ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๖ กรกฎาคม ๒๕๔๙

เรื่อง สรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่องรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม และผู้ว่า-จังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๒๑๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๑๒๙๘ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๙

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘) เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง สรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่องรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๙ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ภู่ประเสริฐ)
รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี รักษาราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ
โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๗๑๙๓
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖
www.cabinet.thaigov.go.th

หมายเหตุ รัฐ-มท. จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบด้วย

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๑๖๕๕

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓

๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๙

เรื่อง สรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่องรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๓๐๑๗ ลงวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๔๙ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่องรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณามอบหมายให้ทุกกระทรวงสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบและมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ศูนย์บริการประชาชน E-mail : psc@opm.go.th
ฝ่ายปรเมินผล โทร ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๘
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘
ผู้ประสานงาน : นักษณา ศรีบุตรน้อง mydocument เสนอนายกฯ ๒๙/๖/๔๙

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศบช. โทร. ๐๒๒๘๓ ๑๒๙๘.

ที่ นร ๑๑๐๔.๑๒/๔๐๑๗ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๙

เรื่อง สรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่องรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายเนวิน ชิดชอบ)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนโดยให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการเพื่อสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๑.๒ นายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวงตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว และมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี (เอกสาร ๒)

๑.๓ สำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามบัญชาของนายกรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ แล้วและมีการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (เอกสาร ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่องรับทราบแนวทางการจัดระเบียบ ของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในประเด็นสำคัญดังนี้

๒.๑ กระทรวงต่าง ๆ ได้รายงานการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เข้ามาแล้วจำนวน ๑๒ กระทรวง โดยอยู่ในระหว่างดำเนินการจัดตั้ง จำนวน ๗ กระทรวง (เอกสาร ๔)

/๒.๒ สำนักงาน...

๒.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดให้มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เมื่อวันพุธที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๔๙ ณ โรงแรมรามาการ์เด้นส์ กรุงเทพมหานคร ตามโครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน (เอกสาร ๕) โดยผู้เข้าร่วมสัมมนาประกอบด้วยผู้แทนจากทุกกระทรวงที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกกระทรวงมีแนวทางในการดำเนินการในแนวทางเดียวกันเพื่อความเป็นเอกภาพโดยรวม ซึ่งสรุปผลการสัมมนาในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๒.๑ แต่ละกระทรวงมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรในการปฏิบัติงานซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของกระทรวงนั้น ๆ ได้ จึงขอรับการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการในระดับนโยบายด้วย

๒.๒.๒ ในแต่ละกระทรวงส่วนใหญ่ยังขาดการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งระบบการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน จึงควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในภาพรวมของแต่ละกระทรวงให้เป็นรูปแบบเดียวกัน

๒.๒.๓ ควรมีการจัดประชุมสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวงอย่างต่อเนื่องทุก ๖ เดือน เพื่อเป็นการส่งเสริมความเข้าใจในแนวทางการดำเนินการร่วมกัน รวมทั้งเป็นการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในระหว่างกระทรวงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๖,๖๕๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๕,๗๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๔ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๖)

๒.๓.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขมีการร้องเรียนจำนวน ๖,๔๙๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๓,๘๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

/ ๒.๓.๒ ประเด็นการ...

๒.๓.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ประเด็นด้านการเมือง จำนวน ๕๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ ของการร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

๒.๓.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ปัญหาที่ดินทำกินจำนวนทั้งหมด ๑,๖๑๖ เรื่อง อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๙๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓.๔ เปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙) กับช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) สรุปได้ดังนี้

ก) ประเด็นการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากใน ๓ อันดับแรก

เมื่อเปรียบเทียบในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ กับช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ จะมีประเด็นการร้องเรียนมากใน ๓ อันดับแรกเหมือนกันได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข เรื่องราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ และเรื่องหนี้สิน แต่แนวโน้มของการร้องเรียนในแต่ละประเด็นดังกล่าวในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ มีแนวโน้มลดลงเมื่อเปรียบเทียบในช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

ข) ประเด็นการร้องเรียนจากประชาชนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เมื่อเปรียบเทียบในช่วงเดือน ๖ แรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในขณะที่ช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทั้งนี้ โดยในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ มีแนวโน้มการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๗.๗๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติทั้งหมด

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒.๓ จะเห็นได้ว่าการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในภาพรวมมีแนวโน้มลดลงในขณะที่ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๗.๗๑ เมื่อเปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันคือในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ กับช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

/ทั้งนี้ ....

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในกรณีปัญหาต่าง ๆ ในภาพรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจนได้ข้อยุติมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นดังกล่าวข้างต้น นั้น อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากแต่ละกระทรวงดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๑ โดยเคร่งครัด โดยเฉพาะกระทรวงที่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแล้ว ซึ่งส่งผลให้มีระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่าหลังจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวแล้วส่งผลให้แต่ละกระทรวงมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ตามข้อ ๒.๑ และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้เป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีได้ติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกเดือน อีกทั้งจากการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๒.๒ ส่งผลให้ทุกกระทรวงมีแนวทางในการดำเนินการในกรณีดังกล่าวชัดเจนและมีความตื่นตัวในการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวมสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้นโดยในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ๒๕๔๙ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๔ ตามข้อ ๒.๓ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

อนึ่ง สืบเนื่องจากผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๒.๒ นั้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงประสบปัญหาอุปสรรคในบางประการซึ่งหากไม่แก้ไขอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมได้ ดังนั้นจึงเห็นควรมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

๑) ผู้บริหารในระดับนโยบายของทุกกระทรวงควรสนับสนุนงบประมาณและบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงอย่างต่อเนื่อง

๒) ทุกกระทรวงควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลรวมทั้งพัฒนาการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนระหว่างศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนโดยสามารถนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบฐานข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์ในเชิงนโยบายได้

๓) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งเปรียบเสมือนหน่วยงานกลางในการประสานงานและติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงต่าง ๆ ควรมีการจัดประชุมสัมมนาระหว่างเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาความข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ ทุก ๖ เดือน เพื่อเป็นการระดมความคิดเห็นในการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวงในภาพรวม ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วย

ดังนั้น เพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รวมทั้งเพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวง จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป

(นายรองพล เจริญพันธุ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙)

๑. สรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินงาน

ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙) ได้มีประชาชนยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี จำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๖,๖๔๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๕,๗๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๕ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี ๒๕๔๘ แล้วจะพบว่ามีเรื่องร้องเรียนลดลงถึง ๑๐,๙๕๑ เรื่องโดยสรุปผลได้ดังนี้

๑.๑ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่าง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ และ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
เว็บไซต์ "ระฆัง"	๑๖,๘๔๒	๔๕.๙๕	๒๓,๙๖๐	๕๐.๓๓
จดหมาย / โทรสาร	๘,๔๕๒	๒๓.๐๖	๙,๒๘๓	๑๙.๕๐
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๔,๐๘๙	๑๑.๑๖	๓,๐๗๒	๖.๕๐
บ้านพิษณุโลก	๓,๔๑๘	๙.๓๓	๖๘๓	๑.๔๓
ร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล	๑,๗๔๗	๔.๗๗	๗,๒๒๘	๑๕.๑๘
rakang@opm.go.th	๓๙๘	๑.๐๙	๔๗๗	๑.๐๐
ปณ. ๙๐๐	๓๓๑	๐.๙๐	๕๘๗	๑.๒๓
ร้องเรียน GCC	๒๘๔	๐.๗๗	๒๗๗	๐.๕๘
อื่น ๆ	๑,๐๙๓	๒.๙๘	๒,๐๑๘	๔.๒๔
รวม	๓๖,๖๔๔	๑๐๐.๐๐	๔๗,๖๐๕	๑๐๐.๐๐

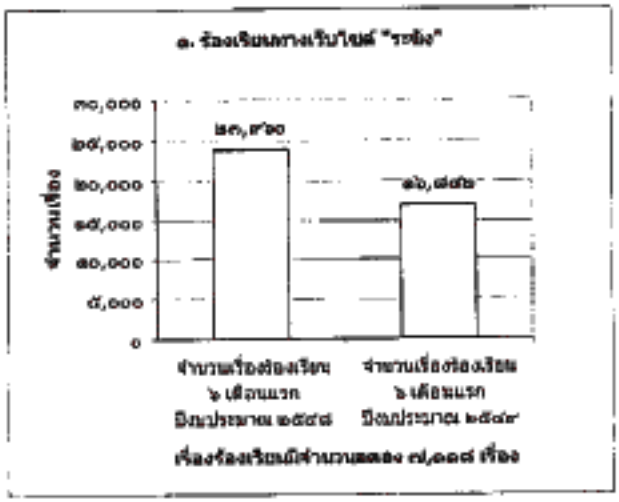
ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

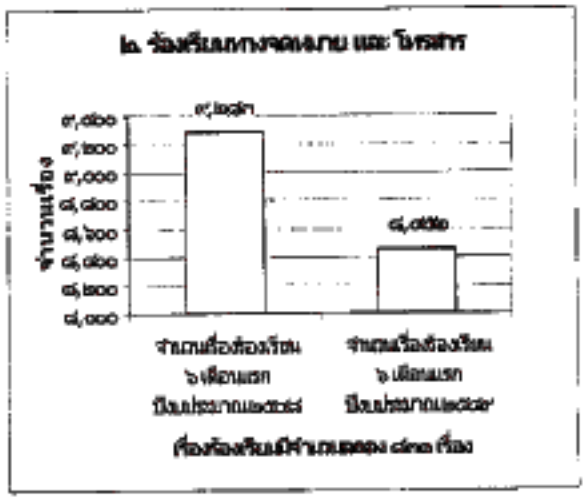
สรุปจากตาราง ๑.๑

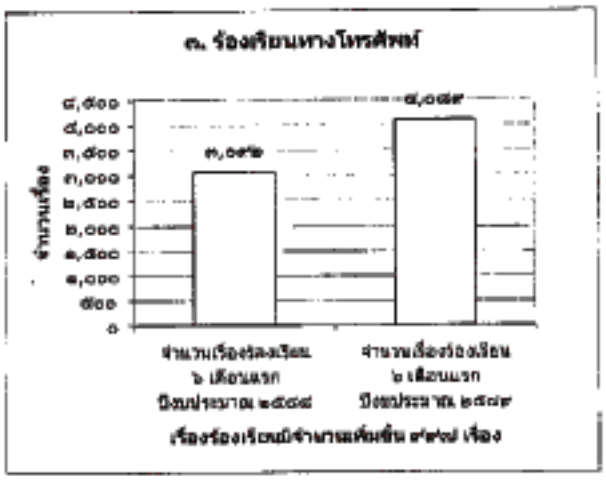
เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ จะเห็นได้ว่าช่องทางที่มีประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ช่องทาง เว็บไซต์ "ระฆัง" รองลงมาได้แก่ช่องทาง จดหมายและโทรสาร

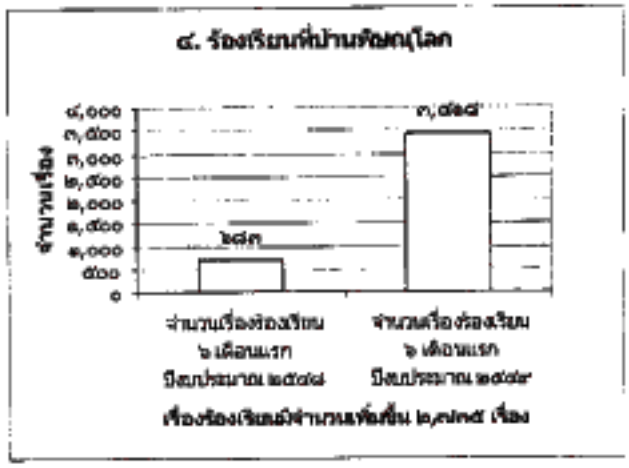
/กราฟแสดง...

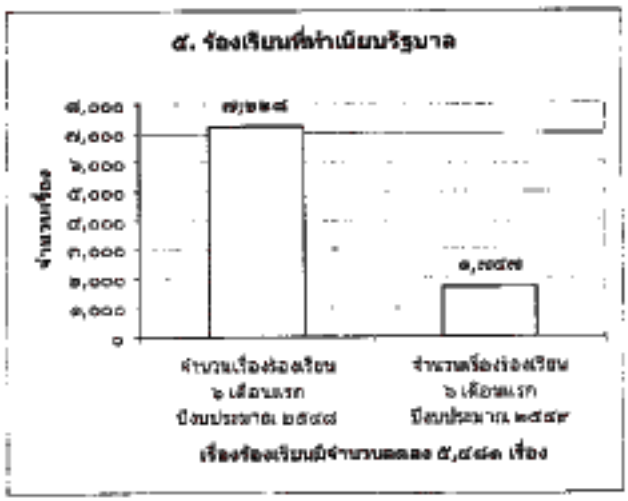
๑.๒ กราฟแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ต.ค.๔๘ – ๓๑ มี.ค.๔๙) และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ต.ค.๔๙ – ๓๑ มี.ค.๔๘)











สรุปจากกราฟ ๑.๒

เมื่อเปรียบเทียบในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนจะร้องเรียนทางโทรศัพท์ และบ้านพิษณุโลกเพิ่มมากขึ้น ส่วนช่องทางอื่น ๆ มีแนวโน้มลดลง

/๑.๒ ตารางสรุป...

๑.๓ ตรวจสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มปัญหา เปรียบเทียบระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ต.ค.๔๘ – ๓๑ มี.ค.๔๙) และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ต.ค.๔๗ – ๓๑ มี.ค.๔๘)

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ ๒๕๔๙	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียน ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ ๒๕๔๘	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๖,๔๙๐	๑๗.๗๑	๗,๙๐๔	๑๖.๖๐
๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๕,๕๓๑	๑๕.๐๙	๖,๓๗๗	๑๓.๔๐
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔,๘๒๕	๑๓.๑๖	๖,๔๒๔	๑๓.๔๙
๔	หนี้สิน	๔,๓๔๙	๑๑.๘๗	๘,๓๐๓	๑๗.๔๔
๕	ความผิดอาญา	๓,๒๐๕	๘.๗๔	๓,๖๙๖	๗.๗๖
๖	ด้านสาธารณูปโภค	๒,๓๑๔	๖.๓๑	๓,๔๓๔	๗.๒๑
๗	กฎหมายและคดี	๒,๐๑๑	๕.๔๙	๒,๐๒๕	๔.๒๕
๘	ที่ดินทำกิน	๑,๖๑๖	๔.๔๑	๒,๑๘๗	๔.๕๙
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๘๑๘	๒.๒๓	๖๕๙	๑.๓๘
๑๐	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๔๙๖	๑.๖๓	๑,๐๐๕	๒.๑๑
๑๑	การเกษตร	๔๕๐	๑.๒๓	๑,๑๔๔	๒.๔๐
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๔๐๗	๑.๑๑	๖๘๙	๑.๔๕
๑๓	กลุ่มประกอบอาชีพ	๓๙๖	๑.๐๘	๔๐๒	๐.๘๔
๑๔	แรงงาน	๓๙๕	๑.๐๘	๕๙๕	๑.๒๕
๑๕	ด้านความมั่นคง	๓๘๒	๑.๐๔	๒๑๒	๐.๔๕
๑๖	คัดค้านโครงการของรัฐ	๑๖๔	๐.๔๕	๒๑๑	๐.๔๔
๑๗	การเมือง	๕๑	๐.๑๔	๘๓	๐.๑๗
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๑,๐๗๑	๒.๙๒	๒๕๕	๐.๕๔
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑,๒๙๑	๓.๕๒	๑,๘๖๔	๓.๙๒
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๒๙๒	๐.๘๐	๑๓๖	๐.๒๙
	รวม	**๓๖,๖๔๔**	**๑๐๐.๐๐**	**๔๗,๖๐๕**	**๑๐๐.๐๐**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๑.๓

เมื่อเปรียบเทียบประเด็นการร้องเรียนจากประชาชนพบว่า ช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ กับ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ จะเห็นได้ว่าประเด็นหลักที่มีการร้องเรียนนั้นจะเหมือนกัน ซึ่งประเด็นการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

/๑.สวัสดิการสงเคราะห์...

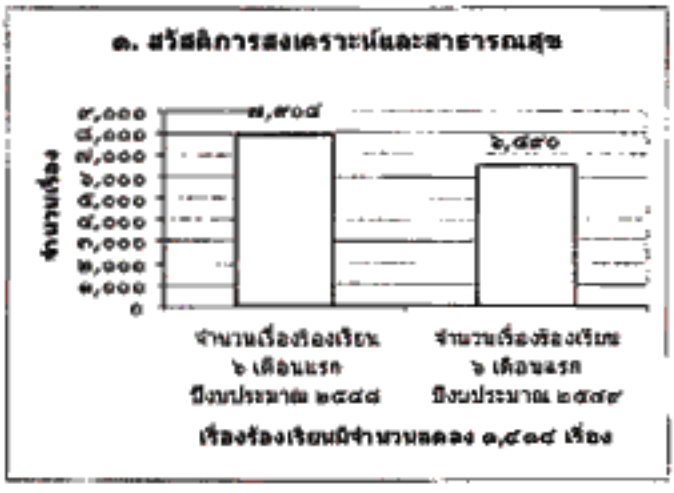
C:\Documents and Settings\...\...\...

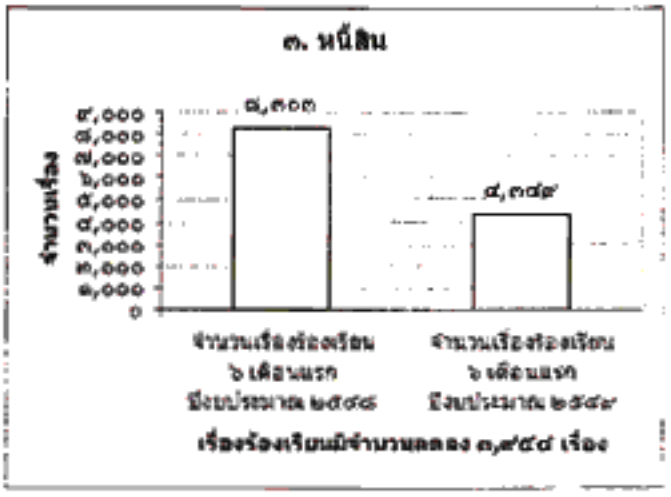
๑. สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ ปัญหาด้านการประกอบอาชีพและการดำรงชีพ เช่น การขอความช่วยเหลือเงินทุนในการประกอบอาชีพ การขอปรับเงินเดือน การขอบรรจุจากพนักงานจ้างเป็นพนักงานประจำของหน่วยงานราชการ การถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากการก่อการร้าย

๒. ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ การร้องเรียนข้าราชการการเมือง และการเมืองท้องถิ่น เช่น การกล่าวหาการทุจริต ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การนำงบประมาณ มาใช้ผิดวัตถุประสงค์ การสอบบรรจุข้าราชการส่วนท้องถิ่น

๓. หนี้สิน ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ และหนี้สินอื่นๆ เช่น ถูกโกง และถูกหลอกจากเจ้าหนี้ ดอกเบี้ยที่แพงของเงินกู้นอกระบบทำให้เกิดหนี้สินเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ต้องการให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปช่วยเหลือ

๑.๔ กราฟแสดงประเด็นสำคัญที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ต.ค.๔๘ - ๓๑ มี.ค.๔๙) และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ต.ค.๔๗ - ๓๑ มี.ค.๔๘)





สรุปจากกราฟ ๑.๔

เมื่อเปรียบเทียบประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญ ๓ ประเด็นหลัก ได้แก่ สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ และหนี้สิน ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ มีแนวโน้มลดลงเมื่อเปรียบเทียบช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ /๒.สรุปผลการ...

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

๒.๑. ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ต.ค.๔๘ – ๓๑ มี.ค.๔๙)

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน
๑	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔,๘๒๕	๔,๖๘๙	๙๗.๑๘
๒	การเมือง	๕๑	๔๗	๗๒.๑๖
๓	คัดค้านโครงการของรัฐ	๑๖๔	๑๓๖	๘๒.๙๓
๔	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๕,๕๓๑	๔,๓๖๓	๗๘.๘๘
๕	ความผิดอาญา	๓,๒๐๕	๒,๕๐๑	๗๘.๐๓
๖	ด้านสาธารณูปโภค	๒,๓๑๔	๑,๗๘๓	๗๗.๐๕
๗	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๔๙๖	๔๕๘	๗๖.๘๕
๘	แรงงาน	๓๙๕	๓๐๓	๗๖.๗๑
๙	สิ่งแวดล้อม	๔๐๗	๓๐๗	๗๕.๔๓
๑๐	การเกษตร	๔๕๐	๓๒๓	๗๑.๗๘
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๖,๔๙๐	๓,๘๙๔	๖๐.๐๐
๑๒	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๘๑๘	๔๘๘	๕๙.๖๖
๑๓	กลุ่มประกอบอาชีพ	๓๙๖	๒๒๓	๕๖.๓๑
๑๔	กฎหมายและคดี	๒,๐๑๑	๑,๑๐๓	๕๔.๘๕
๑๕	ด้านความมั่นคง	๓๘๒	๑๙๗	๕๑.๕๗
๑๖	หนี้สิน	๔,๓๔๙	๒,๐๑๒	๔๖.๒๖
๑๗	ที่ดินทำกิน	๑,๖๑๖	๗๐๒	๔๓.๕๔
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๑,๐๗๑	๑,๐๖๗	๙๙.๖๓
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑,๒๙๑	๙๖๔	๗๕.๖๗
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๒๗๒	๒๒๑	๗๕.๖๘
	รวม	**๓๖,๖๕๔**	**๒๕,๗๘๑**	**๗๐.๓๔**

ที่มา : ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปจากตาราง...

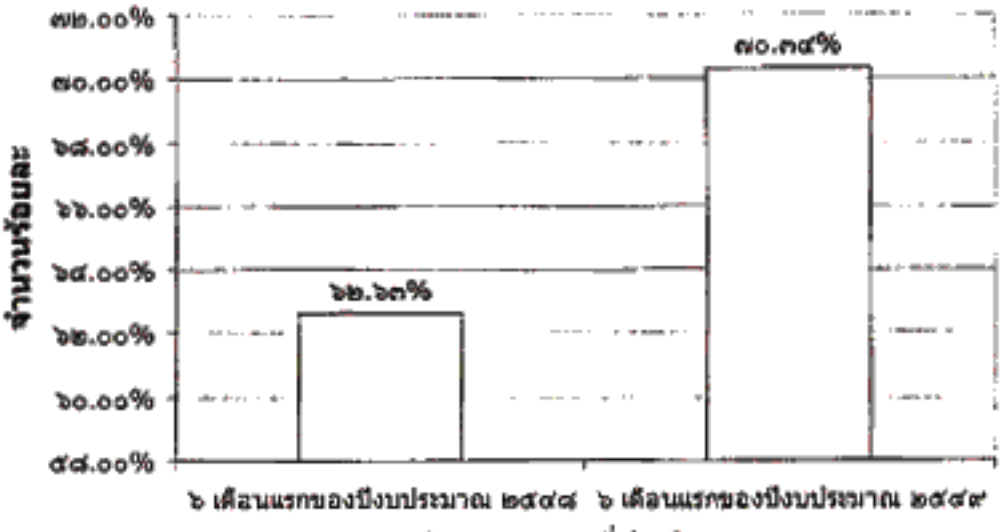
C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\ข้อมูลเรื่องร้องเรียน\ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ๖ เดือน.doc

สรุปจากตาราง ๒.๑

เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ มีจำนวน ๓๖,๖๕๔ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๕,๗๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดโดยประเด็นที่มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดคือ เรื่องการเมือง คัดค้านโครงการของรัฐ และราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ ตามลำดับ

เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๗,๖๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด สรุปเป็นกราฟเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติจากช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้ดังนี้

จำนวนร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ



สรุปจากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุตินั้นเพิ่มขึ้น ๗.๗๑% ซึ่งส่งผลให้เห็นได้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการประสานการติดตาม ผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

/๒.๒ ตารางแสดง...

C:\Documents and Settings\Administrator\My Documents\งานนโยบายฯ\ปี ๔๙\รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๖ เดือน\รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๖ เดือน ปี ๔๙.doc

๒.๒. ตารางแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	รอฟังผลจากหน่วยงาน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รอฟังผลจากหน่วยงาน
๑	ที่ดินทำกิน	๑,๖๑๖	๙๑๔	๕๖.๕๖
๒	หนี้สิน	๔,๓๔๙	๒,๓๓๗	๕๓.๗๔
๓	ด้านความมั่นคง	๓๘๒	๑๘๕	๔๘.๔๓
๔	กฎหมายและคดี	๒,๐๑๑	๙๐๘	๔๕.๑๕
๕	กลุ่มประกอบอาชีพ	๓๙๖	๑๗๓	๔๓.๖๙
๖	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๘๑๘	๓๓๐	๔๐.๓๔
๗	สวัสดิการสังเคราะห์และสาธารณสุข	๖,๔๙๐	๒,๕๙๖	๔๐.๐๐
๘	การเกษตร	๔๕๐	๑๒๗	๒๘.๒๒
๙	สิ่งแวดล้อม	๔๐๗	๑๐๐	๒๔.๔๗
๑๐	แรงงาน	๓๙๕	๙๒	๒๓.๒๙
๑๑	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๕๙๖	๑๓๘	๒๓.๑๕
๑๒	ด้านสาธารณูปโภค	๒,๓๑๔	๕๓๑	๒๒.๙๕
๑๓	ความผิดอาญา	๓,๒๐๕	๗๐๔	๒๑.๙๗
๑๔	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๕,๕๓๑	๑,๑๖๘	๒๑.๑๒
๑๕	คัดค้านโครงการของรัฐ	๑๖๔	๒๘	๑๗.๐๗
๑๖	การเมือง	๕๑	๔	๗.๘๔
๑๗	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔,๘๒๕	๑๓๖	๒.๘๒
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๑,๐๗๑	๔	๐.๓๗
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑,๒๙๑	๓๒๗	๒๕.๓๓
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๒๙๒	๗๑	๒๔.๓๒
	รวม	๓๖,๖๕๔	๑๐,๘๗๓	๒๙.๖๖

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๒.๒

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ต.ค.๔๘ - ๓๑ มี.ค.๔๙) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

/๑. ประเด็นที่...

๑. ประเด็นที่ดินทำกิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑,๖๑๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๙๑๔ เรื่อง ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

๑.๑ ปัญหาการขอเอกสารสิทธิในที่ดิน จำนวน ๒๒๐ เรื่อง

๑.๒ ปัญหาข้อพิพาทเรื่องสิทธิในที่ดิน จำนวน ๑๙๓ เรื่อง

๑.๓ ปัญหาการขอที่ดินทำกิน จำนวน ๑๔๘ เรื่อง

๑.๔ ปัญหาการบุกรุกป่าสงวน / ที่สาธารณะ / ที่ดินของรัฐ จำนวน ๑๒๑ เรื่อง

๑.๕ ปัญหาการเวนคืนที่ดิน / การสิ้นสุดสิทธิในที่ดิน จำนวน ๖๙ เรื่อง

๑.๖ ปัญหาการปฏิรูปที่ดิน จำนวน ๑๓ เรื่อง

๑.๗ ปัญหาที่ดินทำกินอื่น ๆ จำนวน ๑๕๐ เรื่อง

๒. ประเด็นหนี้สิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕,๓๔๙ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๒,๓๓๗ เรื่อง ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

๒.๑ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ จำนวน ๘๗๐ เรื่อง

๒.๒ ปัญหาการขอผ่อนผันระยะเวลาชำระหนี้ / การขอประนอมหนี้ จำนวน ๕๐๙ เรื่อง

๒.๓ ปัญหาการขอเงินกู้เพื่อปลดเปลื้องหนี้สินของเกษตรกรและผู้ยากไร้ จำนวน ๒๗๒ เรื่อง

๒.๔ ปัญหาการปลดจำนอง / จำนำ / ขายฝาก จำนวน ๑๓๐ เรื่อง

๒.๕ ปัญหาหนี้สินอันเนื่องมาจากโครงการของรัฐ จำนวน ๓๒ เรื่อง

๒.๖ ปัญหาหนี้สินอื่น ๆ จำนวน ๖๐๔ เรื่อง

๓. ประเด็นด้านความมั่นคง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓๘๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑๘๔ เรื่อง ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

๓.๑ ปัญหาการขอสัญชาติ จำนวน ๑๕๙ เรื่อง

๓.๒ ปัญหาการปลอมแปลงสัญชาติ / การลักลอบเข้าเมือง จำนวน ๓ เรื่อง

๓.๓ ปัญหาชายแดน จำนวน ๑ เรื่อง

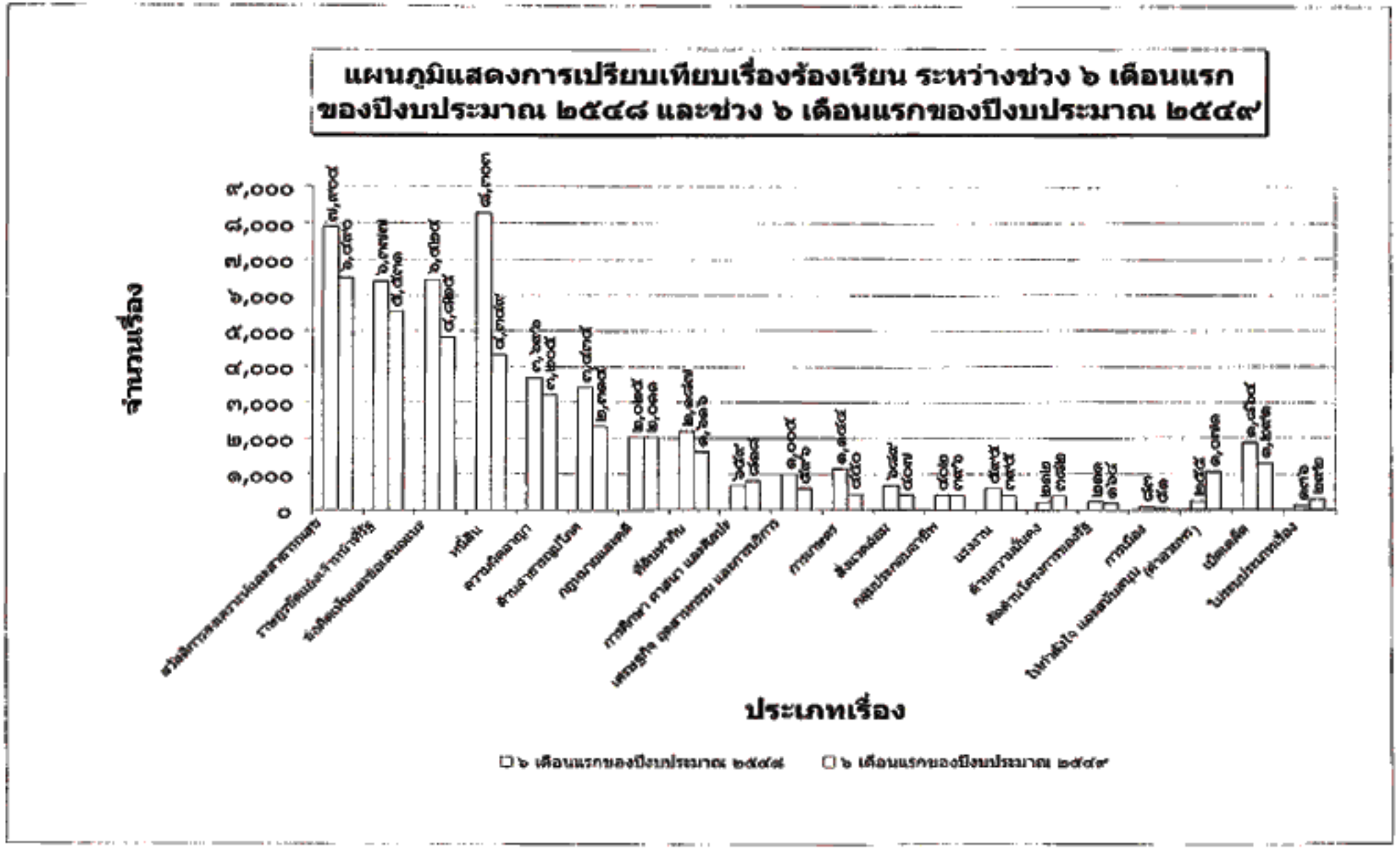
๓.๔ ปัญหาการสี้ภัย จำนวน ๑ เรื่อง

๓.๕ ปัญหาความมั่นคงด้านอื่น ๆ จำนวน ๒๑ เรื่อง

๓. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

กราฟแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบประเภทเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

/แผนภูมิแสดง...


แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก
ของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙
จำนวนเรื่อง
๙,๐๐๐
๘,๐๐๐
๗,๐๐๐
๖,๐๐๐
๕,๐๐๐
๔,๐๐๐
๓,๐๐๐
๒,๐๐๐
๑,๐๐๐
๐
ประเภทเรื่อง
๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘
๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

/สรุปจากกราฟ...

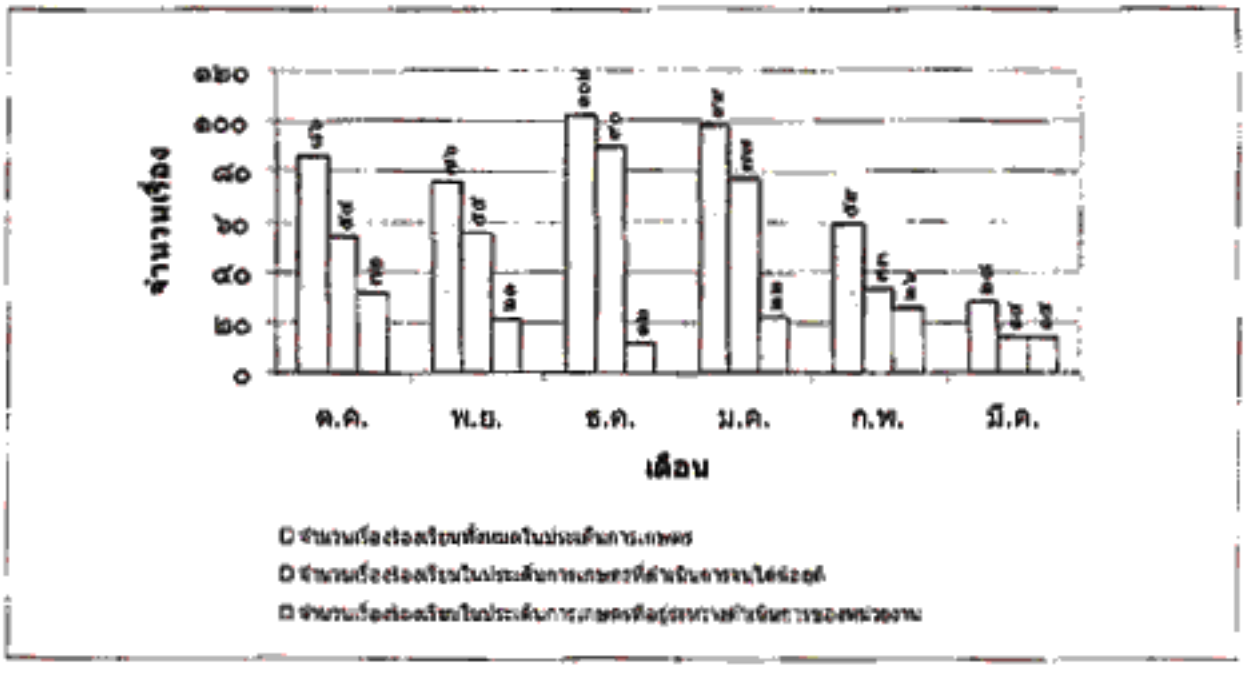
สรุปจากกราฟ ๓.

ในภาพรวมจะเห็นว่า เรื่องร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆจะมีแนวโน้มลดลงโดย ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนจะมีการร้องเรียนในประเด็นเรื่องหนี้สินมากที่สุด และ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ประชาชนจะมีการร้องเรียนในประเด็นสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขมากที่สุด

๔. ข้อมูลแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙) เปรียบเทียบให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงาน เจ้าของเรื่อง

๔.๑ ประเด็นการเกษตร

๔.๑.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นการเกษตรในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

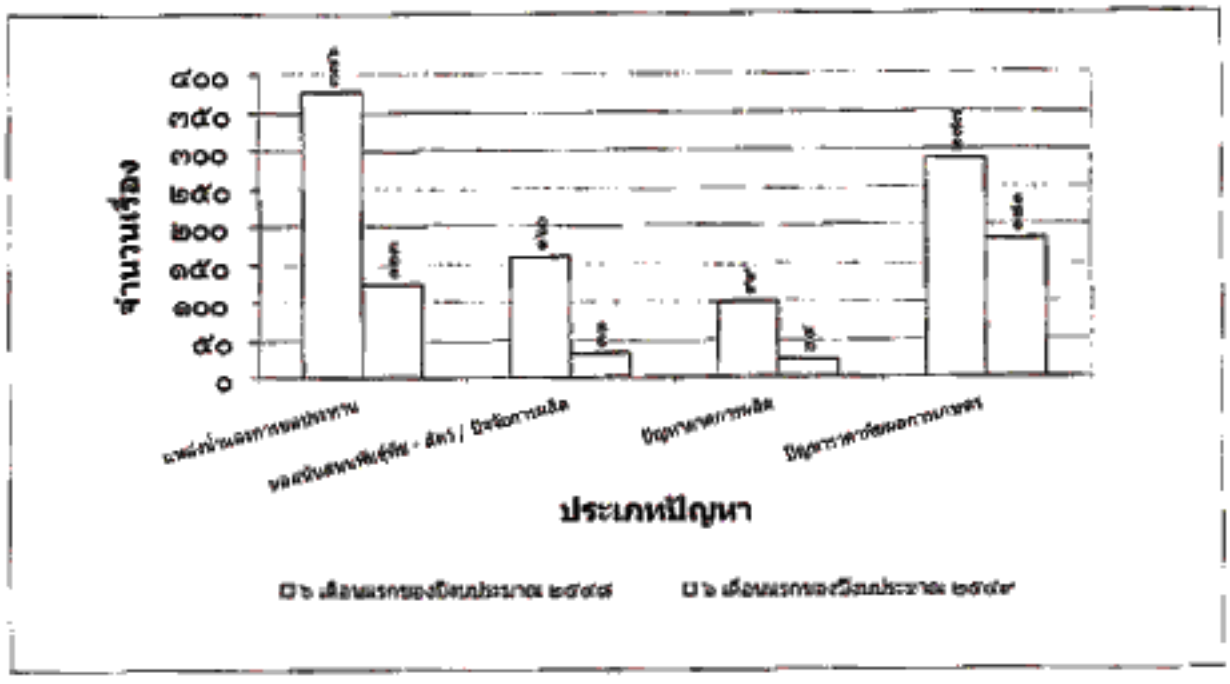


สรุปจากกราฟ ๔.๑.๑

จะเห็นได้ว่าในช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๔๘ ประชาชนได้ร้องเรียนมาในประเด็นการเกษตรเป็นจำนวนมาก ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นหลัก และสาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นการร้องเรียนใน ปัญหาด้านราคาพืชผลการเกษตร

กแผนภูมิแสดง...

๔.๑.๒ แผนภูมิแสดงประเด็นปัญหาการเกษตรที่สำคัญ ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

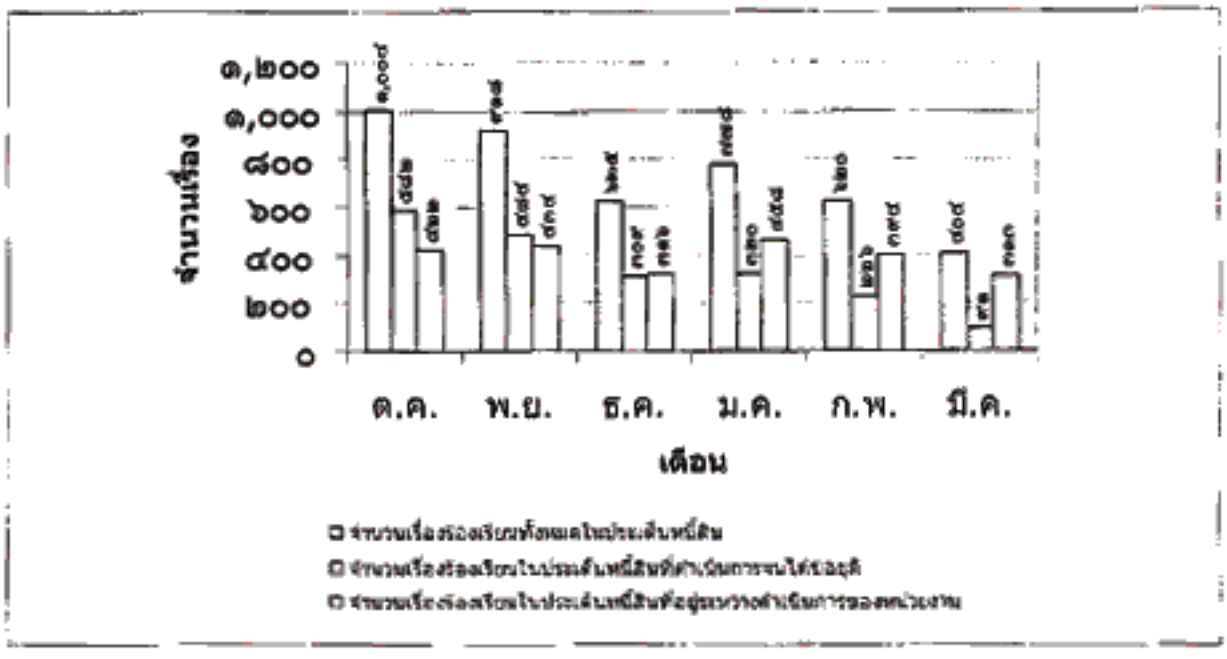


สรุปจากกราฟ ๔.๑.๒

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีนัยสำคัญในประเด็นการเกษตรคือ ปัญหาแหล่งน้ำและการชลประทานและปัญหาราคาพืชผลการเกษตร โดยในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ปัญหาดังกล่าวมีแนวโน้มลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีงบประมาณ ๒๕๔๘

๔.๒ เรื่องหนี้สิน

๔.๒.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นหนี้สินในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

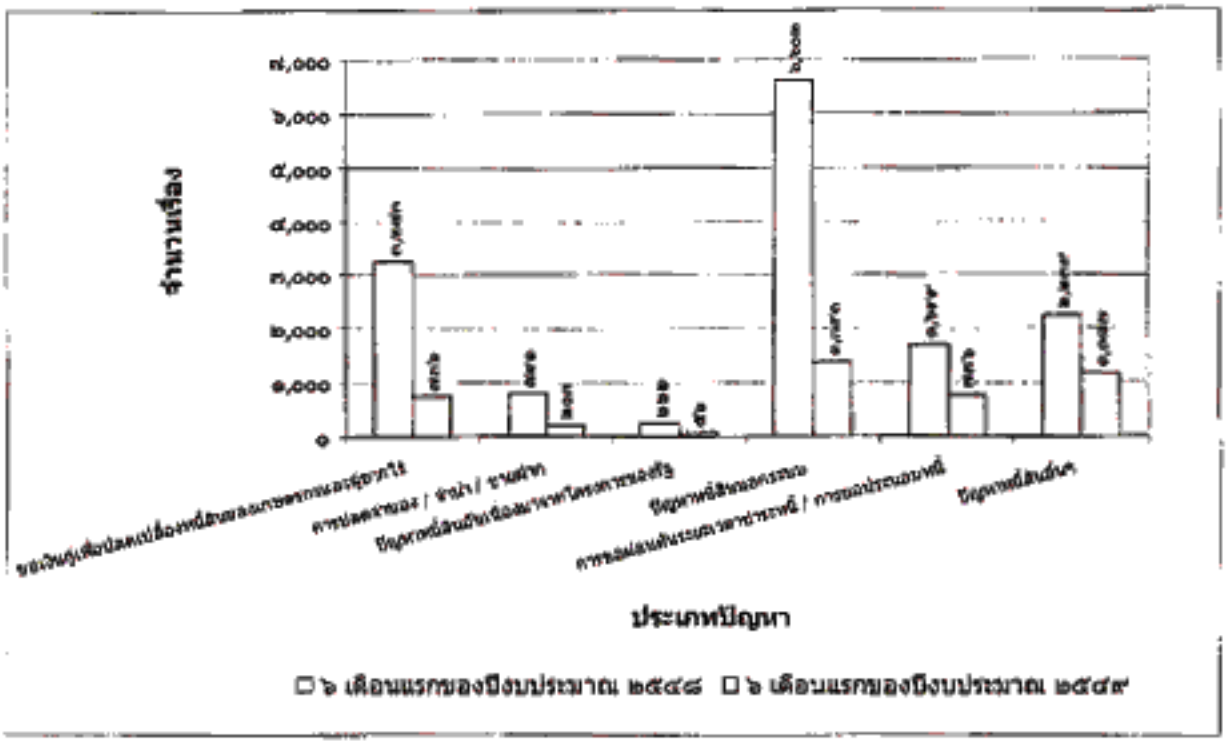


/สรุปจากกราฟ...

สรุปจากกราฟ ๔.๒.๑

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นหนี้สิน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๔๙ และต่ำที่สุดในเดือนมีนาคม ๒๕๔๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหายังค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องหนี้สินที่ร้องเรียนเข้ามาส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ ซึ่งอาจจะต้องดำเนินการเป็นการเฉพาะราย โดยในปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งมีความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องแล้ว

๔.๒.๒ แผนภูมิแสดงประเด็นปัญหาหนี้สินในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙



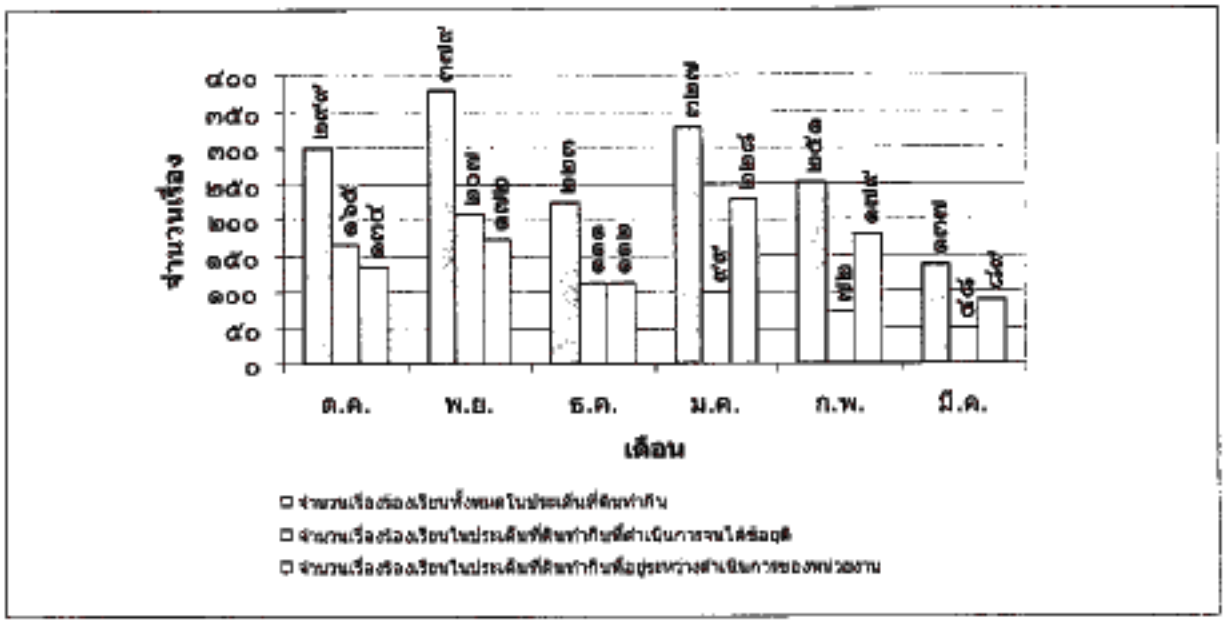
สรุปจากกราฟ ๔.๒.๒

การร้องเรียนของประชาชนในประเด็นหนี้สินที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาหนี้นอกระบบ และรองลงมาคือการขอเงินกู้เพื่อปลดหนี้

/๔.๓ เรื่องที่ดินทำกิน...

๔.๓ เรื่องที่ดินทำกิน

๔.๓.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ทำกินในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

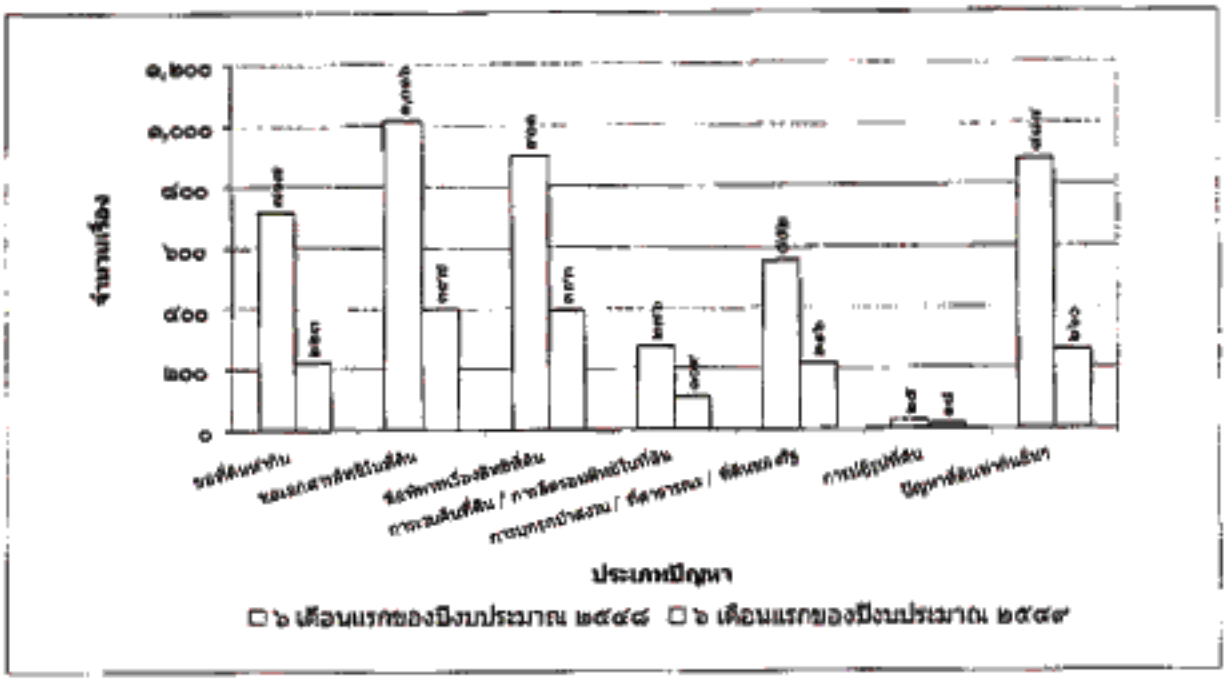


สรุปจากกราฟ ๔.๓.๑

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ดินทำกิน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๔๙ และต่ำที่สุดในเดือนมีนาคม ๒๕๔๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องที่ดินทำกินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น ในกรณีปัญหานี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะมีการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้เห็นผลเป็นรูปธรรมภายในเวลาอันสมควร โดยมีการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบทุกระยะอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

/๔.๓.๒ แผนภูมิแสดง...

๔.๓.๒ แผนภูมิแสดงประเด็นปัญหาที่ดินทำกินในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙



สรุปจากกราฟ ๔.๓.๒

ประเด็นที่ดินทำกินที่มีประชาชนร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาการขอเอกสารสิทธิในที่ดินและข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน

๕. ข้อมูลตามการบริหารงานแบบบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

๕.๑ ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๑	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๖,๘๑๔	๑๘.๕๔
๒	เขตตรวจราชการที่ ๑	๔,๑๐๗	๑๑.๒๐
๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๒,๒๕๙	๖.๑๖
๔	เขตตรวจราชการที่ ๔	๒,๒๐๖	๖.๐๒
๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๑,๘๒๗	๔.๙๘
๖	เขตตรวจราชการที่ ๖	๑,๗๑๒	๔.๖๗

/๗.เขตตรวจราชการ...

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๗	เขตตรวจราชการที่ ๘	๑,๖๕๙	๔.๕๓
๘	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑,๕๐๐	๔.๐๙
๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๑,๔๕๔	๓.๙๗
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๙	๑,๓๐๓	๓.๕๕
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๑,๒๘๓	๓.๕๐
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๕	๑,๒๗๕	๓.๔๘
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๓	๑,๒๑๒	๓.๓๑
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๑,๐๗๙	๒.๙๔
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๘๑๘	๒.๒๓
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๗	๗๖๔	๒.๐๘
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๗๕๑	๒.๐๕
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๖๑๓	๑.๖๗
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๖๐๓	๑.๖๕
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๕๘๑	๑.๕๙
๒๑	เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ	๒๖๕	๐.๗๒
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๒,๕๖๙	๗.๐๑
	รวม	๓๖,๖๕๙	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปตารางที่ ๕.๑

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙) มีจำนวน ๓๖,๖๕๙ เรื่อง ซึ่งเขตตรวจราชการที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) เขตตรวจราชการส่วนกลาง จำนวน ๖,๘๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๒) เขตตรวจราชการที่ ๑ จำนวน ๔,๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๓) เขตตรวจราชการที่ ๑๓ จำนวน ๒,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/๕.๒. ตารางเปรียบเทียบ...

๔.๒. ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกตามพื้นที่เขตตรวจราชการ

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแต่ละเขตตรวจราชการ
๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๕๘๑	๔๕๖	๗๘.๔๙
๒	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๖,๘๑๙	๕,๒๕๙	๗๗.๑๘
๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๑,๔๕๔	๑,๑๐๖	๗๖.๐๗
๔	เขตตรวจราชการที่ ๙	๑,๓๐๓	๙๓๗	๗๑.๙๑
๕	เขตตรวจราชการที่ ๔	๑,๒๗๕	๙๑๖	๗๑.๘๔
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๘๑๘	๕๗๗	๗๐.๕๔
๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๖๑๓	๔๒๘	๖๙.๘๒
๘	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑,๕๐๐	๑,๐๔๗	๖๙.๘๐
๙	เขตตรวจราชการที่ ๓	๑,๒๑๒	๘๓๒	๖๘.๖๕
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๖๐๓	๔๑๓	๖๘.๔๙
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๑,๒๘๓	๘๗๒	๖๗.๙๗
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๔	๒,๒๐๖	๑,๔๖๒	๖๖.๒๗
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๒,๒๕๙	๑,๔๗๘	๖๕.๕๓
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๘	๑,๖๕๙	๑,๐๖๘	๖๕.๓๘
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๑,๘๒๗	๑,๑๖๖	๖๓.๘๒
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๑,๐๗๙	๖๘๘	๖๓.๗๖
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๖	๑,๗๑๒	๑,๐๗๙	๖๓.๐๓
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑	๔,๑๐๗	๒,๔๕๗	๕๙.๘๒
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๗	๗๖๔	๔๔๕	๕๙.๕๕
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๗๕๑	๓๗๑	๔๙.๔๐
๒๑	เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ	๒๖๕	๒๔๒	๙๑.๓๒
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๒,๕๖๙	๒,๔๖๙	๙๖.๑๑
	รวม	๓๖,๖๕๔	๒๓,๓๐๙	๖๓.๕๙

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปผลการ ๔.๒

สรุปตาราง ๕.๒

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙) มีจำนวน ๓๖,๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๓,๓๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **เขตตรวจราชการที่ ๑๘** จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑๘ ทั้งหมด

๒. **เขตตรวจราชการส่วนกลาง** จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖,๘๑๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๕,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการส่วนกลางทั้งหมด

๓. **เขตตรวจราชการที่ ๑๔** จำนวนเรื่องร้องเรียน ๑,๔๕๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑,๑๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑๔ ทั้งหมด

ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ จำนวน ๒๖๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ ๒๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากต่างประเทศทั้งหมด

๕.๓. ตารางแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียนที่รอผลจากหน่วยงานจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการ

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	รอฟังผลจากหน่วยงาน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตตรวจราชการ
๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๗๕๑	๓๘๐	๕๐.๖๐
๒	เขตตรวจราชการที่ ๗	๗๖๔	๓๐๙	๔๐.๔๕
๓	เขตตรวจราชการที่ ๑	๔,๑๐๗	๑,๖๕๐	๔๐.๑๘
๔	เขตตรวจราชการที่ ๖	๑,๗๑๒	๖๓๓	๓๖.๙๗
๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๑,๐๗๙	๓๙๑	๓๖.๒๔
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๑,๘๒๗	๖๖๑	๓๖.๑๘
๗	เขตตรวจราชการที่ ๘	๑,๖๕๙	๕๙๑	๓๕.๖๒
๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๒,๒๕๙	๗๘๑	๓๔.๕๗
๙	เขตตรวจราชการที่ ๔	๒,๒๐๖	๗๔๔	๓๓.๗๓

/๑๐.เขตตรวจราชการ...

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	รอฟังผลจากหน่วยงาน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตตรวจราชการ
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๑,๒๘๓	๔๑๑	๓๒.๐๓
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๖๐๓	๑๙๐	๓๑.๕๑
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๓	๑,๒๑๒	๓๘๐	๓๑.๓๕
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑,๕๐๐	๔๕๓	๓๐.๒๐
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๖๑๓	๑๘๕	๓๐.๑๘
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๘๑๘	๒๔๑	๒๙.๔๖
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๕	๑,๒๗๕	๓๕๙	๒๘.๑๖
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๙	๑,๓๐๓	๓๖๖	๒๘.๐๙
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๑,๔๕๔	๓๔๘	๒๓.๙๓
๑๙	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๖,๘๑๔	๑,๕๔๕	๒๒.๘๒
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๕๘๑	๑๒๕	๒๑.๕๑
๒๑	ต่างประเทศ	๒๖๕	๒๓	๘.๖๘
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๒,๕๖๙	๑๐๐	๓.๘๙
	รวม	๓๖,๖๕๔	๑๐,๙๙๖	๒๙.๔๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปตาราง ๕.๓

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **เขตตรวจราชการที่ ๑๗** จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๗๕๑ เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑๗ ทั้งหมด

๒. **เขตตรวจราชการที่ ๗** จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๗๖๔ เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๗ ทั้งหมด

๓. **เขตตรวจราชการที่ ๑** จำนวนเรื่องร้องเรียน ๔,๑๐๗ เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานจำนวนที่เกี่ยวข้อง ๑,๖๕๐ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑ ทั้งหมด