



ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๘๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๘๗ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๓๕ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๑๒๑  
ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๒

ตามที่ได้ยื่นยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒) รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง และเห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ช้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๒

จึงเรียนยืนยันมา / จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๓๒

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๔

[www.cabinet.lhaigov.go.th](http://www.cabinet.lhaigov.go.th)



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๑๒๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๓ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๗๐๙ ลงวันที่  
๑๙ มีนาคม ๒๕๕๒ จำนวน ๑๐๐ ชุด  
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลจำนวน ๑ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ  
ให้คณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสแรกของ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ใน  
ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายনীติ เปรมรัศมี)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

E-mail : ccc@opm.go.th

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๓๑๐๙ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ ได้มีมติ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและ มอบหมายให้ ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ได้มีมติ เห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ (เอกสาร ๒) ดังนี้

๑.๒.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๑.๒.๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวง และทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ เป็นต้นไป

### ๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องเรียน และ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑ ตารางแสดงสถิติการใช้บริการการร้องเรียนของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน โดยเรียงลำดับจากช่องทางที่ใช้บริการมากที่สุด

ลำดับที่	ช่องทางหลัก	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๓,๗๕๖	๘๘.๕๓
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๗๙๐	๖.๖๗
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๑๕๙	๔.๓๒
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๒๘	๐.๔๘
รวมทั้งสิ้น		๒๖,๗๓๓	๑๐๐

จากตารางแสดงสถิติการใช้บริการการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ประชาชนได้ใช้บริการการร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางตู้ ปณ.๑๑๑๑ /ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ

ทั้งนี้ การมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกและเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนแจ้งเบาะแส รวมทั้งตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสถิติการใช้บริการการร้องเรียนของประชาชนที่ผ่านมาพบว่า ปริมาณการใช้บริการการร้องเรียนของประชาชนที่เพิ่มขึ้นมีผลมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น เสถียรภาพของรัฐบาล ความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นต้น

๒.๒ ตารางแสดงสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำแนกตามรายจังหวัดโดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๓,๓๙๑	๑๕.๙๘	๓,๒๕๘	๙๖.๐๘	๑๓๓	๓.๙๒
๒	นนทบุรี	๓๔๗	๑.๖๔	๓๒๕	๙๓.๖๖	๒๒	๖.๓๔
๓	สมุทรปราการ	๓๒๕	๑.๕๓	๓๑๑	๙๕.๖๙	๑๔	๔.๓๑
๔	ปทุมธานี	๒๙๔	๑.๓๙	๒๗๒	๙๒.๕๒	๒๒	๗.๔๘
๕	ชลบุรี	๒๖๑	๑.๒๓	๒๕๓	๙๖.๙๓	๘	๓.๐๗
๖	นครราชสีมา	๒๒๔	๑.๐๖	๒๐๗	๙๒.๔๑	๑๗	๗.๕๙
๗	พระนครศรีอยุธยา	๑๖๔	๐.๗๗	๑๕๙	๙๐.๘๕	๑๕	๙.๑๕
๘	สงขลา	๑๕๙	๐.๗๕	๑๕๔	๙๐.๕๗	๑๕	๙.๔๓

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๙	สุราษฎร์ธานี	๑๕๙	๐.๗๕	๑๔๖	๙๑.๘๒	๑๓	๘.๑๘
๑๐	นครสวรรค์	๑๕๐	๐.๖๖	๑๒๗	๙๐.๗๑	๒๓	๙.๒๙
๑๑	นครศรีธรรมราช	๑๓๗	๐.๖๕	๑๓๐	๙๔.๘๙	๗	๕.๑๑
๑๒	ขอนแก่น	๑๓๔	๐.๖๓	๑๒๒	๙๑.๐๔	๑๒	๘.๙๖
๑๓	เชียงใหม่	๑๓๐	๐.๖๑	๑๒๐	๙๒.๓๑	๑๐	๗.๖๙
๑๔	นครปฐม	๑๒๘	๐.๖๐	๑๒๐	๙๓.๗๕	๘	๖.๒๕
๑๕	สมุทรสาคร	๑๒๗	๐.๖๐	๑๒๑	๙๕.๒๘	๖	๔.๗๒
๑๖	ระยอง	๑๐๗	๐.๕๐	๑๐๔	๙๗.๒๐	๓	๒.๘๐
๑๗	สระบุรี	๑๐๔	๐.๔๙	๙๗	๙๓.๒๗	๗	๖.๗๓
๑๘	อุบลราชธานี	๑๐๒	๐.๕๘	๙๓	๙๑.๑๘	๙	๘.๘๒
๑๙	อุดรธานี	๙๕	๐.๕๕	๘๖	๙๐.๕๓	๙	๙.๔๗
๒๐	ฉะเชิงเทรา	๙๔	๐.๔๔	๘๙	๙๔.๖๘	๕	๕.๓๒
๒๑	ราชบุรี	๙๑	๐.๔๓	๘๘	๙๖.๗๐	๓	๓.๓๐
๒๒	กาญจนบุรี	๘๙	๐.๔๒	๗๖	๘๕.๓๙	๑๓	๑๔.๖๑
๒๓	ลพบุรี	๘๙	๐.๔๒	๘๑	๙๑.๐๑	๘	๘.๙๙
๒๔	กำแพงเพชร	๘๘	๐.๔๑	๗๗	๘๗.๕๐	๑๑	๑๒.๕๐
๒๕	ภูเก็ต	๘๘	๐.๔๑	๘๔	๙๕.๔๕	๔	๔.๕๕
๒๖	ศรีสะเกษ	๗๙	๐.๓๗	๗๕	๙๔.๙๔	๔	๕.๐๖
๒๗	บุรีรัมย์	๗๘	๐.๓๗	๖๖	๘๔.๖๒	๑๒	๑๕.๓๘
๒๘	พิษณุโลก	๗๔	๐.๓๕	๖๗	๙๐.๕๔	๗	๙.๔๖
๒๙	สุรินทร์	๗๓	๐.๓๔	๖๘	๙๓.๑๕	๕	๖.๘๕
๓๐	กระบี่	๗๒	๐.๓๔	๖๖	๙๑.๖๗	๖	๘.๓๓
๓๑	ชุมพร	๗๒	๐.๓๔	๖๗	๙๓.๐๖	๕	๖.๙๔
๓๒	เขียงราย	๗๑	๐.๓๓	๖๙	๙๗.๑๘	๒	๒.๘๒
๓๓	เพชรบูรณ์	๖๕	๐.๓๑	๕๙	๙๐.๗๗	๖	๙.๒๓
๓๔	ร้อยเอ็ด	๖๔	๐.๓๐	๕๙	๙๒.๑๙	๕	๗.๘๑
๓๕	ปราจีนบุรี	๖๑	๐.๒๙	๕๘	๙๕.๐๘	๓	๔.๙๒
๓๖	ชัยภูมิ	๖๐	๐.๒๘	๕๖	๙๓.๓๓	๔	๖.๖๗
๓๗	หนองคาย	๕๘	๐.๒๗	๕๐	๘๖.๒๑	๘	๑๓.๗๙
๓๘	ตาก	๕๔	๐.๒๕	๕๓	๙๘.๑๕	๑	๑.๘๕
๓๙	นราธิวาส	๕๔	๐.๒๕	๕๙	๙๐.๗๔	๕	๙.๒๖
๔๐	ลำปาง	๕๒	๐.๒๕	๕๘	๙๒.๓๑	๔	๗.๖๙
๔๑	สุพรรณบุรี	๕๐	๐.๒๔	๕๙	๙๘.๐๐	๑	๒.๐๐
๔๒	พิจิตร	๕๐	๐.๒๔	๔๓	๘๖.๐๐	๗	๑๔.๐๐
๔๓	ประจวบคีรีขันธ์	๔๙	๐.๒๓	๔๗	๙๕.๙๒	๒	๔.๐๘
๔๔	พัทลุง	๔๗	๐.๒๒	๔๓	๙๑.๔๙	๔	๘.๕๑
๔๕	เพชรบุรี	๔๗	๐.๒๒	๔๖	๙๗.๘๗	๑	๒.๑๓

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔๖	จันทบุรี	๔๖	๐.๒๒	๔๑	๘๙.๑๓	๕	๑๐.๘๗
๔๗	สุโขทัย	๔๕	๐.๒๑	๔๔	๙๗.๗๘	๑	๒.๒๒
๔๘	ตรัง	๔๕	๐.๒๑	๔๒	๙๓.๓๓	๓	๖.๖๗
๔๙	เลย	๔๒	๐.๒๐	๓๙	๙๒.๘๖	๓	๗.๑๔
๕๐	สระแก้ว	๔๒	๐.๒๐	๓๗	๘๘.๑๐	๕	๑๑.๙๐
๕๑	ปัตตานี	๔๐	๐.๑๙	๓๖	๙๐.๐๐	๔	๑๐.๐๐
๕๒	อุทัยธานี	๓๙	๐.๑๘	๓๕	๘๙.๗๔	๔	๑๐.๒๖
๕๓	นครนายก	๓๘	๐.๑๘	๓๒	๘๔.๒๑	๖	๑๕.๗๙
๕๔	อ่างทอง	๓๘	๐.๑๘	๓๕	๙๒.๑๑	๓	๗.๘๙
๕๕	สกลนคร	๓๗	๐.๑๗	๓๐	๘๑.๐๘	๗	๑๘.๙๒
๕๖	พังงา	๓๗	๐.๑๗	๓๖	๙๗.๓๐	๑	๒.๗๐
๕๗	ยะลา	๓๗	๐.๑๗	๓๖	๙๗.๓๐	๑	๒.๗๐
๕๘	สิงห์บุรี	๓๓	๐.๑๖	๓๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕๙	มหาสารคาม	๓๒	๐.๑๕	๓๑	๙๖.๘๘	๑	๓.๑๓
๖๐	กาฬสินธุ์	๓๐	๐.๑๔	๒๗	๙๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐
๖๑	นครพนม	๒๙	๐.๑๔	๒๗	๙๓.๑๐	๒	๖.๙๐
๖๒	ลำพูน	๒๘	๐.๑๓	๒๖	๙๒.๘๖	๒	๗.๑๔
๖๓	อำนาจเจริญ	๒๗	๐.๑๓	๒๖	๙๖.๓๐	๑	๓.๗๐
๖๔	สตูล	๒๗	๐.๑๓	๒๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖๕	น่าน	๒๖	๐.๑๒	๒๕	๙๖.๑๕	๑	๓.๘๕
๖๖	พะเยา	๒๖	๐.๑๒	๒๕	๙๖.๑๕	๑	๓.๘๕
๖๗	หนองบัวลำภู	๒๕	๐.๑๑	๒๐	๘๐.๐๐	๕	๒๐.๐๐
๖๘	ยโสธร	๒๓	๐.๑๑	๒๑	๙๑.๓๐	๒	๘.๗๐
๖๙	ชัยนาท	๒๓	๐.๑๑	๒๒	๙๕.๖๕	๑	๔.๓๕
๗๐	แพร่	๒๐	๐.๐๙	๑๘	๙๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐
๗๑	อุดรดิตถ์	๒๐	๐.๐๙	๑๘	๙๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐
๗๒	ตราด	๒๐	๐.๐๙	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๗๓	สมุทรสงคราม	๑๙	๐.๐๙	๑๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗๔	แม่ฮ่องสอน	๑๑	๐.๐๕	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙
๗๕	ระนอง	๑๑	๐.๐๕	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙
๗๖	มุกดาหาร	๑๐	๐.๐๕	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗๗	ไม่ระบุจังหวัด	๑๑,๙๙๖	๕๖.๕๔	๑๑,๕๕๕	๙๕.๕๘	๔๔๑	๓.๖๖
รวมทั้งสิ้น		๒๑,๒๑๘	๑๐๐.๐๐	๒๐,๑๒๓	๙๕.๘๕	๑,๐๙๕	๕.๑๖

จากตารางแสดงสถิติ จำนวนเรื่องร้องเรียนข้างต้นพบว่าจังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๓,๓๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๘ รองลงมาเป็นจังหวัดนนทบุรี จำนวน ๓๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๕ และจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับสาธารณสุขโรคและปัญหาทางด้านสังคม เป็นต้น

ส่วนจังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุดได้แก่ จังหวัดมุกดาหาร จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๕ ถัดขึ้นไปเป็นจังหวัดระนองและจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวนจังหวัดละ ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนได้แก่ จำนวนประชากร จำนวนสถานประกอบการ และความเจริญเติบโตของเมือง เป็นต้น

๒.๓ ตารางแสดงสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามรายการกระทรวง โดยเรียงลำดับจากกระทรวงที่มีการร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	กระทรวงการคลัง	๓๗๑	๒๗.๙๒	๑๖๓	๕๓.๙๔	๒๐๘	๕๖.๐๖
๒	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๗๓	๑๓.๐๒	๑๓๑	๗๕.๗๒	๔๒	๒๔.๒๘
๓	กระทรวงแรงงาน	๑๓๕	๑๐.๑๖	๗๗	๕๗.๐๔	๕๘	๔๒.๙๖
๔	กระทรวงมหาดไทย	๑๒๕	๙.๔๑	๕๙	๔๗.๒๐	๖๖	๕๒.๘๐
๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๑๑	๘.๓๕	๒๓	๒๐.๗๒	๘๘	๗๙.๒๘
๖	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคง ของมนุษย์	๑๐๐	๗.๕๒	๕๑	๕๑.๐๐	๕๙	๕๙.๐๐
๗	กระทรวงคมนาคม	๗๖	๕.๗๒	๕๑	๕๓.๙๕	๓๕	๔๖.๐๕
๘	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๘	๒.๘๖	๕	๑๐.๕๓	๓๓	๘๙.๔๗
๙	กระทรวงสาธารณสุข	๓๘	๒.๘๖	๕	๑๓.๑๖	๓๓	๘๖.๘๔
๑๐	กระทรวงพาณิชย์	๓๕	๒.๖๓	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙
๑๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๔	๒.๕๖	๗	๒๐.๕๙	๒๗	๗๙.๔๑
๑๒	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร	๒๕	๑.๘๘	๑๑	๔๔.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐
๑๓	กระทรวงพลังงาน	๑๙	๑.๔๓	๗	๓๖.๘๔	๑๒	๖๓.๑๖
๑๔	กระทรวงกลาโหม	๑๒	๐.๙๐	๑	๘.๓๓	๑๑	๙๑.๖๗
๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒	๐.๙๐	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๕	๐.๓๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๑๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๓	๐.๒๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑,๓๒๙	๑๐๐.๐๐	๖๑๑	๔๕.๙๗	๗๑๘	๕๔.๐๓

จากตารางแสดงสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนข้างต้นพบว่า กระทรวงที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ กระทรวงการคลัง จำนวน ๓๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๒ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องหนี้สิน รองลงมา คือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน ๑๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๒ ส่วนใหญ่เป็นปัญหา ผลผลิตการเกษตร และหนี้สินเกษตรกร ถัดไปเป็นกระทรวงแรงงาน จำนวน ๑๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการขออนุญาต และแรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น

โดยกระทรวงที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนเลย ได้แก่ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนกระทรวงที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน ๑ เรื่อง ถัดไปเป็นกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน ๓ เรื่อง

ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนเรื่องร้องเรียน ได้แก่ สภาพปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมทั้งขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และจำนวนประชาชนผู้รับบริการในแต่ละ กระทรวง เป็นต้น

๒.๔ ตารางแสดงสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับ	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒				ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	
			จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ดำเนินการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ดำเนินการ	
๑	การเมือง-การปกครอง	การเมือง	๖๖๒	๖๖๒	๐	๖๖๒	๐	
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒,๔๓๖	๑๓,๓๓๗	๒,๗๐๐	๙๘,๒๐	๑๓๖	๔,๘๐
		นโยบายของรัฐบาล	๔๗๗	๒,๒๒๕	๔๖๑	๙๖,๖๕	๑๖	๓,๓๔
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๓๒๗	๑,๕๕	๒๘๙	๘๘,๓๘	๓๘	๑๑,๖๒
		ปัญหาความมั่นคง	๒๒๘	๑,๐๗	๒๒๗	๙๙,๕๖	๑	๐,๕๔
๒	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณสุข	๑,๕๗๗	๑๖,๘๖๖	๓,๕๔๗	๙๗,๕๘	๙๐	๒,๕๒
		สังคมเสื่อมโทรม	๑,๖๗๒	๙,๘๘๘	๑,๖๓๒	๙๗,๖๑	๕๐	๒,๓๙
		การพนัน	๕๕๗	๒,๕๕๕	๕๓๗	๙๘,๑๗	๑๐	๑,๘๓
		จัดระเบียบสังคม	๕๕๘	๒,๑๖	๕๕๖	๙๙,๕๖	๒	๐,๕๔
		สาธารณสุข	๕๑๘	๑,๙๗	๓๙๙	๙๕,๕๕	๑๙	๕,๕๕
		ปัญหาแรงงาน	๕๑๒	๑,๙๕	๓๗๖	๙๑,๒๖	๓๖	๘,๗๔
		สวัสดิการสงเคราะห์	๓๖๗	๑,๗๓	๒๗๘	๗๕,๗๕	๘๙	๒๕,๒๕
		การศึกษา	๒๖๒	๑,๒๓	๒๑๔	๘๑,๖๘	๔๘	๑๘,๓๒
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑๗๘	๐,๘๘	๑๐๙	๖๑,๒๔	๖๙	๓๘,๗๖
		ปัญหาที่ดิน	๑๕๓	๐,๗๒	๙๕	๖๒,๐๙	๕๘	๓๗,๙๑
		สถานภาพของบุคคล	๘๓	๐,๓๙	๗๔	๘๙,๑๖	๙	๑๐,๘๔
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๗๖	๐,๓๖	๗๑	๙๓,๕๒	๕	๖,๕๘
		ประกันสังคม	๕๖	๐,๒๖	๕๑	๙๑,๐๗	๕	๘,๙๓
		สิทธิมนุษยชน	๕๕	๐,๒๖	๕๑	๙๒,๗๓	๕	๗,๒๗
		หลักประกันสุขภาพ	๒๐	๐,๐๙	๒๐	๑๐๐,๐๐	๐	๐,๐๐
การกีฬา	๙	๐,๐๔	๘	๘๘,๘๙	๑	๑๑,๑๑		



ลำดับ ที่	ประเภทการบริการ	ประเภทการบริการ	ปริมาณ บริการ	ปริมาณ บริการ	ลักษณะการปฏิบัติงาน		หน่วยการวัด/ประเมินผล	
					จำนวน ครั้ง	มูลค่า	หน่วย การวัด	ค่าประเมิน
๓	เศรษฐกิจ	การเกษตร	๔๐๓	๑.๙๐	๓๘๔	๙๕.๒๙	๑๙	๕.๗๑
		การค้า	๔๐๑	๑.๘๙	๓๘๒	๙๕.๒๖	๑๙	๕.๗๔
		ปัญหาหนี้สิน	๒๑๖	๑.๐๒	๑๒๖	๕๘.๓๓	๙๐	๔๑.๖๗
		รายได้	๒๐๙	๐.๙๘	๑๙๗	๙๔.๒๖	๑๒	๕.๗๔
		ราคาพลังงาน	๑๒๒	๐.๕๗	๑๒๑	๙๙.๑๘	๑	๐.๘๒
		การเงิน	๙๕	๐.๔๕	๘๗	๙๑.๕๘	๘	๘.๔๒
		การคลัง	๘๒	๐.๓๙	๗๐	๘๕.๓๗	๑๒	๑๔.๖๓
		การลงทุน	๕๓	๐.๒๕	๓๔	๖๔.๑๕	๑๙	๓๕.๘๕
		อุตสาหกรรม	๒๑	๐.๑๐	๒๐	๙๕.๒๔	๑	๕.๗๖
๔	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๑๒๔	๐.๕๘	๑๑๕	๙๑.๙๔	๑๐	๘.๐๖
		ปัญหาของเสีย	๑๑๒	๐.๕๓	๑๐๖	๙๔.๖๔	๖	๕.๓๖
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๐๒	๐.๔๘	๙๗	๙๕.๑๐	๕	๔.๙๐
		คุณภาพอากาศ และเสียง	๘๖	๐.๔๑	๗๗	๘๙.๕๓	๙	๑๐.๔๗
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๖๗	๐.๓๒	๖๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
		คุณภาพน้ำ	๔๔	๐.๒๑	๔๓	๙๗.๗๓	๑	๒.๒๗
		นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒๘	๐.๑๓	๑๗	๖๐.๗๑	๑๑	๓๙.๒๙
		ทรัพยากรธรณี	๙	๐.๐๔	๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
		ทรัพยากรชายฝั่ง ทะเล	๓	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
		ปัญหาน้ำบาดาล	๑	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิด อาญา	๑๙๓	๐.๙๑	๑๖๘	๘๗.๐๕	๒๕	๑๒.๙๕
		การบังคับตาม กฎหมาย	๑๔๙	๐.๗๐	๑๓๘	๙๒.๖๒	๑๑	๗.๓๘
		การเสนอและตรา กฎหมาย	๑๑๐	๐.๕๒	๑๐๙	๙๙.๐๙	๑	๐.๙๑
		การใช้สิทธิหรือข้อ พิพาทระหว่างเอกชน	๕๐	๐.๒๔	๓๕	๗๐.๐๐	๑๕	๓๐.๐๐
อื่น ๆ			๖	๐.๒๑	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนข้างต้น พบว่า ประเด็นเรื่องหลักที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การเมือง - การปกครอง จำนวน ๑๐,๑๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓ รองลงมาเป็นเรื่องสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๘,๓๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๒ และเศรษฐกิจ จำนวน ๑,๖๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

สำหรับประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๕ ลำดับแรกได้แก่ ประเด็นเรื่องการเมือง จำนวน ๖,๒๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๑ ส่วนใหญ่เป็นการเสนอความคิดเห็นด้านการเมือง รองลงมาเป็นเรื่องสาธารณูปโภค จำนวน ๓,๕๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๖ ส่วนใหญ่เป็นการบริการขนส่งทางบก ไฟฟ้า และถนน เป็นต้น ลำดับที่ ๓ เป็นประเด็นเรื่องกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๒,๘๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๗ ลำดับที่ ๔ เป็นประเด็นเรื่องสังคมเสื่อมโทรม จำนวน ๑,๖๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๘ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญ และลำดับที่ ๕ เป็นประเด็นเรื่องการพนัน จำนวน ๕๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสบ่อนการพนัน เป็นต้น

### ๓. ข้อพิจารณา

โดยที่ประชาชนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นผู้นำฝ่ายบริหารของประเทศ จึงมีความคาดหวังสูงต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนั้นหากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะส่งผลต่อความผาสุกของประชาชน ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง เสถียรภาพของรัฐบาล รวมทั้งความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐและรัฐบาลโดยรวม ซึ่งจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับภาครัฐมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้กระทรวงกับจังหวัดได้รับทราบสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องในช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลให้กระทรวงและจังหวัดได้วางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงเห็นควรนำกราบเรียน

/นายกรัฐมนตรี....

นายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ดำเนินการต่อไป



(นายนิติ เปรมรัศมี)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี