ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา มอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัด ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓ ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญหลายมิติ และได้้นำเรียนรัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวกฤษฎณา สีหลักษณ์) พิจารณาให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ

/สรุปลผล...

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ และพิจารณา
มอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม
ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการ
การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔ ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

๔ ข้อเสนอ

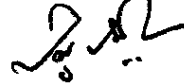
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ และข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔ มาเพื่อดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

๔.๒ นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับ
การเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายจตุรงค์ ปัญญาติก)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc@opm.go.th

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุดน์ นีระพจน์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๓

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๗๐๙ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวกฤษณา สีสลักษ์)

๑. ประเด็น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอข้อมูลเรื่องร้องทุกข์มาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบในการนำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๑.๒ เพื่อทราบข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔

๒. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ (ร้องทุกข์หมายรวมถึง ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอความคิดเห็น) และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำแนกตามประเด็นสำคัญ (เอกสาร ๒) ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๓๑๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๓.๒ จำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่อง

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนร้องทุกข์ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๙,๙๕๓ เรื่อง โดยร้องทุกข์ในประเภทเรื่องขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้า กับขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดัง/กลิ่นเหม็น และฝุ่นละอองจากบ้านเรือนและผู้ประกอบการ กับขอความช่วยเหลือเร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบทุกข์ภัย ตามลำดับ

๓.๓ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการจำแนกตามหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัด)

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๖,๓๘๐ เรื่อง เรียงลำดับจากหน่วยงานที่มีเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ บ่อนการพนัน ยาเสพติด และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ) รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ กล่าวโทษหรือร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ และขอความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในส่วนที่นอกเหนือสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล) และกระทรวงการคลัง (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ โครงการปล่อยสินเชื่อกู้ซื้อที่อยู่อาศัยแห่งแรก หนี้สินในระบบ และหนี้นอกระบบ) ตามลำดับ

สำหรับรัฐวิสาหกิจที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ในรับผิดชอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง กับขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้ากับปรับปรุงซ่อมแซมระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ประเด็นที่มีการเสนอเรื่องมาก ได้แก่ ขมเขยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมโทรศัพท์สาธารณะ และขอให้ขยายเขตการให้บริการโทรศัพท์ กับปรับปรุงระบบและติดตั้งจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) ตามลำดับ

๓.๔ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการจำแนกตาม อปท. และจังหวัด

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับอปท. และจังหวัดต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๕,๒๘๙ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจาก อปท. และจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง/กลิ่นเหม็น และฝุ่นละอองจากบ้านเรือนและผู้ประกอบการ ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน และร้องเรียนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต และเทศกิจ) รองลงมา คือ จังหวัดนครศรีธรรมราช (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน และสัญญาณไฟจราจร) และจังหวัดสงขลา (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ขอให้แก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง/กลิ่นเหม็น และฝุ่นละอองจากผู้ประกอบการและบ้านเรือน) ตามลำดับ

๔. บทวิเคราะห์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนทุกประเภทเรื่องที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี จึงมีข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในฐานะข้อมูลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์จำนวนมาก ซึ่งการรับเรื่องร้องทุกข์ถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการบริหารจัดการภาครัฐในการเสนอความต้องการความคิดเห็น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การแจ้งเบาะแส ฯลฯ ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการรับฟังข้อมูลดังกล่าว เพื่อนำไปพิจารณากำหนดแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้สามารถตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง

ตามที่ เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรขึ้น นั้น ประชาชนจำนวนมากได้ให้ความสนใจในการไปใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งในครั้งนี้ และถึงแม้จะได้มีหน่วยงาน/สถาบัน หลายแห่งได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้งแล้วก็ตาม หากแต่ได้มีประชาชนส่วนหนึ่งมีความประสงค์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งมายังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวนรวม ๔๓๘ ราย (ข้อมูลในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ - วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๔) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการประสานแจ้งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเป็นรายกรณีในทันทีที่ได้รับการเสนอความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเห็นว่า การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข จึงได้ประมวลผลการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ที่ประชาชนเสนอเรื่องผ่านทางศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสรุปประเด็นสำคัญตามลำดับได้ ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง
๑	ขอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเลือกตั้งล่วงหน้าให้ชัดเจนและทั่วถึง เช่น หลักเกณฑ์การเลือกตั้งล่วงหน้าทั้งในเขตและนอกเขตจังหวัด การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า การเปลี่ยนแปลงสถานที่เลือกตั้ง และขั้นตอนการเลือกตั้ง เป็นต้น
๒	การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมืองโดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร บดบังทัศนวิสัยของผู้ใช้รถใช้ถนน
๓	กรณีการใช้สิทธิเลือกตั้งนอกเขตจังหวัด ผู้มีสิทธิควรต้องลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งนอกเขตจังหวัดเป็นรายครั้ง โดยไม่เห็นด้วยกับการกำหนดให้การใช้สิทธิเลือกตั้งนอกเขตจังหวัดติดตัวไปโดยตลอด
๔	ประชาชนไม่เห็นด้วยกรณีมีการติดตั้งป้ายรูปสัตว์ที่มีข้อความว่า “อย่าปล่อยสัตว์เข้าสภา” รวมทั้งการเชิญชวนให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งโดยกากบาทที่ช่องไม่ประสงค์ลงคะแนน (Vote No)
๕	ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง สายด่วนหมายเลข ๑๑๗๑ โดยขอให้ไม่คิดค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งเบาะแสการทุจริตเลือกตั้ง และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้ง กับกรณีคู่สายไม่ว่างจึงขอให้เพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในวาระการเลือกตั้งฯ ครั้งต่อไป
๖	ขอให้พิจารณาและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทั้งบัญชีรายชื่อ และแบบแบ่งเขตให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ขอให้ตรวจสอบสิทธิและปรับปรุงแก้ไขข้อมูลทางทะเบียนราษฎรของผู้มีสิทธิเลือกตั้งให้ถูกต้องเพื่อมิให้เสียสิทธิการลงคะแนน
๗	ขอให้เพิ่มหน่วยเลือกตั้ง และกำหนดหน่วยเลือกตั้งในสถานที่ที่เหมาะสม ขอให้พรรคการเมืองที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาเป็นรัฐบาลกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหากรณีพิพาทพื้นที่รอบปราสาทเขาพระวิหาร
๘	ขอให้ผ่อนปรนหลักเกณฑ์การลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง โดยขยายระยะเวลาในการลงทะเบียนใช้สิทธิเลือกตั้งนอกเขตจังหวัด กับขยายเวลาหย่อนบัตรเลือกตั้งจาก ๑๕.๐๐ น. ออกไปอีก ขอให้อำนวยความสะดวกในการเลือกตั้งล่วงหน้าโดยสามารถลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้ารวมถึงการแจ้งเหตุแห่งการไม่ไปใช้สิทธิผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๕. ข้อพิจารณา

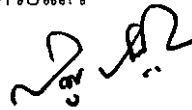
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นเรื่องที่ส่วนราชการควรให้ความสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ทั้งนี้ หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยและส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๒) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบในการนำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๕.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๕.๒ เพื่อทราบข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔

๖. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบในการนำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีต่อไป ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือจัดส่งข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กระทรวงมหาดไทย และกรุงเทพมหานคร รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วยแล้ว



(นายจตุรงค์ ปัญญาดี)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เห็นชอบ



(น.ส.กฤษณา สีหลักษณ์)

รมต.นร.

๕ พย. ๒๕๕๔



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๔๕

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ 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 และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๒๔๒-๑๔๑๔ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๔๑-๔๓๕๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pse@opm.go.th

ผู้ประสานงาน: อัครพงศ์ บวร/บันทึก-แนวทางการจัดระเบียบระบบปัญหา 23/11/48

ที่ นร ๐๕๐๕/ ๑๓/๒๕๖๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๖๕๕๑

ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

ตามที่ได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรศักดิ์ อวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 1 S.ก. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๕

ร.ก.ด. ๒๙ พ.ย. ๒๕๕๘

ผอ.ส.ป. ๒๕๕๘

ผอ.ก.ก. ๒๕ พ.ย. ๕๘

จว. ๒๕ พ.ย. ๕๘

ผู้พิมพ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๔๓-๑๒๔๘

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ /๒๖๓๑ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

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

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 Wel 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 ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

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

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติ ประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๕,๓๐๖ 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 ๑๐,๑๘๒ 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 ปัญหาในกลุ่มประกอบอาชีพ 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 ๑๗.๕๔ 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 ๘๖.๗๕ 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 โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รองลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

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

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามักเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

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

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหามาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคือความต้องการของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อเสนอแนะ

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

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาดังกล่าว ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาดังกล่าว ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาดังกล่าวเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มี ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหารัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งต่อไป

๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลาย หน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหส่งผลให้ปัญหาดังกล่าว ยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าว เสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไข ปัญหาในภาพรวมต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล ด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไข ปัญหา” และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย



๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๕ จักได้นำเสนอ
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

๑๗/๑๐/๖๖ ค.ม.ท.ก.ว.

พันตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี

๒๑๑ พ.๑. ๔๕

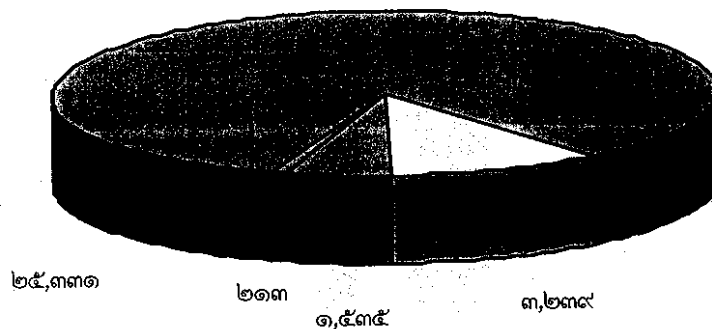


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ไต่รมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ (เรื่องร้องทุกข์ หมายรวมถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอความคิดเห็น) ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)



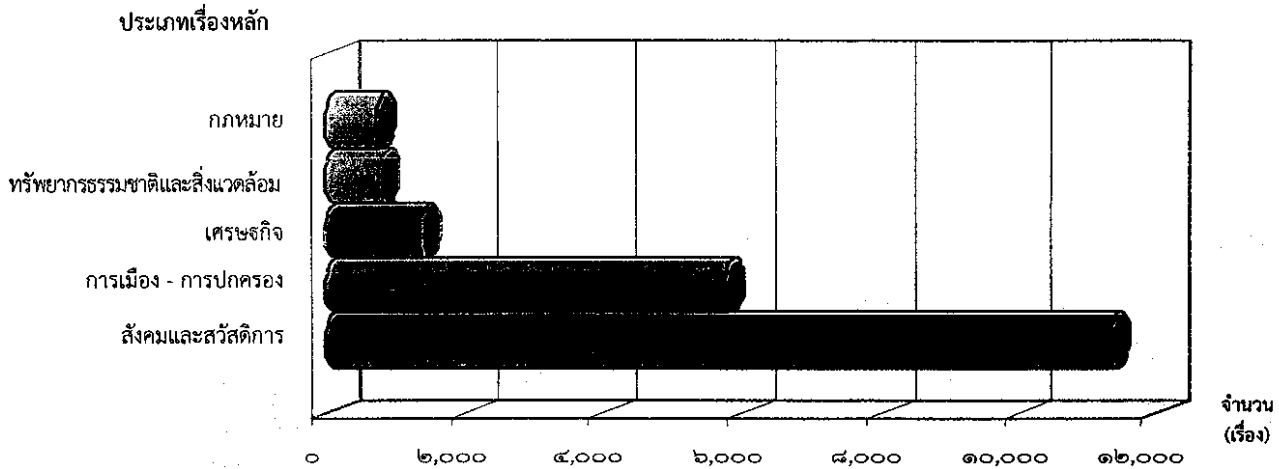
ช่องทางการติดต่อ

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th)
- ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร
- ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๓๓๑	๘๓.๕๕
๒	ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๒๓๙	๑๐.๖๙
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๓๕	๕.๐๖
๔	ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๑๓	๐.๗๐
รวมทั้งสิ้น		๓๐,๓๑๘	๑๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๓๑๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. จำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่อง เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๔๗๗๔ (๑)	๒๓.๙๓
		สังคมเสื่อมโทรม	๒,๕๖๐ (๓)	๑๒.๘๓
		การพนัน	๙๐๐	๔.๕๑
		สวัสดิการสงเคราะห์	๕๓๖	๒.๖๙
		สถานภาพของบุคคล	๔๐๓	๒.๐๒
		จัดระเบียบสังคม	๓๙๗	๑.๙๙
		สาธารณสุข	๓๗๒	๑.๘๖
		ปัญหาแรงงาน	๓๔๒	๑.๗๑
		การศึกษา	๒๘๒	๑.๔๑
		ปัญหาที่ดิน	๒๕๕	๑.๒๘
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑๘๗	๐.๙๔
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๑๐๐	๐.๕๐
		ประกันสังคม	๙๙	๐.๕๐
		สิทธิมนุษยชน	๖๙	๐.๓๕
		หลักประกันสุขภาพ	๕๕	๐.๒๘
		การกีฬา	๖	๐.๐๓
		รวม	๑๑,๓๓๗	๕๖.๘๓
๒	การเมือง - การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓,๒๑๒ (๒)	๑๖.๑๐
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๒๔๖	๖.๒๔
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๕๘๔	๒.๙๓
		การเมือง	๕๕๐	๒.๗๖
		ปัญหาความมั่นคง	๑๐๘	๐.๕๔
		สถาบันพระมหากษัตริย์	๕๙	๐.๒๙
		รวม	๕,๗๕๙	๒๘.๘๖

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	เศรษฐกิจ	การค้า	๒๖๘	๑.๓๔
		ปัญหาหนี้สิน	๒๓๕	๑.๑๘
		การเกษตร	๒๐๘	๑.๐๔
		รายได้	๒๐๐	๑.๐๐
		การเงิน	๑๓๘	๐.๖๙
		ราคาพลังงาน	๑๒๙	๐.๖๕
		การลงทุน	๘๙	๐.๔๕
		การคลัง	๖๙	๐.๓๕
		อุตสาหกรรม	๑๕	๐.๐๗
		รวม	๑,๓๕๑	๖.๗๗
๔	ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๔๑๗	๒.๐๙
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๓๔	๐.๖๗
		ปัญหาของเสีย	๑๑๓	๐.๕๗
		คุณภาพอากาศและเสียง	๔๘	๐.๒๔
		คุณภาพน้ำ	๒๙	๐.๑๔
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๑๗	๐.๐๙
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๖	๐.๐๘
		ทรัพยากรธรณี	๑๓	๐.๐๖
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๒	๐.๐๑
		รวม	๗๘๙	๓.๙๕
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๓๕๘	๑.๗๙
		การบังคับตามกฎหมาย	๒๐๑	๑.๐๑
		การเสนอและตรากฎหมาย	๘๑	๐.๔๐
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๗๗	๐.๓๙
		รวม	๗๑๗	๓.๕๙
รวมทั้งสิ้น			๑๙,๙๕๓	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : (๑) (๒) (๓) หมายถึง ลำดับที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์ข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนร้องทุกข์ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๙,๙๕๓ เรื่อง โดยร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลัก ด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือด้านการเมือง - การปกครอง และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

สำหรับประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ สาธารณูปโภค รองลงมา คือ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสังคมเสื่อมโทรม ตามลำดับ

ส่วนประเภทเรื่องย่อยที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้า กับ ขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดัง/กลิ่นเหม็น และฝุ่นละอองจากบ้านเรือนและผู้ประกอบการ กับขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ตามลำดับ

๓. จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่มีเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบมากที่สุด

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๒,๗๖๒	๔๓.๒๙	๑,๗๘๖	๖๔.๖๖	๙๗๖	๓๕.๓๔	๔๖๒	๔๗.๓๔	๕๑๔	๕๒.๖๖
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๓๗๓	๕.๘๕	๓๐๐	๘๐.๔๓	๗๓	๑๙.๕๗	๒๕	๓๔.๒๕	๔๘	๖๕.๗๕
๑.๒	กระทรวงการคลัง	๒๗๘	๔.๓๖	๑๖๒	๕๘.๒๗	๑๑๖	๔๑.๗๓	๔๕	๓๘.๗๙	๗๑	๖๑.๒๑
๑.๓	กระทรวงคมนาคม	๒๗๓	๔.๒๘	๒๑๙	๘๐.๒๒	๕๔	๑๙.๗๘	๓๑	๕๗.๔๑	๒๓	๔๒.๕๙
๑.๔	กระทรวงแรงงาน	๒๗๒	๔.๒๖	๑๕๐	๕๕.๑๕	๑๒๒	๔๔.๘๕	๗๓	๕๙.๘๔	๔๙	๔๐.๑๖
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย	๒๒๗	๓.๕๖	๑๕๕	๖๘.๒๘	๗๒	๓๑.๗๒	๓๕	๔๘.๖๑	๓๗	๕๑.๓๙
๑.๖	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๖๒	๔.๑๑	๑๔๑	๕๓.๘๒	๑๒๑	๔๖.๑๘	๕๐	๔๑.๓๒	๗๑	๕๘.๖๘
๑.๗	กระทรวงพาณิชย์	๒๑๕	๓.๓๗	๑๗๙	๘๓.๒๖	๓๖	๑๖.๗๔	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑
๑.๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๘๐	๒.๘๒	๗๗	๔๒.๗๘	๑๐๓	๕๗.๒๒	๔๖	๔๔.๖๖	๕๗	๕๕.๓๔
๑.๙	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๔๔	๒.๒๖	๔๒	๒๙.๑๗	๑๐๒	๗๐.๘๓	๕๐	๔๙.๐๒	๕๒	๕๐.๙๘
๑.๑๐	สำนักงานกฤษฎีกา	๑๒๒	๑.๙๑	๖๙	๕๖.๕๖	๕๓	๔๓.๔๔	๒๒	๔๑.๕๑	๓๑	๕๘.๔๙
๑.๑๑	กระทรวงพลังงาน	๘๓	๑.๓๐	๗๔	๘๙.๑๖	๙	๑๐.๘๔	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๗๐	๑.๑๐	๓๙	๕๕.๗๑	๓๑	๔๔.๒๙	๑๒	๓๘.๗๑	๑๙	๖๑.๒๙
๑.๑๓	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๖๗	๑.๐๕	๕๕	๘๒.๐๙	๑๒	๑๗.๙๑	๔	๓๓.๓๓	๘	๖๖.๖๗
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๕๘	๐.๙๑	๔๐	๖๘.๙๗	๑๘	๓๑.๐๓	๑๔	๗๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒
๑.๑๕	กระทรวงยุติธรรม	๔๘	๐.๗๕	๒๑	๔๓.๗๕	๒๗	๕๖.๒๕	๑๑	๔๐.๗๔	๑๖	๕๕.๒๖
๑.๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๓	๐.๕๒	๒๐	๖๐.๖๑	๑๓	๓๙.๓๙	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๑.๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๒๕	๐.๓๙	๒๐	๘๐.๐๐	๕	๒๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๐	๐.๓๑	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๑	๐.๑๗	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น	๒,๒๔๓	๓๕.๑๖	๑,๘๘๑	๘๓.๘๖	๓๖๒	๑๖.๑๔	๑๘๖	๕๑.๓๘	๑๗๖	๔๘.๖๒
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๘๘๙	๒๙.๖๑	๑,๖๒๓	๘๕.๙๒	๒๖๖	๑๔.๐๘	๑๔๕	๕๔.๕๑	๑๒๑	๔๕.๔๙
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๐๗	๑.๖๘	๙๙	๙๒.๕๒	๘	๗.๔๘	๐	๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๘๘	๑.๓๘	๖๒	๗๐.๔๕	๒๖	๒๙.๕๕	๕	๑๙.๒๓	๒๑	๘๐.๗๗
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๗	๐.๕๘	๒๖	๗๐.๒๗	๑๑	๒๙.๗๓	๒	๑๘.๑๘	๙	๘๑.๘๒

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๕	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๓๔	๐.๕๓	๒๓	๖๗.๖๕	๑๑	๓๒.๓๕	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย	๑๓	๐.๒๐	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๒.๗	สภาพนาความ	๑๓	๐.๒๐	๓	๒๓.๐๘	๑๐	๗๖.๙๒	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๒.๘	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๑๓	๐.๒๐	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๘	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิ มนุษยชนแห่งชาติ	๑๐	๐.๑๕	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๘	๐.๑๒	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๑๑	สำนักข่าวเลขาธิการ	๗	๐.๑๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สภากาชาดไทย	๖	๐.๐๙	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานศาลยุติธรรม	๓	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด ชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานกองทุน ซี.ซี.เอฟ. เพื่อพัฒนาเด็ก	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๑	สภาสตรีแห่งชาติในพระบรม ราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัด ชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ	๑,๓๗๕	๒๑.๕๕	๘๙๒	๖๔.๘๗	๔๘๓	๓๕.๑๓	๒๘๔	๕๘.๘๐	๑๙๙	๔๑.๒๐
๓.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงมหาดไทย	๔๕๖	๗.๑๖	๓๓๑	๗๒.๕๙	๑๒๕	๒๗.๔๑	๙๖	๗๖.๘๐	๒๙	๒๓.๒๐
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒๐๒	๓.๑๗	๑๓๕	๖๖.๘๓	๖๗	๓๓.๑๗	๕๓	๗๙.๑๐	๑๔	๒๐.๙๐
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๑๒๑	๑.๙๐	๙๙	๘๑.๘๒	๒๒	๑๘.๑๘	๑๕	๖๘.๑๘	๗	๓๑.๘๒
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๙๘	๑.๕๔	๖๕	๖๖.๓๓	๓๓	๓๓.๖๗	๒๖	๗๘.๗๘	๗	๒๑.๒๑
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๓๕	๐.๕๕	๓๒	๙๑.๔๓	๓	๘.๕๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง คมนาคม	๓๗๒	๕.๘๓	๓๒๐	๘๖.๐๒	๕๒	๑๓.๙๘	๓๓	๖๓.๔๖	๑๙	๓๖.๕๔
๓.๒.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๒๑๖	๓.๓๙	๑๘๙	๘๗.๕๐	๒๗	๑๒.๕๐	๒๓	๘๕.๑๙	๔	๑๔.๘๑
๓.๒.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๕๙	๐.๙๒	๕๕	๙๓.๒๒	๔	๖.๗๘	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๒.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๕๕	๐.๘๖	๔๗	๘๕.๔๕	๘	๑๔.๕๕	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๓.๒.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๖	๐.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๒.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๑	๐.๑๗	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๖	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๗	๐.๑๑	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๗	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๘	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๘	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๙	บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	๒๗๘	๔.๓๖	๘๔	๓๐.๒๒	๑๙๔	๖๙.๗๘	๙๓	๔๗.๙๔	๑๐๑	๕๒.๐๖
๓.๓.๑	ธนาคารออมสิน	๘๗	๑.๓๖	๒๐	๒๒.๙๙	๖๗	๗๗.๐๑	๒๐	๒๙.๘๕	๔๗	๗๐.๑๕
๓.๓.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๔๘	๐.๗๕	๑๙	๓๙.๕๘	๒๙	๖๐.๔๒	๒๐	๖๘.๙๗	๙	๓๑.๐๓
๓.๓.๓	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๒	๐.๕๐	๑๐	๓๑.๒๕	๒๒	๖๘.๗๕	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๓.๓.๔	ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ แก้ไขปัญหาหนี้สิน ภาคประชาชน	๒๔	๐.๓๘	๒	๘.๓๓	๒๒	๙๑.๖๗	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕
๓.๓.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	๒๓	๐.๓๖	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗	๓	๒๑.๔๓	๑๑	๗๘.๕๗
๓.๓.๖	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๒๒	๐.๓๔	๖	๒๗.๒๗	๑๖	๗๒.๗๓	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐
๓.๓.๗	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๐	๐.๓๑	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๓๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๘	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๑๖	๐.๒๕	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔
๓.๓.๙	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๑๐	บรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๑๑	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๑๒	บริษัท บริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๑๓	โรงงานยาสูบ	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๔	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๒๑๖	๓.๓๘	๑๒๙	๕๙.๗๒	๘๗	๔๐.๒๘	๔๗	๕๔.๐๒	๔๐	๔๕.๙๘
๓.๔.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๑๖๑	๒.๕๒	๙๓	๕๗.๗๖	๖๘	๔๒.๒๔	๓๔	๕๐.๐๐	๓๔	๕๐.๐๐
๓.๔.๒	บริษัท โพรเซสไทย จำกัด	๕๐	๐.๗๘	๓๓	๖๖.๐๐	๑๗	๓๔.๐๐	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๕.๒๙
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๐๘	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๘	๐.๖๐	๒๐	๕๒.๖๓	๑๘	๔๗.๓๗	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๓๘	๐.๖๐	๒๐	๕๒.๖๓	๑๘	๔๗.๓๗	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงพลังงาน	๕	๐.๐๘	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๔	๐.๐๖	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๔	๐.๐๖	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๑	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๓๘๐	๑๐๐.๐๐	๔,๕๕๙	๗๑.๔๖	๑,๘๒๑	๒๘.๕๔	๙๓๒	๕๑.๑๘	๘๘๙	๔๘.๘๒

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์ข้างต้นพบว่าในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ หน่วยงานต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๖,๓๘๐ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุดได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงการคลัง ตามลำดับ

๔. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่มีเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก
(แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	บ่อนการพนัน โดยเป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนการพนัน/เล่นการพนัน
		ยาเสพติด โดยเป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และยาอี
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
๒	กระทรวงสาธารณสุข	ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล และกล่าวโทษหรือร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์
		การรักษาพยาบาล โดยเป็นเรื่องร้องทุกข์ กรณีการขอความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในส่วนที่อยู่นอกเหนือสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - โครงการปล่อยสินเชื่อกู้ซื้อที่อยู่อาศัยแห่งแรก/โครงการลดภาระดอกเบี้ยบัตรเครดิตให้กับประชาชน/ โครงการสินเชื่อเพื่อปลดหนี้ในระบบ และโครงการกู้เงินโดยใช้น้ำมันจืดทดแทนน้ำมัน - ขอให้ทบทวนนโยบายการเบิกจ่ายยาของกรมบัญชีกลางโดยขอให้ข้าราชการที่ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรง สามารถเบิกจ่ายยาทุกประเภทเช่นเดิม
๓	กระทรวงการคลัง	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประนอมหนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ - ขอให้แก้ไขปัญหานี้สินกับกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
		หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบ - ขอความช่วยเหลือเจรจาประนอมหนี้กับเจ้าหนี้สินนอกระบบ

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ของรัฐวิสาหกิจที่มีเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก
(แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ลำดับ ที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง
๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งทางบก และการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน - ขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง/เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถโดยสารประจำทาง และกำหนดเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางให้ครอบคลุมทั่วถึง
		การบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า และติดตั้งระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๓	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมโทรศัพท์สาธารณะและขยายเขตการให้บริการโทรศัพท์ - ขอให้ปรับปรุงระบบและติดตั้งจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

/๖. จำนวนเรื่อง ...

๖. จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
และจังหวัด โดยเรียงตามลำดับจาก อปท. และจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบมากที่สุด

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๙๙๔	๑๘.๗๔	๗๓๖	๗๔.๐๔	๒๕๘	๒๕.๙๖	๙๓	๓๖.๐๕	๑๖๕	๖๓.๙๕
๒	จังหวัดนครราชสีมา	๔๐๕	๗.๖๖	๘๗	๒๑.๔๘	๓๑๘	๗๘.๕๒	๗๔	๒๓.๒๗	๒๔๔	๗๖.๗๓
๓	จังหวัดสงขลา	๒๖๘	๕.๐๗	๙๙	๓๖.๙๔	๑๖๙	๖๓.๐๖	๕๓	๓๑.๓๖	๑๑๖	๖๘.๖๔
๔	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๒๖	๔.๒๗	๒๐๒	๘๙.๓๘	๒๔	๑๐.๖๒	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗
๕	จังหวัดปทุมธานี	๑๙๘	๓.๗๔	๑๖๖	๘๓.๘๔	๓๒	๑๖.๑๖	๑๖	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐
๖	จังหวัดนนทบุรี	๑๙๔	๓.๖๗	๑๕๘	๘๑.๔๔	๓๖	๑๘.๕๖	๑๓	๓๖.๑๑	๒๓	๖๓.๘๙
๗	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๖๖	๓.๑๔	๑๒๔	๗๔.๗๐	๔๒	๒๕.๓๐	๑๔	๓๓.๓๓	๒๘	๖๖.๖๗
๘	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๕๙	๓.๐๑	๙๒	๕๗.๘๖	๖๗	๔๒.๑๔	๓๒	๔๗.๗๖	๓๕	๕๒.๒๔
๙	จังหวัดชลบุรี	๑๓๘	๒.๖๑	๑๐๗	๗๗.๕๔	๓๑	๒๒.๔๖	๑๐	๓๒.๒๖	๒๑	๖๗.๗๔
๑๐	จังหวัดนครราชสีมา	๑๒๘	๒.๔๒	๗๗	๖๐.๑๖	๕๑	๓๙.๘๔	๑๗	๓๓.๓๓	๓๔	๖๖.๖๗
๑๑	จังหวัดนครสวรรค์	๑๐๕	๑.๙๙	๖๖	๖๒.๘๖	๓๙	๓๗.๑๔	๑๔	๓๕.๙๐	๒๕	๖๔.๑๐
๑๒	จังหวัดอุบลราชธานี	๗๙	๑.๔๙	๔๙	๖๒.๐๓	๓๐	๓๗.๙๗	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐
๑๓	จังหวัดสมุทรสาคร	๗๔	๑.๔๐	๖๔	๘๖.๔๙	๑๐	๑๓.๕๑	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๑๔	จังหวัดขอนแก่น	๗๒	๑.๓๖	๔๗	๖๕.๒๘	๒๕	๓๔.๗๒	๑๓	๕๒.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐
๑๕	จังหวัดสระบุรี	๗๐	๑.๓๒	๕๒	๗๔.๒๙	๑๘	๒๕.๗๑	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๑๖	จังหวัดเชียงใหม่	๖๘	๑.๒๙	๔๑	๖๐.๒๙	๒๗	๓๙.๗๑	๑๒	๔๔.๔๔	๑๕	๕๕.๕๖
๑๗	จังหวัดชัยภูมิ	๖๗	๑.๒๗	๓๑	๔๖.๒๗	๓๖	๕๓.๗๓	๑๑	๓๐.๕๖	๒๕	๖๙.๔๔
๑๘	จังหวัดสุรินทร์	๖๔	๑.๒๑	๓๖	๕๖.๒๕	๒๘	๔๓.๗๕	๒๐	๗๑.๔๓	๘	๒๘.๕๗
๑๙	จังหวัดพัทลุง	๖๓	๑.๑๙	๒๒	๓๔.๙๒	๔๑	๖๕.๐๘	๒๕	๖๐.๙๘	๑๖	๓๙.๐๒
๒๐	จังหวัดราชบุรี	๖๓	๑.๑๙	๔๓	๖๘.๒๕	๒๐	๓๑.๗๕	๒	๑๐.๐๐	๑๘	๙๐.๐๐
๒๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๙	๑.๑๒	๔๘	๘๑.๓๖	๑๑	๑๘.๖๔	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๒๒	จังหวัดลพบุรี	๕๙	๑.๑๒	๓๔	๕๗.๖๓	๒๕	๔๒.๓๗	๗	๒๘.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐
๒๓	จังหวัดบุรีรัมย์	๕๘	๑.๑๐	๓๗	๖๓.๗๙	๒๑	๓๖.๒๑	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘
๒๔	จังหวัดเพชรบูรณ์	๕๕	๑.๐๔	๓๒	๕๘.๑๘	๒๓	๔๑.๘๒	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗
๒๕	จังหวัดศรีสะเกษ	๕๓	๑.๐๐	๓๔	๖๔.๑๕	๑๙	๓๕.๘๕	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
๒๖	จังหวัดเชียงราย	๕๒	๐.๙๘	๓๔	๖๕.๓๘	๑๘	๓๔.๖๒	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔
๒๗	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๒	๐.๙๘	๒๙	๕๕.๗๗	๒๓	๔๔.๒๓	๗	๓๐.๔๓	๑๖	๖๙.๕๗
๒๘	จังหวัดนครปฐม	๔๙	๐.๙๓	๒๖	๕๓.๐๖	๒๓	๔๖.๙๔	๖	๒๖.๐๙	๑๗	๗๓.๙๑
๒๙	จังหวัดกระบี่	๔๗	๐.๘๙	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔	๒	๑๒.๕๐	๑๔	๘๗.๕๐
๓๐	จังหวัดอุดรธานี	๔๖	๐.๘๗	๒๘	๖๐.๘๗	๑๘	๓๙.๑๓	๑๔	๗๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒
๓๑	จังหวัดระยอง	๔๕	๐.๘๕	๓๐	๖๖.๖๗	๑๕	๓๓.๓๓	๕	๓๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗
๓๒	จังหวัดลำปาง	๔๔	๐.๘๓	๒๔	๕๔.๕๕	๒๐	๔๕.๔๕	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
๓๓	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๔	๐.๘๓	๑๗	๓๘.๖๔	๒๗	๖๑.๓๖	๙	๓๓.๓๓	๑๘	๖๖.๖๗
๓๔	จังหวัดชุมพร	๔๒	๐.๗๙	๒๗	๖๔.๒๙	๑๕	๓๕.๗๑	๔	๒๖.๖๗	๑๑	๗๓.๓๓
๓๕	จังหวัดสกลนคร	๔๒	๐.๗๙	๓๑	๗๓.๘๑	๑๑	๒๖.๑๙	๖	๕๕.๕๕	๕	๔๕.๔๕
๓๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๔๑	๐.๗๗	๒๔	๕๘.๕๔	๑๗	๔๑.๔๖	๕	๒๙.๔๑	๑๒	๗๐.๕๙
๓๗	จังหวัดกำแพงเพชร	๔๐	๐.๗๖	๒๒	๕๕.๐๐	๑๘	๔๕.๐๐	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๓๘	จังหวัดภูเก็ต	๔๐	๐.๗๖	๒๙	๗๒.๕๐	๑๑	๒๗.๕๐	๖	๕๕.๕๕	๕	๔๕.๔๕
๓๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๐	๐.๗๖	๒๐	๕๐.๐๐	๒๐	๕๐.๐๐	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๓๐.๐๐
๔๐	จังหวัดสุโขทัย	๓๘	๐.๗๒	๑๗	๔๔.๗๔	๒๑	๕๕.๒๖	๑๑	๕๒.๓๘	๑๐	๔๗.๖๒

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๖	๐.๖๘	๒๓	๖๓.๘๙	๑๓	๓๖.๑๑	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕
๔๒	จังหวัดสระแก้ว	๓๕	๐.๖๖	๑๙	๕๔.๒๙	๑๖	๔๕.๗๑	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐
๔๓	จังหวัดศรีสะเกษ	๓๔	๐.๖๔	๑๕	๔๔.๑๒	๑๙	๕๕.๘๘	๑๑	๕๗.๘๙	๘	๔๒.๑๑
๔๔	จังหวัดมหาสารคาม	๓๔	๐.๖๔	๑๘	๕๒.๙๔	๑๖	๔๗.๐๖	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๔๕	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๓	๐.๖๒	๒๔	๗๒.๗๓	๙	๒๗.๒๗	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๔๖	จังหวัดพังงา	๓๒	๐.๖๐	๑๙	๕๙.๓๗	๑๓	๔๐.๖๓	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
๔๗	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๑	๐.๕๙	๑๘	๕๘.๐๖	๑๓	๔๑.๙๔	๔	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๓
๔๘	จังหวัดเลย	๓๐	๐.๕๗	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗
๔๙	จังหวัดพิจิตร	๒๖	๐.๔๙	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๕๐	จังหวัดนครพนม	๒๖	๐.๔๙	๑๔	๕๓.๘๕	๑๒	๔๖.๑๕	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๕๑	จังหวัดจันทบุรี	๒๕	๐.๔๗	๑๗	๖๘.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๔	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๕๒	จังหวัดยโสธร	๒๕	๐.๔๗	๑๔	๕๖.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๕๓	จังหวัดปัตตานี	๒๔	๐.๔๕	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓
๕๔	จังหวัดอุดรธานี	๒๔	๐.๔๕	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๕๕	จังหวัดอุทัยธานี	๒๔	๐.๔๕	๑๓	๕๔.๑๗	๑๑	๔๕.๘๓	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๔.๕๕
๕๖	จังหวัดหนองบัวลำภู	๒๒	๐.๔๒	๑๖	๗๒.๗๓	๖	๒๗.๒๗	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๕๗	จังหวัดเพชรบุรี	๒๑	๐.๔๐	๑๐	๔๗.๖๒	๑๑	๕๒.๓๘	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๔.๕๕
๕๘	จังหวัดชัยนาท	๒๑	๐.๔๐	๑๔	๖๖.๖๗	๗	๓๓.๓๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๕๙	จังหวัดอ่างทอง	๒๑	๐.๔๐	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๖๐	จังหวัดตาก	๒๐	๐.๓๘	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๓๕.๐๐	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๖๑	จังหวัดสตูล	๑๘	๐.๓๔	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๘	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๖๒	จังหวัดนครนายก	๑๖	๐.๓๐	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๖๓	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๖	๐.๓๐	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๖๔	จังหวัดลำพูน	๑๕	๐.๒๘	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๖๕	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๔	๐.๒๖	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๒๑.๔๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๖๖	จังหวัดนราธิวาส	๑๓	๐.๒๕	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๖๗	จังหวัดน่าน	๑๓	๐.๒๕	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๖๘	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๓	๐.๒๕	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๖๙	จังหวัดแพร่	๑๒	๐.๒๓	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๗๐	จังหวัดมุกดาหาร	๑๒	๐.๒๓	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๗๑	จังหวัดตราด	๑๑	๐.๒๑	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๗๒	จังหวัดยะลา	๑๑	๐.๒๑	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๗๓	จังหวัดพะเยา	๑๐	๐.๑๙	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๗๔	จังหวัดระนอง	๑๐	๐.๑๙	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๗๕	จังหวัดหนองคาย	๙	๐.๑๗	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๗๖	จังหวัดมุกดาหาร	๕	๐.๐๙	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๒๘๙	๑๐๐.๐๐	๓,๓๐๙	๖๒.๕๖	๑,๙๘๐	๓๗.๔๔	๗๗๘	๓๙.๒๙	๑,๒๐๒	๖๐.๗๑

/ศ. ประเด็นเรื่อง ...

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์
ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง/กลิ่นเหม็น/ฝุ่นละอองจากผู้ประกอบการยานยนต์และบ้านเรือน กับขอให้แก้ไขปัญหามลพิษจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษการจราจร และวางจำหน่ายสินค้า กับติดตั้งป้ายหาเสียง รวมทั้งป้ายโฆษณาของผู้ประกอบการกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถี - ขอให้ขุดลอกและซ่อมแซมท่อระบายน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษโดยปิดฝาท่อระบายน้ำที่เปิดอยู่และปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ กับขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษการจราจร และติดตั้งป้ายกีดขวางการจราจรบนถนน
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต และเทศบาล
๒	นครศรีธรรมราช	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน และสัญญาณไฟจราจร
๓	สงขลา	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง/กลิ่นเหม็น/ฝุ่นละอองจากผู้ประกอบการและบ้านเรือน

ด่วนที่สุด

ที่ สธ ๐๒๐๕.๐๕๑/๓ ๑๕๒

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ ทราบ

เรื่องที่ ๑๙

๒๗

กันยายน ๒๕๕๔



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รับที่ ๗๙๘๖

วันที่ ๕๗ ๐๕-๕๔ เวลา ๙.๓๐

สพด. ๑๒/๔.๑

๒๗ กย ๕๔

กระทรวงสาธารณสุข

ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

☐ ก่อนประชุม

☒ หลังประชุม

☒ แจกที่ประชุม

☐ ไม่แจกที่ประชุม

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ

๒๗ ก.ย. ๒๕๕๔

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๙๑๕๒ ลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ประเด็นความเห็นเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว เห็นชอบกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ และเห็นชอบมอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา บุรณศิริ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๓๙๑

โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๑๓๙๑