

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๕๔

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๑๔ ลงวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๗๔๒
ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๗

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี (๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และมอบหมายให้ส่วนราชการดำเนินการต่อไปตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะกรรมการรัฐบาลตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นายสุรชัย ภู่ประเสริฐ

(นายสุรชัย ภู่ประเสริฐ)
เลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๓๗๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

✓ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๓๙๘
ลงวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซึ่ดบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมปรึกษาหารือเมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนเสนอคณะกรรมการรับทราบทุก ๓ เดือน ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และเห็นชอบให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ ปัญญาติลักษณ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๔๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๖๔๗๗ ๙๘๗๙

ที่ ๑ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒ กกจ ๗๘
วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

ทราบเรียน นายกรัฐมนตรี
ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุทธิพงษ์ วงศ์หน่องเตย)

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณารัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๒. เรื่องเดิม

คณะกรรมการฯได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการฯรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

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

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๓๙
 - เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ร้อยละ ๑๖.๓๗
 - ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โถงสาร ร้อยละ ๗.๑๑
 - จดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ร้อยละ ๗.๑๔

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ พบร่วมกันในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวนการใช้บริการการร้องทุกข์ลดลง จำนวน ๔,๗๘๒ ครั้ง แต่ประชาชนจะใช้ช่องทางการร้องทุกข์ทางสายด่วน

ของรัฐบาล ๑๐๑ มากที่สุดเมื่อนกัน โดยมีค่าเฉลี่ยวันละมากกว่า ๒๕๐ ครั้ง สำหรับการร้องทุกข์ ในช่องทางอื่น ซึ่งเป็นการร้องทุกข์ที่มีความ слับซับซ้อนหรือมีรายละเอียดข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า วันละ ๗๐ เรื่อง

๓.๒ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องเบริกนักบัวไตรมาสที่ ๒

(เอกสาร ๓)

ในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๒,๔๕๕ เรื่อง โดยร้องทุกข์ประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง – การปกครอง มากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๖๔ ด้านสังคมและ สวัสดิการ ร้อยละ ๓๙.๔๔ ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ ๓.๖๔

สำหรับ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ กล่าวโทษหรือ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๖.๕๓ รองลงมาคือ สาธารณูปโภค ร้อยละ ๑๕.๔๔ และการเมือง และปัญหาความมั่นคง มีจำนวนเรื่องเท่ากัน ร้อยละ ๙.๙๔ ตามลำดับ

๓.๓ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาร้องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๔)

ในไตรมาสที่ ๒ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๕,๖๔๒ เรื่อง โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ ๒๒.๓๐ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ ยาเสพติด และบ่อนการพนัน) รองลงมา คือ กระทรวงการคลัง ร้อยละ ๑๖.๙๑ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ หนี้สินของระบบ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ และหนี้สินในระบบ) และกระทรวงมหาดไทย ร้อยละ ๑๐.๓๒ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา และปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ)

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาร้องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน (ประเด็น การร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ หนี้สินของระบบ การอนุมัติสินเชื่อ และผลกระทบจากการและ นโยบายของรัฐบาล) รองลงมาคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากการและนโยบายของรัฐบาล พืชผล และหนี้สินในระบบ) และ องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การบริการขนส่งทางบก การบริการรถสาธารณะ และกล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ)

๓.๔ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายการโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๒ (เอกสาร ๕)

ในไตรมาสที่ ๒ ภาคที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการ แก้ไขปัญหาร้องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ ภาคตะวันออก ร้อยละ ๓๒.๖๘ รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ ๒๓.๙๗ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๖.๔๗ ภาคเหนือ ร้อยละ ๑๔.๗๙ และภาคใต้ ร้อยละ ๑๑.๖๙ ตามลำดับ

๓.๕ จังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๖)

ในไตรมาสที่ ๒ จังหวัดต่างๆ ให้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกชื่รมหั้งสัน ๔,๐๐๓ เรื่อง โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๖.๔๗ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน ก้าวโทยหรือร้องเรียนข้าราชการพลเรือน) รองลงมา คือ จังหวัดอุบลราชธานี ร้อยละ ๕.๕๐ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากการและนโยบายของรัฐบาล ถนน และเหตุเดือดร้อนรำคาญ) และจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ ๓.๖๒ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ยาเสพติด และป่อนการพนัน)

๓.๖ จากข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โดยรวมมีสถิติใกล้เคียงกับในไตรมาสที่ ๑ ในปีงบประมาณ ดังกล่าว โดยในไตรมาสที่ ๑ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด และประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง-การปกครอง เป็นลำดับที่ ๒ ส่วนในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง - การปกครองมากที่สุด และประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการ เป็นลำดับที่ ๒ ซึ่งสาเหตุมาจากการประเภทเรื่องของด้านปัญหาความมั่นคง และด้านการเมืองรวมกันมีอัตราส่วนเพิ่มสูงขึ้น โดยในไตรมาสที่ ๑ จากจำนวน ๕๖๓ เรื่อง เพิ่มขึ้นเป็น ๕,๔๙๒ เรื่อง โดยเนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์เป็นเรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและให้กำลังใจรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่จากการณ์ปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง จึงทำให้สถิติสูงขึ้น และมีข้อสังเกตว่าประเด็นปัญหานี้สิน ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ลดลงอย่างมาก โดยในไตรมาสที่ ๑ มีจำนวน ๑,๓๑๒ เรื่อง แต่ในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวนเรื่อง ๔๙๔ เรื่อง ลดลงอัตรา率อยู่ที่ ๖๒.๔๗

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีต่อไป

(นายจตุรงค์ ปัญญาดิลก)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๕๘๙

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๑๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๘๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๖๓๑ ลงวันที่
๓ พฤศจิกายน ๒๕๘๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๘๘ (๑ ตุลาคม
๒๕๘๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๘๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะกรรมการรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายร่องพล เจริญพันธ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐-๒๒๔๒-๑๔๑๔ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๔๐-๔๓๕๔
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pse@opm.go.th

ที่ นร ๐๕๐๔/๒๐๖๗๒๓

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐธรรมนูญ
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

• ข้อความ ๒๕๔

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๘๙๗
ลงวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๔

ตามที่ได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตาม
ข้อร้องเรียนของประชาชน ไปเพื่อคณะกรรมการรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการ
ตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะกรรมการได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๔๔ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐธรรมนูญได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ


(นายบาร์ศักดิ์ อุวรรณณ์)
เลขานุการคณะกรรมการรัฐธรรมนูญ

สำนักบริหารการประชุมคณะกรรมการรัฐธรรมนูญ
โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๕
โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๔ ๘๘๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๑๒๓-๑๙๙๕

ที่ นร ๑๗๘๘๖๒๒ ๑๗๙๗๙ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกรอบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะกรรมการรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะกรรมการ ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะกรรมการรับทราบในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๕๖,๐๗๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ช้อยดี จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสังเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน
จำนวน ๑๗,๘๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ ๑๕.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎร์ชัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน
๑๔,๔๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ประเด็นการ
ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น^{๖๙,๓๐๖} เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่
ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔๙ เรื่อง
ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน
ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๕,๐๑๕ เรื่อง
ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน
ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎร์ชัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน
๑๒,๔๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๔ ของจำนวน
เรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๔๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุป
ประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕,๗๙๖ เรื่อง
อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕,๒๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน
ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๕,๔๓๑ เรื่อง
อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน
ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหากลุ่มประกอบอาชีพ มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๑๕ เรื่อง
อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็น
ดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่าง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่ ๑ ระหว่าง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ปรากฏผลว่า บางกรณีปัญหามีแนวโน้มลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดลงอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่ บางกรณีปัญหามีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสังเคราะห์และสาธารณสุข

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสังเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาระดับหนึ่งสูงมากที่สุด จำนวน ๕,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหางานได้ชัดมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง จำนวนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ชัด จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ชัดมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๕๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ชัด จำนวน ๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนึ่งสิบ จำนวนทั้งหมด ๖,๔๕๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๕,๔๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนึ่งสิบเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๕,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕,๗๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๔ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖-๒๕๖๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏผลว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมาที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน ร้องลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการส่งเสริมฯและสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการส่งเสริมฯและสาธารณสุข ร้องลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมีความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการส่งเสริมฯและสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหานี้ลินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหานี้ลินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่า มีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสារะดุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาจเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ยังไม่สั่งการกำசับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามติดตามรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือนศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ซัดเจนเพ่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหารื่องเรื่องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหานี้ลิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ซัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาควรประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหารื่องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเบรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเชื่อใจได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุประยุทธ์ผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๔ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหารัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อส่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันท่วงทีต่อไป

๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหางานส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาแลกเปลี่ยนและตั้งกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไขปัญหาในภาพรวมต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่นิมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๔ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๔ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจัดให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

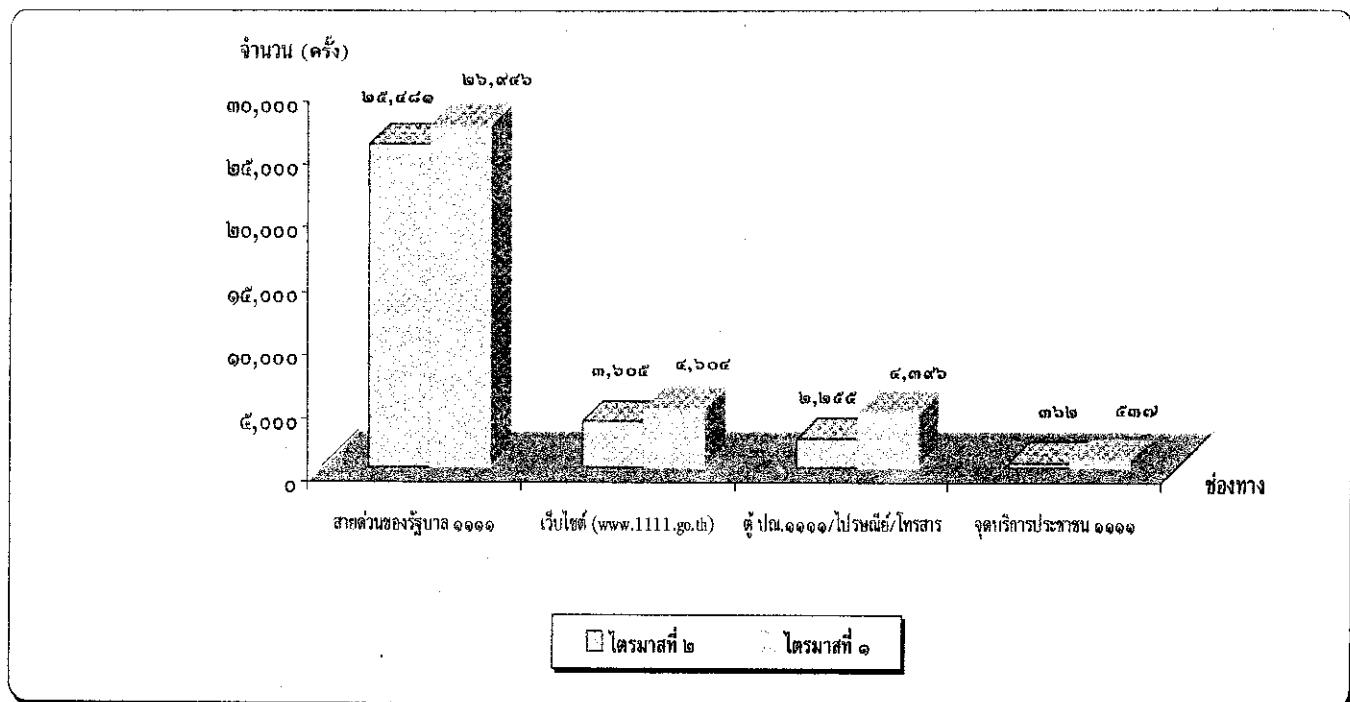
๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอ
คณะกรรมการเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

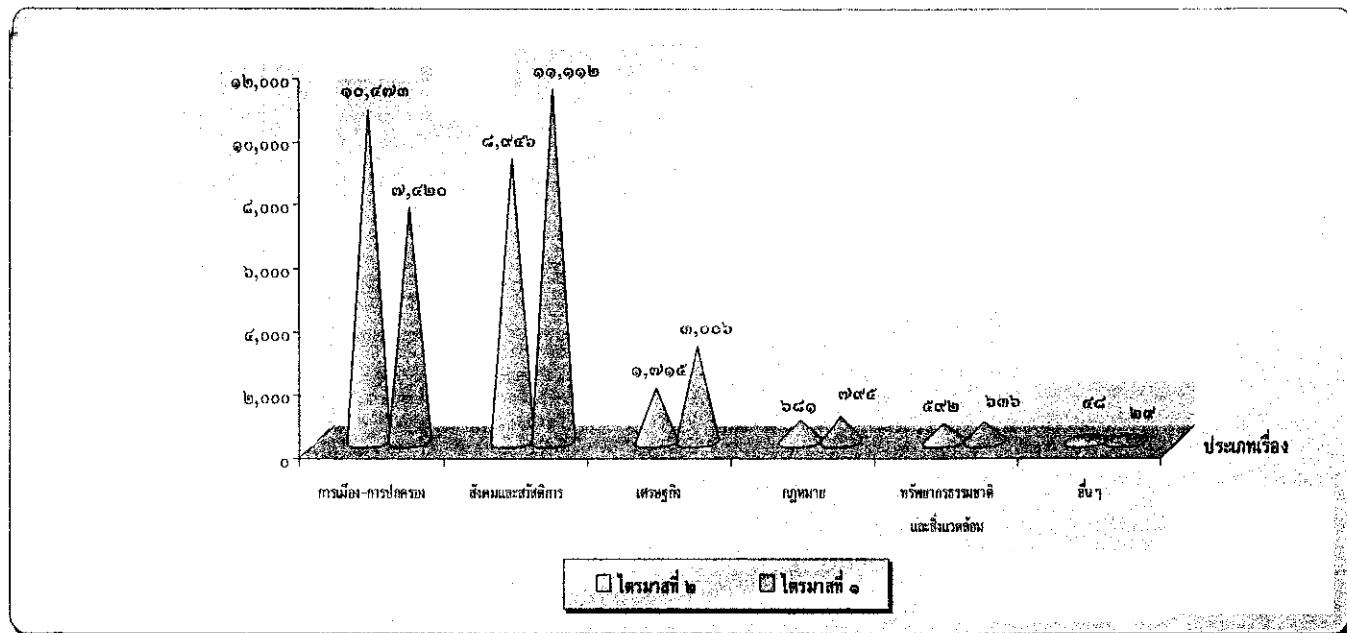
๓.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑



ตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
		จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนช่องรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๔๔๑	๕๐.๓๔	๒๖,๙๙๖	๗๗.๘๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๖๐๕	๗.๓๗	๘,๖๐๔	๑๒.๖๒
๓	ตู้ ปณ.๑๐๑๐/ไปรษณีย์/โทรสาร	๒,๒๕๕	๕.๗๑	๔,๓๗๖	๖๒.๐๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๐๑๑	๓๖๒	๐.๗๔	๕๗๗	๐.๘๗
รวมทั้งสิ้น		๓๑,๗๐๓	๑๐๐.๐๐	๓๖,๕๗๓	๑๐๐.๐๐

๓.๒ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกชั้นแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกชั้นมากที่สุดในไตรมาสที่ ๒ เปรียบเทียบกับช่วง ไตรมาสที่ ๑



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกชั้นแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกชั้นมากที่สุดในไตรมาสที่ ๒ เปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	การเมือง - การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗,๗๑๒ (๗)	๗๖.๕๗	๔,๙๓๐ (๙)	๗๔.๒๗
		การเมือง	๒,๖๑๑ (๓)	๙.๘๔	๔๒๐ (๑)	๗.๔๗
		ปัญหาความมั่นคง	๒,๖๗๑ (๓)	๙.๘๔	๑๔๓ (๑)	๐.๖๒
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๖๕๐	๗.๗๐	๑,๖๒๕ (๑)	๗.๐๕
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๖๕๙	๒.๕๓	๗๙๗ (๑)	๓.๔๗
		รวม	๑๐,๘๗๓	๙๖.๖๔	๗,๙๗๐ (๙)	๗๒.๒๖
๒	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๓,๔๔๙ (๒)	๗๔.๕๔	๔,๒๙๐ (๒)	๗๔.๖๕
		สังคมเสื่อมโทรม	๑,๙๔๔	๔.๖๔	๒,๓๕๗ (๑)	๔๐.๒๕
		การพนัน	๗๔๗	๑.๗๗	๖๗๗ (๑)	๑.๔๔
		จัดระเบียบสังคม	๔๐๖	๐.๔๙	๔๙๖ (๑)	๐.๔๕

/ปัญหา ...

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๓	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาแรงงาน	๔๐๑	๑.๗๙	๕๗๔	๒.๒๕
		ปัญหาที่ดิน	๓๔๖	๑.๗๒	๔๓๖	๑.๕๐
		สวัสดิการสังเคราะห์	๓๗๖	๑.๖๗	๔๔๗	๑.๖๖
		สาธารณสุข	๓๔๙	๑.๕๕	๔๒๓	๑.๕๕
		การศึกษา	๓๑๒	๑.๓๙	๓๒๕	๑.๕๗
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๒๐๑	๐.๙๐	๑๒๔	๐.๕๗
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๔๙	๐.๒๙	๕๔	๐.๒๗
		ประกันสังคม	๔๒	๐.๒๙	๑๖๗	๐.๗๓
		สถานภาพของบุคคล	๖๙	๐.๓๑	๘๙	๐.๓๖
		สิทธิมนุษยชน	๕๐	๐.๒๒	๗๗	๐.๓๑
		หลักประกันสุขภาพ	๗๖	๐.๒๖	๙๕	๐.๒๖
		การกีฬา	๑๐	๐.๐๔	๒๖	๐.๑๑
		รวม	๗,๙๔๖	๓๙.๘๔	๑๑,๑๑๒	๔๔.๓๒
๔	กฎหมาย	ปัญหาหนี้สิน	๔๕๔	๒.๒๐	๑,๓๑๒	๕.๗๐
		การเกษตร	๓๓๓	๑.๔๕	๓๔๔	๑.๖๙
		การค้า	๒๑๓	๐.๙๕	๓๑๒	๑.๓๑
		การเงิน	๑๗๖	๐.๗๔	๒๕๖	๑.๑๗
		รายได้	๑๗๖	๐.๗๔	๒๔๕	๑.๒๔
		การคลัง	๑๓๐	๐.๕๘	๑๗๕	๐.๗๖
		การลงทุน	๑๑๕	๐.๕๑	๒๐๙	๐.๙๙
		ราคาพลังงาน	๕๔	๐.๒๔	๕๒	๐.๒๓
		อุตสาหกรรม	๒๗	๐.๑๐	๒๗	๐.๑๒
		รวม	๑,๗๑๕	๗.๖๔	๓,๐๐๖	๑๓.๐๗
๕	ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	การกระทำความผิดอาญา	๓๒๗	๑.๔๖	๓๕๓	๑.๗๑
		การบังคับตามกฎหมาย	๒๑๓	๐.๙๕	๑๗๕	๐.๗๖
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๔๕	๐.๒๔	๕๗	๐.๒๓
		การเสนอและตรากฎหมาย	๕๖	๐.๒๕	๑๒๕	๐.๕๖
		รวม	๖๔๑	๓.๐๗	๗๙๕	๓.๔๖

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%
		คุณภาพอากาศและเลี้ยง	๔๗	๐.๓๙	๕๑	๐.๔๐
		คุณภาพน้ำ	๔๖	๐.๒๐	๔๙	๐.๑๘
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๓๓	๐.๑๕	๔๖	๐.๒๔
		นโยบายและแผน	๒๕	๐.๑๑	๓๕	๐.๑๕
		ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
		ทรัพยากรธรณี	๑๙	๐.๐๙	๑๕	๐.๐๗
		ปัญหาน้ำบาดาล	๑๕	๐.๐๗	๑๑	๐.๐๕
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๗	๐.๐๓	๕	๐.๐๓
		รวม	๔๙๗	๒.๖๙	๖๓๖	๒.๗๗
๖	อื่น ๆ	รวม	๔๙	๐.๒๑	๕๙	๐.๑๓
รวม			๒๒๒,๔๔๔	๑๐๐.๐๐	๒๒๒,๕๗๔	๑๐๐.๐๐

๓.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวของทุกชั้นและผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงาน
ที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและ
พิจารณาคำแนะนำแก่ไปปัญหาเรื่องราวซึ่งทุกชีวิทแก่ประชาชนมากที่สุด

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัดถูประสังค์ของ การประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อสรุป	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)
๑	กระทรวง	๒๖,๖๐๗	๕๖.๑๐	๗,๒๔๘	๔๙.๕๔	๗,๓๑๓	๔๐.๔๔	๔๒๙	๓๒,๖๑๗	๘๘.๘๘	๖๗.๓๓
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๗๖๔	๖.๕๒	๒๕๐	๓๑.๕๗	๗๑๔	๓๒.๐๗	๕๒	๓๔,๕๖๙	๗๖.๔๙	๖๔.๔๙
๑.๒	กระทรวงแรงงาน	๗๐๗	๕.๓๗	๑๖๕	๔๙.๔๖	๗๑๔	๔๕.๔๔	๗๑	๔๑,๔๕๕	๖๗	๔๔.๔๕
๑.๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๖๗	๔.๗๓	๗๒๓	๒๖.๐๗	๗๔๔	๔๓.๔๓	๕๓	๓๖,๔๗๑	๘๗	๖๓.๔๗
๑.๔	กระทรวงการคลัง	๒๖๕	๔.๗๐	๗๑๔	๔๐.๔๔	๗๓๐	๔๙.๐๖	๓๗	๔๔,๔๖๖	๘๓	๖๑.๔๖
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย	๒๒๙	๔.๐๖	๗๑๔	๔๑.๔๓	๗๗๗	๔๔.๔๗	๗๗	๓๓,๓๗๗	๗๗	๖๖.๓๗
๑.๖	กระทรวงคมนาคม	๒๑๓	๓.๗๔	๗๔๑	๖๖.๒๐	๗๙๔	๓๗.๔๐	๒๒	๓๑,๔๖๖	๕๐	๖๙.๔๖
๑.๗	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๑๑	๓.๗๔	๗๗๓	๓๔.๖๐	๗๗๔	๖๕.๔๐	๖๐	๔๓,๔๔๔	๗๔	๖๊.๔๔
๑.๘	กระทรวงพลังงาน	๑๗๙	๓.๑๗	๕	๒.๗๙	๑๗๔	๙๗.๒๑	๕	๒๔,๑๗๙	๗๖	๙๗.๑๗
๑.๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๑๐	๑.๙๕	๖๗	๖๐.๙๑	๑๗๔	๙๗.๒๑	๑๔	๓๒,๑๗๔	๘๗	๙๗.๑๗
	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๕๕	๐.๕๗	๓๔	๖๑.๔๒	๕๗	๙๔.๔๒	๒	๑๕,๕๗	๗๗	๙๓.๕๗
	กรมประชาสัมพันธ์	๒๐	๐.๓๔	๗๗	๖๕.๐๐	๗๗	๙๔.๐๐	๒	๑๔,๗๗	๗๗	๗๑.๗๗
	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	๑๖	๐.๒๔	๗	๔๓.๗๔	๑๖	๔๑.๔๔	๗	๑๗,๑๖	๕๔	๔๒.๑๖
	สำนักเลขานุการ นายกรัฐมนตรี	๑๑	๐.๑๙	๙	๘๑.๘๒	๑๖	๘๔.๘๒	๑	๔๐.๐๐	๑	๔๐.๐๐
	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา	๒	๐.๐๔	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน	๒	๐.๐๔	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
	สำนักเลขานุการ คณะกรรมการมนุษยธรรม	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนา สังคม และความมั่นคง ของมนุษย์	๙๙	๑.๗๕	๒๑	๒๑.๘๑	๗๗	๗๗.๗๗	๗๕	๔๔.๗๗	๕๓	๔๔.๗๓

/ กระทรวง ...

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประมาณงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				ผลการพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๗	กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๔๒	๑.๕๕	๒๙	๗๕.๓๗	๕๗	๖๕.๖๓	๗๙	๒๖.๔๙	๓๙	๗๓.๕๘
๑.๑๘	กระทรวงพาณิชย์	๗๑	๑.๒๖	๔๔	๖๓.๗๘	๒๖	๓๖.๖๒	๖	๒๓.๐๔	๒๐	๗๖.๕๒
๑.๑๙	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๕๘	๑.๐๓	๔๕	๗๗.๕๘	๑๓	๒๒.๔๗	๙	๑๙.๒๓	๕	๗๐.๗๗
๑.๒๐	กระทรวงกลาโหม	๔๔	๐.๔๕	๒๖	๕๔.๑๗	๒๒	๔๕.๔๗	๘	๓๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔
๑.๒๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๓	๐.๗๖	๑๙	๔๔.๑๙	๒๔	๕๕.๗๗	๖	๒๔.๐๐	๑๔	๗๕.๐๐
๑.๒๒	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐	๐.๗๕	๑๑	๕๕.๐๐	๕	๔๕.๐๐	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๑.๒๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๓	๐.๒๓	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๗.๔๕	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑
๑.๒๔	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๓	๐.๒๓	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๗.๔๕	๒	๒๔.๔๗	๕	๗๔.๕๓
๑.๒๕	กระทรวงวัฒนธรรม	๖	๐.๑๑	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๔๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๑.๒๖	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๓	๐.๐๙	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๔๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น ๆ	๑,๔๖๖	๒๕.๕๗	๑,๑๗๔	๗๙.๖๓	๑๒๔	๒๒.๓๙	๑๐๗	๗๙.๖๒	๒๒๔	๖๗.๓๗
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๕๔	๒๒.๓๐	๑,๐๑๗	๗๐.๓๗	๑๔๗	๑๙.๖๓	๙๘	๑๕.๖๓	๑๕๙	๖๔.๓๙
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑๒๕	๒๒.๒๒	๘๓	๖๖.๔๐	๑๒	๓๓.๖๐	๗	๑๖.๖๗	๑๔	๘๕.๓๓
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๓	๐.๔๑	๙	๓๙.๓๙	๑๔	๖๐.๔๗	๖	๔๕.๔๙	๔	๕๔.๕๔
๒.๔	สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๔	๐.๓๒	๗	๙๒.๒๒	๕	๕๗.๗๔	๑	๒๐.๐๐	๔	๗๐.๐๐
๒.๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๐	๐.๑๔	๐	๐.๐๐	๑๐	๖๐๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๔	๗๐.๐๐
๒.๖	สำนักราชเลขาธิการ	๔	๐.๑๔	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๔	๐.๐๙	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๘	สภาพัฒนาไทย	๔	๐.๐๗	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๗๐๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๗๐๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ กองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองแห่งชาติ	๒	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๗๐๐.๐๐

/สำนัก ...

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัดถูกประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ตัวแทนการจนได้ช่องติด	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑๔	สำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑๗	ศาลปกครอง	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	ราชบัณฑิตยสถาน	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สถาบันคุณครองผู้บริโภค ^{ในกิจกรรมโทรคมนาคม} สำนักงานคณะกรรมการ กิจกรรมโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ	๑,๕๗๕	๒๗.๙๕	๖๒๖	๔๓.๕๖	๔๗๙	๕๖.๕๙	๔๗๙	๕๖.๕๙	๔๗๙	๕๖.๕๙
๓.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง การคลัง	๖๔๙	๑๒.๒๑	๑๕๗	๒๒.๒๑	๕๓๖	๗๖.๗๗	๑๕๗	๒๒.๒๑	๕๓๖	๗๖.๗๗
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๓๐๒	๕.๓๔	๔๗	๑๔.๔๗	๒๔๕	๔๗.๔๗	๔๗	๑๔.๔๗	๔๗	๗๖.๗๔
๓.๑.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๒๖๐	๔.๖๑	๔๕	๑๔.๓๑	๒๑๕	๔๒.๖๗	๔๕	๑๔.๓๑	๒๑๕	๔๒.๖๗
๓.๑.๓	สำนักงานสากลกิมแบง รัฐบาล	๔๙	๐.๔๙	๓๒	๖๕.๓๒	๑๗	๓๔.๖๗	๑๗	๖๕.๓๒	๖	๓๔.๖๗
๓.๑.๔	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๓	๐.๔๔	๕	๑๕.๑๕	๒๔	๔๘.๔๔	๕	๑๕.๑๕	๗	๒๔.๐๐
๓.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ ^{การศึกษา}	๒๒	๐.๓๙	๖	๒๗.๒๗	๑๖	๗๒.๗๓	๖	๒๗.๒๗	๗	๗๒.๗๓
๓.๑.๖	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๖	๐.๒๔	๗	๔๓.๗๕	๕	๔๖.๔๕	๗	๔๓.๗๕	๔	๔๖.๔๕
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาด ย่อมแหน่งประเทศไทย	๕	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑.๘	ธนาคารอิสลามแห่ง ^{ประเทศไทย}	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	งบดุบประมาณประจำปี/ยกเว้นราย							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ		
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง มหาดไทย	๓๕๓	๖.๔๖	๑๕๙	๔๕.๐๔	๗๙	๔๔.๙๖	๗๓	๖๙.๕๙	๕๙	๓๐.๔๙
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๕๑	๒.๔๙	๖๐	๔๗.๗๐	๘๖	๔๔.๙๐	๔๔	๖๓.๙๔	๓๑	๓๖.๐๔
๓.๒.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๕	๑.๔๖	๔๓	๔๐.๙๕	๖๒	๕๙.๐๕	๓๗	๕๙.๖๔	๒๕	๔๓.๓๒
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๖๓	๑.๑๒	๔๖	๗๓.๐๒	๑๗	๒๖.๙๘	๗๕	๔๔.๙๔	๒	๑๗.๗๒
๓.๒.๔	การประปานครหลวง	๗๙	๐.๖๙	๑๐	๒๕.๖๙	๒๙	๒๕.๓๖	๒๔	๙๖.๔๔	๑	๑.๔๔
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง คมนาคม	๔๗๗	๕.๔๗	๔๗๗	๑๐๐.๐๐	๗๙	๑๕.๐๓	๗๙	๕๖.๗๕	๒๑	๕๓.๔๕
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๔๖๗	๔.๕๖	๑๔๗	๓๑.๖๒	๗๔	๔.๓๔	๗๗	๗๔.๕๗	๗	๔๑.๔๗
๓.๓.๒	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๓๘	๐.๖๗	๒๙	๗๖.๓๒	๙	๒๓.๖๔	๓	๗๓.๗๗	๖	๖๖.๖๗
๓.๓.๓	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๓๖	๐.๖๔	๓๑	๘๖.๑๑	๕	๑๓.๔๙	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๒๗	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๗๗.๗๗
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๕	๐.๒๕	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๕.๔๖	๒	๗๗.๗๗	๒	๖๖.๖๗
๓.๓.๖	การรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๙	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๗	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๔	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	๑๔๙	๑.๓๕	๑๑๙	๗๑.๙๐	๗๙	๗๔.๗๐	๕๙	๔๗.๙๔	๑๓	๑๔.๐๖
๓.๔.๑	บริษัท ท่อที จำกัด (มหาชน)	๑๓๗	๒.๔๗	๔๒	๔๙.๔๔	๔๔	๔๐.๙๔	๔๙	๔๙.๐๙	๖	๑๐.๕๙
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๔๔	๐.๔๔	๗๗	๖๔.๗๔	๑๔	๓๑.๔๕	๔	๕๓.๗๗	๗	๔๖.๖๗
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๗	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประ潸งาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง การพัฒนาสังคม และ ความมั่นคงของมนุษย์	๘๙	๐.๘๗	๑๒	๒๔.๔๙	๓๗	๗๕.๕๑	๑๐	๒๗.๐๓	๒๗	๗๒.๙๗
๓.๕.๑	การเดชะแห่งชาติ	๘๙	๐.๘๗	๑๒	๒๔.๔๙	๓๗	๗๕.๕๑	๑๐	๒๗.๐๓	๒๗	๗๒.๙๗
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพลังงาน	๙	๐.๑๖	๑	๑๒.๒๒	๗	๗๗.๗๗	๓	๔๔.๔๖	๔	๕๕.๕๔
๓.๖.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๙	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๕	๕๐๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๖.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๙	๐.๐๙	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๙	๐.๐๙	๓	๓๓.๓๓	๗	๖๖.๖๖	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๙	๐.๐๙	๓	๓๓.๓๓	๗	๖๖.๖๖	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงกลาโหม	๓	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๖
๓.๘.๑	องค์การส่งเคราะห์ทหาร ผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์	๓	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๖
๓.๙	รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๖๕๙	๑๐๐.๐๐	๓,๗๗๒	๕๕.๗๖	๒,๕๗๐	๗๔.๗๔	๗๔๗	๗๗.๗๗	๑,๕๗๙	๖๒.๙๙

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวซองทุกชั้นและผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหารือเรื่องราวซองทุกชั้นแก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวซองทุกชั้นเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ร้อย ละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๑,๒๕๕ เรื่อง)	กล่าวโทษหรือร้องเรียนชี้แจงการดำเนินการโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวซองทุกชั้นกรณี ดังนี้ - การอ่านวิเคราะห์ความสำคัญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	๑๗๔	๑๗๑	๔๙	๑๒	๓๕
		ยาเสพติด กรณี การแจ้งเบาะแสการลักครอบจ้าหน่ายยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ในกรุงเทพฯ เช่นเดียวกัน	๑๓๑	๑๓๐	๕	๓	๑
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวซองทุกชั้นกรณี ดังนี้ - การแจ้งเบาะแสการลักครอบเปิดบ่อนการพนันไป ไฮโล ทายผลพนันฟุตบอล หวยจับยี่กี ถูม้า และสนุกเกอร์ - การแจ้งเบาะแสการลักครอบเล่นพนันไป ไฮโล หวยปิงปอง ไก่ชน และน้ำเต้าปูปลา	๑๓๘	๑๒๙	๕	๓	๒
๒	กระทรวงการคลัง (๙๕๕ เรื่อง)	หนี้สินของระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวซองทุกชั้นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้นั้นออกจากระบบเข้าสู่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร/ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือโกลเด้นเกลี่ยเจราประนอมหนี้กับเจ้าหนี้นั้นของระบบ	๑๗๐	๑๗	๑๕๔	๔๔	๑๑๐
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวซองทุกชั้นกรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับเงินชดเชยส่วนต่างจากการประกันราคาข้าว - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อโครงการปลดหนี้นั้นของระบบ	๑๙๔	๑๖	๑๑๙	๓๔	๗๔

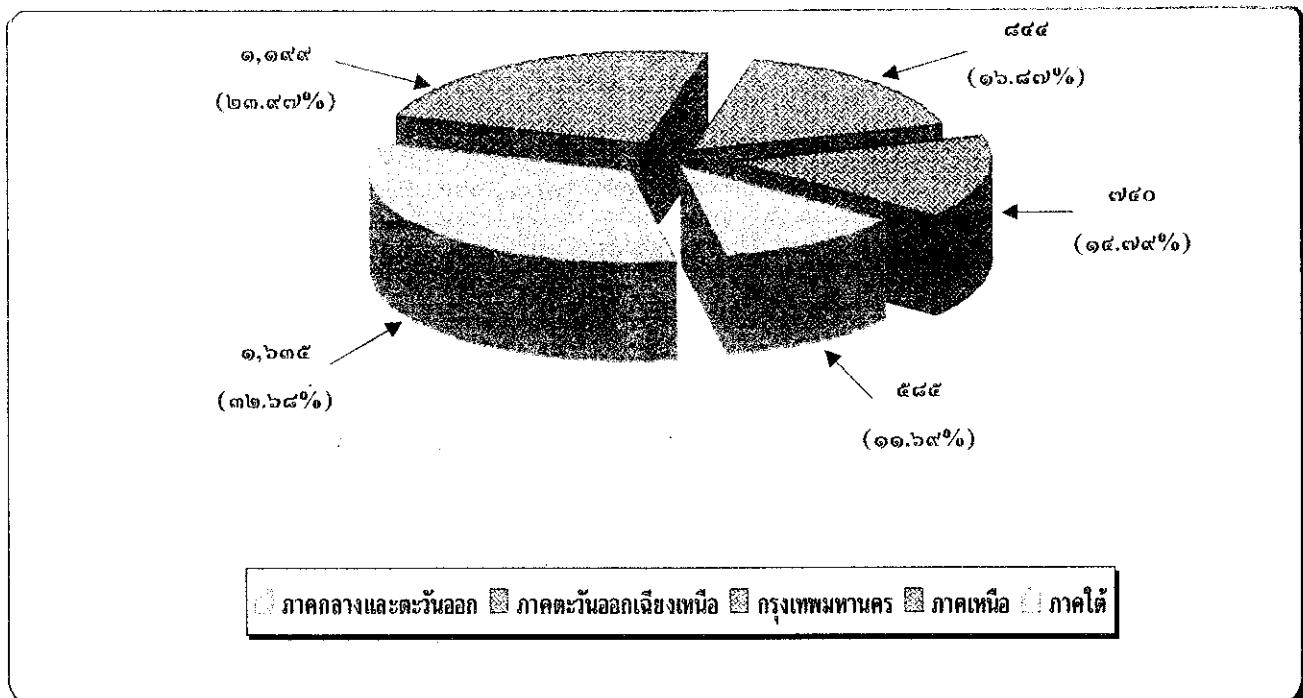
ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อสุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประธานหนี้/ปรับโครงสร้างหนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือช่วยเหลือหนี้ กรณีถูกยึดทรัพย์ ขายทอดตลาด	๔๕	๔	๔๐	๓๔	๖๑
๗	กระทรวงมหาดไทย (๔๘๙ เรื่อง)	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือขยายเขตไฟฟ้า - ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง - ขอความช่วยเหลือติดตั้งและปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าให้แก่ประชาชน	๑๗๖	๔๔	๙๓	๖๑	๓๐
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการจ่าย น้ำประปา - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราค่า น้ำประปาของกรุงเทพมหานคร - ขอความช่วยเหลือติดตั้งระบบน้ำประปา ให้แก่ประชาชน	๑๒๐	๔๗	๗๗	๔๔	๒๓
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ กรณี การแจ้งเบาะแสการปลุกระดมให้เข้าร่วมชุมชน ทางการเมือง	๔๐	๔๐	๐	๐	๐

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

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อสุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	ธนาคารออมสิน (๓๐๒ เรื่อง)	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้น้อนระบบเข้าสู่ ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ	๑๗๗	๗๐	๑๒๗	๔๔	๗๙

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นที่มีผล	จำนวน เรื่อง (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		<ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือโกล์เกสิยเจราปะนอมหนี้ กับเจ้าหนี้นักระบบ 					
		<ul style="list-style-type: none"> การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราว ร้องทุกข์กรณี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ ของโครงการปลดหนี้นักระบบ - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติ สินเชื่อของโครงการปลดหนี้นักระบบ 	๔๕	๕	๓๗	๑๑	๒๖
		<ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติ สินเชื่อโครงการปลดหนี้นักระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือเรื่องพิจารณาอนุมัติเงินกู้ โครงการปลดหนี้นักระบบ 	๔๐	๕	๓๓	๕	๒๔
๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (๒๖๐ เรื่อง)	<ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการชดเชยส่วนต่าง จากการประกันราคาข้าว - ขอให้พิจารณาอนุมัติเงินชดเชยส่วนต่างจาก การประกันราคาพืชผลทางการเกษตร พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการชดเชยส่วนต่าง จากการประกันราคาข้าว - ขอให้พิจารณาอนุมัติเงินชดเชยส่วนต่างจาก การประกันราคาพืชผลทางการเกษตร หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือประธานหนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือช่วยเหลือหนี้ กรณีถูกยกเว้นทรัพย์ ชายหอดตลาด 	๔๕	๑๒	๗๗	๓๗	๓๖
๓	องค์กรขนส่งมวลชน กรุงเทพ (๑๖๗ เรื่อง)	การบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราว ร้องทุกข์กรณี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - การอ่านวิถีความสะดวกในการให้บริการ ของพนักงาน - ขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางที่เข้า ร่วมโครงการ “รถเมล์ฟรี จากภาคประชาชน” 	๑๕๐	๑๓๙	๑๑	๙	๒
		การบริการรถสาธารณะ กรณี การอ่านวิถีความ สะดวกในการให้บริการของพนักงาน	๕	๗	๑	๑	๐
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณี การอ่านวิถีความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน ขับรถโดยสาร	๕	๕	๐	๐	๐

๓.๔' แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกชี้จำแนกตามรายภาคโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๒



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกชี้จำแนกตามรายภาคโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๒

ภาค	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
			เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อสรุป		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
กลางและตะวันออก (๔๕ จังหวัด)	๑,๖๗๙	๓๔.๑๘	๑,๐๓๓	๖๓.๗๔	๖๑๒	๓๖.๔๒	๑๔๔	๒๔.๔๔	๔๕๔	๗๔.๔๒
ตะวันออกเฉียงเหนือ (๑๕ จังหวัด)	๑,๑๗๘	๒๓.๕๗	๔๕๕	๓๗.๔๖	๗๔๔	๖๒.๗๔	๑๓๑	๑๗.๕๔	๖๑๔	๔๒.๔๒
กรุงเทพมหานคร	๐,๖๘๔	๓๔.๑๘	๔๗๖	๖๔.๒๕	๒๖๔	๓๙.๗๕	๑๔๐	๔๒.๔๔	๑๒๔	๔๗.๗๖
เหนือ (๑๙ จังหวัด)	๐,๖๗๐	๑๔.๗๕	๗๒๑	๕๓.๓๘	๕๗๙	๕๙.๖๒	๖๐	๑๕.๒๙	๓๕๙	๕๕.๖๘
ใต้ (๑๔ จังหวัด)	๐,๖๕๕	๑๑.๖๕	๓๐๕	๔๒.๑๔	๒๔๐	๔๗.๕๖	๘๔	๓๐.๐๐	๐๕๖	๗๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๕,๐๐๗	๑๐๐.๐๐	๒,๖๘๙	๕๓.๗๔	๒,๓๑๔	๕๙.๔๔	๕๖๓	๒๔.๓๓	๑,๙๔๑	๗๕.๖๗

๓.๔ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามรายจังหวัด
ที่ได้รับการประสานงานโดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและ
พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัดคุณภาพส่งคืนของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				ผลการพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ชื่อคุณภาพ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)
๑	กรุงเทพมหานคร	๔๕๙	๑๖.๘๗	๕๗๖	๖๔.๒๕	๒๖๔	๓๑.๗๕	๑๔๐	๔๒.๒๕	๑๒๔	๔๗.๗๖
๒	อุบลราชธานี	๒๗๐	๙.๕๐	๔๒	๑๕.๕๖	๒๒๔	๘๕.๔๔	๘	๓.๕๓	๒๒๐	๙๖.๕๙
๓	นนทบุรี	๑๔๑	๕.๖๒	๑๒๙	๗๑.๒๗	๕๒	๒๔.๗๓	๒๐	๓๔.๔๖	๑๒	๖๑.๕๕
๔	สมุทรปราการ	๑๗๐	๖.๔๐	๑๒๖	๗๔.๒๔	๔๔	๒๖.๔๔	๑๑	๒๕.๐๐	๑๓	๗๕.๐๐
๕	ปทุมธานี	๑๕๙	๕.๗๘	๑๑๖	๗๑.๕๖	๔๓	๒๗.๐๔	๖	๑๓.๗๕	๓๗	๔๖.๐๔
๖	นครราชสีมา	๑๔๕	๕.๘๘	๔๗	๓๗.๖๔	๖๑	๔๒.๓๖	๘	๑๓.๗๗	๕๓	๔๖.๔๙
๗	ชลบุรี	๑๓๖	๕.๗๒	๔๔	๖๑.๗๖	๔๘	๓๔.๔๕	๑๓	๒๕.๐๐	๑๓	๗๕.๐๐
๘	สุรินทร์	๑๓๓	๕.๐๖	๓๑	๒๓.๗๐	๗๔	๖๓.๕๐	๗	๑๔.๐๖	๕๙	๔๑.๕๔
๙	นครสวรรค์	๑๐๓	๔.๐๖	๔๓	๔๗.๗๕	๖๐	๔๔.๒๕	๘	๑๓.๗๓	๕๖	๔๖.๖๗
๑๐	นครศรีธรรมราช	๑๐๒	๔.๐๕	๔๗	๔๕.๔๔	๔๕	๔๕.๑๒	๘	๔.๔๙	๔๗	๔๗.๔๙
๑๑	พิษณุโลก	๙๑	๓.๙๒	๒๙	๓๐.๒๑	๖๗	๖๗.๗๙	๓	๔.๔๔	๖๔	๔๕.๔๒
๑๒	พระนครศรีอยุธยา	๙๒	๓.๔๔	๔๙	๖๓.๗๓	๓๓	๓๔.๗๗	๕	๑๔.๗๕	๒๔	๔๔.๔๔
๑๓	นครปฐม	๙๗	๓.๗๔	๔๔	๖๖.๖๗	๒๙	๓๓.๓๓	๓	๑๓.๓๙	๒๖	๔๙.๖๖
๑๔	สมุทรสาคร	๙๓	๓.๖๖	๔๗	๖๑.๕๕	๓๑	๓๔.๔๔	๑๔	๔๖.๒๕	๑๓	๔๓.๗๔
๑๕	ขอนแก่น	๙๓	๓.๖๖	๔๙	๕๐.๖๐	๔๗	๔๕.๔๐	๑๗	๓๑.๗๑	๒๔	๔๖.๔๙
๑๖	กาญจนบุรี	๙๑	๓.๖๒	๔๙	๕๑.๔๕	๓๙	๔๗.๔๕	๘	๔๐.๔๙	๓๙	๔๙.๔๙
๑๗	ศรีสะเกษ	๙๑	๓.๖๒	๔๐	๔๙.๓๔	๔๙	๔๕.๔๒	๘	๔๙.๔๙	๓๙	๔๙.๔๙
๑๘	เชียงใหม่	๙๗	๓.๖๒	๔๓	๕๓.๐๙	๓๔	๔๖.๔๗	๑๗	๓๕.๒๙	๒๔	๔๙.๗๙
๑๙	ราชบุรี	๙๑	๓.๕๒	๔๖	๖๔.๗๙	๒๔	๓๕.๒๑	๒	๔.๐๐	๒๓	๔๙.๐๐
๒๐	สุราษฎร์ธานี	๙๐	๓.๕๐	๓๗	๔๒.๔๖	๓๓	๔๗.๔๔	๙	๒๗.๒๗	๒๔	๔๙.๔๗
๒๑	สงขลา	๖๙	๑.๓๖	๓๘	๔๕.๔๔	๓๐	๔๕.๔๒	๑๙	๖๓.๓๓	๑๙	๖๖.๖๗
๒๒	บุรีรัมย์	๖๒	๑.๒๔	๒๙	๔๖.๗๙	๓๓	๔๓.๒๓	๓	๙.๐๙	๓๐	๔๙.๙๙
๒๓	สระบุรี	๖๑	๑.๒๒	๒๖	๓๔.๔๔	๑๕	๔๔.๔๔	๕	๓๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗
๒๔	ร้อยเอ็ด	๖๐	๑.๒๐	๑๔	๓๐.๐๐	๔๒	๔๙.๐๐	๙	๒๑.๔๓	๓๓	๔๙.๔๗
๒๕	ระยอง	๕๙	๑.๑๙	๓๖	๖๔.๐๒	๒๔	๓๔.๔๐	๒	๔.๗๐	๒๔	๔๙.๓๐
๒๖	เชียงราย	๕๙	๑.๑๙	๒๓	๓๔.๙๔	๓๖	๖๑.๐๒	๕	๑๓.๔๙	๓๙	๔๙.๔๙
๒๗	ลพบุรี	๕๖	๑.๑๒	๒๔	๕๐.๐๐	๒๔	๔๐.๐๐	๔	๑๔.๒๙	๒๔	๔๙.๗๙
๒๘	กรุงปี	๕๖	๑.๑๒	๒๗	๔๔.๒๑	๒๙	๔๑.๗๙	๘	๒๗.๔๙	๒๙	๔๙.๔๙
๒๙	เพชรบูรณ์	๕๖	๑.๑๒	๑๙	๓๓.๗๓	๓๗	๖๖.๐๗	๑	๒.๗๐	๓๖	๔๙.๗๙

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ช้อดู		ร่องการพิจารณา	จำนวน (เรื่อง)
๓๐	ฉะเชิงเทรา	๔๕	๑.๗๐	๗๗	๕๖.๓๖	๒๔	๔๙.๖๔	๒	๔.๓๓	๒๒.๒๗	๗๙.๖๗
๓๑	ล้านปั่ง	๔๒	๑.๐๔	๒๗	๕๙.๗๒	๒๕	๕๘.๐๔	๕	๒๐.๐๐	๒๐	๔๐.๐๐
๓๒	กำแพงเพชร	๔๑	๑.๐๒	๒๒	๕๓.๑๔	๒๙	๕๖.๔๖	๑	๓.๕๕	๒๔	๕๙.๕๕
๓๓	สุพรรณบุรี	๔๐	๐.๙๔	๒๖	๕๓.๐๖	๒๗	๕๖.๙๔	๕	๒๑.๗๕	๑๔	๗๔.๒๖
๓๔	อุตรธานี	๔๐	๐.๙๔	๗๘	๓๔.๓๐	๒๙	๖๑.๗๐	๑	๑๐.๓๔	๒๖	๔๙.๖๖
๓๕	ภูเก็ต	๔๐	๐.๙๐	๒๗	๖๐.๐๐	๗๘	๕๐.๐๐	๑	๕.๕๖	๑๗	๔๙.๔๔
๓๖	ชัยภูมิ	๔๐	๐.๙๔	๒๕	๕๖.๔๘	๗๙	๕๗.๗๔	๑	๕.๔๖	๑๔	๘๔.๗๔
๓๗	เพชรบุรี	๔๐	๐.๙๖	๒๑	๔๘.๔๔	๒๒	๕๗.๗๖	๗	๓๑.๔๒	๑๔	๖๔.๗๔
๓๘	อ่างทอง	๔๐	๐.๙๔	๔	๑๙.๐๔	๓๙	๔๐.๙๔	๒๓	๖๗.๖๕	๑๑	๓๑.๓๕
๓๙	ปราจีนบุรี	๔๐	๐.๙๒	๒๐	๔๖.๗๔	๒๑	๔๑.๒๒	๓	๑๔.๒๙	๑๔	๔๕.๗๑
๔๐	เลย	๔๐	๐.๙๒	๒๐	๔๕.๗๔	๒๑	๔๑.๒๒	๕	๓๗.๗๐	๑๓	๖๑.๗๐
๔๑	กาฬสินธุ์	๔๐	๐.๙๐	๗๔	๓๔.๐๐	๒๖	๖๔.๐๐	๘	๓๐.๗๗	๑๔	๖๔.๒๓
๔๒	ปราจีนบุรี	๓๙	๐.๙๔	๒๓	๔๘.๗๗	๑๖	๔๗.๐๗	๓	๑๔.๗๕	๑๓	๔๙.๒๕
๔๓	นราธิวาส	๓๙	๐.๙๔	๑๔	๓๕.๙๐	๒๕	๖๔.๗๐	๖	๒๔.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐
๔๔	พิจิตร	๓๙	๐.๙๔	๑๖	๔๙.๐๗	๒๓	๔๔.๗๗	๒	๔.๗๐	๒๔	๘๙.๓๐
๔๕	มหาสารคาม	๓๙	๐.๙๔	๒๐	๔๕.๐๔	๑๗	๔๕.๙๔	๕	๒๑.๔๓	๑๗	๗๖.๔๗
๔๖	ศรีสะเกษ	๓๙	๐.๙๒	๑๙	๔๒.๗๔	๑๗	๔๗.๐๗	๖	๓๔.๒๙	๑๗	๖๔.๗๙
๔๗	นครพนม	๓๙	๐.๙๔	๗๗	๓๔.๒๕	๒๔	๖๑.๗๗	๗	๓๓.๓๓	๑๗	๖๖.๖๗
๔๘	ยะลา	๓๙	๐.๙๔	๑๖	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐	๒	๑๒.๕๐	๑๔	๔๗.๕๐
๔๙	ชุมพร	๓๙	๐.๙๐	๗๓	๕๓.๓๓	๑๗	๔๖.๖๗	๖	๖๔.๗๗	๖	๓๕.๒๙
๕๐	พะเยา	๓๙	๐.๙๐	๑๔	๔๖.๖๗	๑๖	๔๓.๓๓	๒	๑๒.๕๐	๑๔	๔๗.๕๐
๕๑	อุทัยธานี	๓๙	๐.๙๐	๑๔	๔๖.๖๗	๑๖	๔๓.๓๓	๑	๖.๔๕	๑๔	๘๓.๗๕
๕๒	ชัยนาท	๔๖	๐.๙๖	๑๔	๔๐.๐๐	๑๔	๕๐.๐๐	๑๒	๔๔.๗๗	๒	๔๙.๒๙
๕๓	ยโสธร	๔๖	๐.๙๖	๑๔	๔๐.๐๐	๑๔	๕๐.๐๐	๒	๑๔.๒๙	๑๒	๔๙.๗๗
๕๔	ตาก	๔๖	๐.๙๖	๑๔	๔๒.๔๖	๑๖	๔๗.๗๔	๕	๒๔.๐๐	๑๒	๗๔.๐๐
๕๕	สกลนคร	๔๖	๐.๙๔	๑๓	๔๔.๗๔	๑๔	๔๕.๒๔	๓	๑๔.๕๓	๑๑	๗๔.๔๗
๕๖	สระบุรี	๔๖	๐.๙๖	๑๓	๔๐.๐๐	๑๓	๔๐.๐๐	๓	๔๓.๓๓	๑๑	๗๔.๗๓
๕๗	หนองคาย	๔๖	๐.๙๖	๑๐	๓๔.๔๖	๑๖	๖๑.๕๔	๕	๓๑.๒๕	๑๑	๖๔.๗๔
๕๘	ลพบุรี	๔๖	๐.๙๖	๑๔	๔๗.๖๗	๑๑	๔๕.๓๓	๕	๔๗.๖๗	๗	๔๔.๓๓
๕๙	พัทลุง	๔๖	๐.๙๖	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๑.๐๐	๓	๓๓.๓๓	๑๑	๖๖.๖๗
๖๐	อ่างทอง	๔๖	๐.๙๖	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๑.๐๐	๕	๔๗.๖๗	๗	๔๔.๓๓
๖๑	พัทลุง	๔๖	๐.๙๖	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๑.๐๐	๓	๓๓.๓๓	๑๑	๖๖.๖๗
๖๒	พัทลุง	๔๖	๐.๙๖	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๑.๐๐	๕	๔๗.๖๗	๗	๔๔.๓๓
๖๓	พัทลุง	๔๖	๐.๙๖	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๑.๐๐	๓	๓๓.๓๓	๑๑	๖๖.๖๗
๖๔	พัทลุง	๔๖	๐.๙๖	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๑.๐๐	๕	๔๗.๖๗	๗	๔๔.๓๓
๖๕	พัทลุง	๔๖	๐.๙๖	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๑.๐๐	๓	๓๓.๓๓	๑๑	๖๖.๖๗

/๖๓ บุตรติดตั้ง ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				ผลการพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%	จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%	จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%	จำนวน (เรื่อง)	ร้อย%
๖๓	อุดรธานี	๒๙	๐.๔๔	๙	๗๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐	๖	๕๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐
๖๔	สุโขทัย	๒๓	๐.๔๖	๑๙	๘๐.๔๗	๕	๒๕.๗๓	๐	๐.๐๐	๙	๗๐๐.๐๐
๖๕	สิงห์บุรี	๒๒	๐.๔๔	๑๗	๗๖.๓๖	๓	๑๓.๖๔	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๖๖	ปัตตานี	๒๑	๐.๔๒	๗	๓๓.๓๓	๑๕	๖๖.๖๗	๔	๕๗.๑๔	๖	๕๒.๔๖
๖๗	มุกดาหาร	๒๐	๐.๔๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐
๖๘	ระนอง	๑๙	๐.๓๔	๗	๖๔.๔๒	๖	๓๑.๕๕	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๖๙	แพร่	๑๙	๐.๓๔	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐
๗๐	สตูล	๑๘	๐.๓๖	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔	๒	๒๓.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๗๑	นครนายก	๑๗	๐.๓๔	๙	๕๒.๙๔	๘	๔๗.๐๖	๓	๓๗.๕๐	๔	๖๒.๕๐
๗๒	สมุทรสงคราม	๑๕	๐.๓๐	๘	๕๓.๓๓	๗	๕๖.๖๗	๓	๔๒.๔๖	๔	๕๗.๕๔
๗๓	น่าน	๑๕	๐.๓๐	๘	๕๓.๓๓	๗	๕๖.๖๗	๒	๒๔.๔๗	๕	๗๑.๕๓
๗๔	ตราด	๑๕	๐.๒๔	๖	๔๒.๔๖	๘	๕๗.๕๔	๑	๑๒.๔๐	๗	๘๗.๕๐
๗๕	หนองบัวลำภู	๑๐	๐.๒๐	๕	๕๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓
๗๖	แม่ฮ่องสอน	๘	๐.๑๖	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
รวมทั้งสิ้น		๕,๐๐๓	๑๐๐.๐๐	๒๒,๖๔๙	๕๓.๗๕	๒๔,๓๑๔	๔๖.๒๕	๕๖๗	๒๔.๓๓	๑,๗๕๗	๗๖.๖๗

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัดที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ชัยชนะ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	กรุงเทพมหานคร (๔๔๔ เรื่อง)	เหตุเดือดร้อนร้าวคาย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณีดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะ	๒๒๖๙	๑๖๖	๔๗	๔๑	๓๒
		ทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและยานยนต์ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียงจากการเลี้ยงสุนัข/สุนัขจรจัด					

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	จำนวน จันได้ช้อมูติ	อยู่ในเขตฯ
๑		- ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการติดตั้งป้ายโฆษณา/การจอดรถที่ดีขึ้นการจราจร					
		- ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะทางกลิ่นจากการเผาไหม้					
		ถนน ได้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซมถนนลาดยาง - ขอความอนุเคราะห์ปิดฝ่าท่อระบายน้ำ/เปลี่ยนฝ่าท่อที่ชำรุด - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหารถจานวนคันค้า/การจอดรถบนนาทวี และผู้การจราจร กีดขวางทางสัญจรและการจราจร	๑๐๒	๗๕	๒๗	๒๙	๖
๒	จังหวัดอุบลราชธานี (๒๗๐ เรื่อง)	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ กรณี ขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกิน กรณีได้รับผลกระทบจากการสร้างเขื่อนปากมูล	๑๖๗	๐	๑๖๗	๐	๑๖๖
		ถนน กรณี ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซมถนนลาดยาง	๙	๓	๖	๐	๖
		เหตุเดือดร้อนร้าวความ กรณี ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและyanยนต์	๕	๕	๐	๐	๐
		เหตุเดือดร้อนร้าวความ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและyanยนต์ - ขอให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด	๕๗	๗๗	๑๔	๕	๑๓
๓	จังหวัดนนทบุรี (๑๘๑ เรื่อง)	ยาเสพติด กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา	๑๓	๑๓	๐	๐	๐
		บ่อนการพนัน กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบปิดบ่อนการพนันไฟ ไฮโล ตู้ม้าหยอดเหรียญ สนุ๊กเกอร์ และสักกินรูบ	๑๐	๙	๑	๐	๐