



ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๕๕๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๙๑๓
ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
 ๒. มอบหมายให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดตามลำดับความสำคัญ จำเป็น และเหมาะสมต่อไป
- ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๔ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

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

ขอแสดงความนับถือ

(นายอำพน กิตติอำพน)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

(วรรณิ/อริศรา)

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๕๑๓



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๕๑๕ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๓. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มาเพื่อคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

๒. มอบหมายให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดตามลำดับความสำคัญ จำเป็น และเหมาะสมต่อไป

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรีตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ทั้งนี้เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปลรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ตามข้อ ๑

/๒.๒ เพื่อเสนอ ...

๒.๒ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอบหมายให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดตามลำดับความสำคัญ จำเป็น และเหมาะสม

๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

๔. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญหลายมิติ และได้นำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวกฤษณา สีหลักษณ์) พิจารณาให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

๔.๒ มอบหมายให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดตามลำดับความสำคัญ จำเป็น และเหมาะสมต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

๕. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มาเพื่อดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

๕.๒ นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอบหมายให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดตามลำดับความสำคัญ จำเป็น และเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์พิเศษ ธงทอง จันทรางศุ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc@opm.go.th

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๓

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/สพญ ๕ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวกฤษณา สีหลักษณ์)

๑. ประเด็น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑.๑ เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

๑.๒ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชนรวมทั้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดตามลำดับความสำคัญ จำเป็น และเหมาะสมต่อไป

๒. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๒.๑ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒.๒ เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๔ มอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (เอกสาร ๒)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ (ร้องทุกข์หมายรวมถึง ร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอความคิดเห็น) และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำแนกตามประเด็นสำคัญ (เอกสาร ๓) ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒๙,๕๒๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (WWW.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๓.๒ จำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่อง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนร้องทุกข์ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๘๖,๕๖๒ เรื่อง โดยร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือด้านการเมือง - การปกครอง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

สำหรับประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ สาธารณูปโภค รองลงมา คือ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสังคมเสื่อมโทรม ตามลำดับ

ส่วนประเภทเรื่องย่อยที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้ากับขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ ขอให้แก้ไขปัญหาคูหาทุกภัยแบบครบวงจร และการปฏิบัติ

/ตามอำนาจ ...

ตามอำนาจหน้าที่และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดัง/กลิ่นเหม็น และฝุ่นละอองจากบ้านเรือนและผู้ประกอบการ กับการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติดให้โทษตามลำดับ

๓.๓ จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการจำแนกตามหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัด)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๗,๑๐๘ เรื่องเรียงลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ บ่อนการพนัน ยาเสพติด และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ) รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ กับขอความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในส่วนที่อยู่นอกเหนือสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล) กระทรวงพาณิชย์ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาลิขสิทธิ์เพื่อการอุปโภค - บริโภคขาดแคลนและมีราคาสูง กับขอให้ปรับเพิ่มราคารับซื้อข้าวเปลือกและพืชผลทางการเกษตร ตามลำดับ

สำหรับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์อยู่ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานรถโดยสารเอกซเรย์ร่วมบริการ กับขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง) รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า และแสดงความคิดเห็นไม่เห็นด้วยกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าปรับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) กับกรณีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ประเด็นที่มีการเสนอเรื่องมาก ได้แก่ ขมขยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมโทรศัพท์สาธารณะ และขยายเขตการให้บริการโทรศัพท์รวมทั้งแก้ไขปัญหาลิขสิทธิ์โทรศัพย์ขัดข้อง) ตามลำดับ

๓.๔ จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการจำแนกตาม อปท. และจังหวัด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับ อปท. และจังหวัดต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๐,๔๘๑ เรื่อง โดยเรียงลำดับจาก ยบพ. และจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง/กลิ่นเหม็น และฝุ่นละอองจากร้านรับซื้อของเก่า และบ้านเรือน ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน และร้องเรียนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต และเทศกิจ) รองลงมาคือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการจัดหาเครื่องอุปโภค - บริโภค เรือ กระสอบทราย ฯลฯ โดยเร่งด่วน ขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยภายหลังน้ำลด และจังหวัดสงขลา (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ขอให้เร่งรัดให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบอุทกภัยและวาตภัย กับขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมและขยายถนน) ตามลำดับ

๔. บทวิเคราะห์

๔.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๘๗ กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ

.....

๔.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มีวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการ และแนวทางปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจว่าจะต้องมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ และเพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

๔.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนมีภารกิจหลักในการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรมของประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ในการนี้ ...

ในการนี้ ศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินการเรื่องราวจังหวัด โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวจังหวัดให้เป็นระบบกลางสำหรับทุกหน่วยงานได้ใช้ระบบร่วมกัน จึงทำให้ข้อมูลเรื่องราวจังหวัดถูกรวบรวม จัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเรื่องราวจังหวัดจากทั่วประเทศ ประกอบกับสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์บริการประชาชนที่ผ่านมา พบว่า ในแต่ละปี ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐,๐๐๐ ครั้ง และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้นฐานข้อมูลเรื่องราวจังหวัดจากระบบการจัดการเรื่องราวจังหวัดของศูนย์บริการประชาชนจึงเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถนำมาประมวลผลเพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๔ กระแสโลกาภิวัตน์ และความเจริญเติบโตของประเทศเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวในการเรียกร้องสิทธิ ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส และเสนอข้อคิดเห็น จึงทำให้จำนวนเรื่องราวจังหวัดเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ อีกทั้งรูปแบบการร้องเรียน การรวมกลุ่มเพื่อสร้างอำนาจต่อรอง และการชุมนุมเรียกร้องได้เพิ่มความซับซ้อน รุนแรง ยึดเยื้อ เป็นสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งการคลี่คลายสถานการณ์และปัญหาความเดือดร้อนทำได้ยากลำบากมากยิ่งขึ้น

๔.๕ การดำเนินการเรื่องราวจังหวัดจัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอข้อคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็น หรือข้อมูลดังกล่าว และพิจารณากำหนดแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในสังคมและเป็นการเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความคับข้องใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ รวมทั้งภาพลักษณ์ของส่วนราชการและควมมีเสถียรภาพของรัฐบาลโดยรวม

๔.๖ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ได้มีมติมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง และให้ภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวง และทุกจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นมา โดยการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ถือเป็นข้อยุติให้พิจารณาถึงการที่ข้อร้องเรียนจากประชาชนได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขตามข้อเท็จจริงด้วย (เอกสาร ๔) ซึ่งผลจากการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าววัดผลได้ในเชิงปริมาณ หากแต่ในเชิงคุณภาพยังมิได้มีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเพื่อให้ข้อร้องเรียนจากประชาชนได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขตามข้อเท็จจริงตามเจตนารมณ์ของคณะรัฐมนตรี

๔.๗ ในปัจจุบันส่วนราชการอาจมีแนวทางการดำเนินการที่ยังไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการป้องกัน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือปัญหาเรื่องราวจังหวัด รวมทั้งการชุมนุมเรียกร้องที่ตามมา โดยการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การพัฒนาด้านต่างๆ หรือการจัดบริการสาธารณะ ส่วนใหญ่ส่วนราชการเป็นผู้กำหนดขึ้นในลักษณะจากบนลงล่าง (top - down) ซึ่งมีได้มีการรับฟังปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน อีกทั้งมิได้ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวจังหวัดเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ ส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมิได้รับการดูแลแก้ไขหรือการแก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด ทำให้การร้องเรียนมีความยืดเยื้อ หลายกรณี ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มมวลชนเรียกร้อง อีกทั้งแผนงาน โครงการพัฒนา หรือการจัดบริการสาธารณะที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นอาจไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนจึงเกิดการต่อต้านคัดค้าน ส่งผลให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม

๔.๘ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นโยบายรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี กระแสโลกาภิวัตน์ และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จึงเห็นควรให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวจังหวัดจากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวจังหวัดของศูนย์บริการประชาชนรวมทั้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานมารวมวิเคราะห์สภาพปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการ จากนั้นจึงจัดลำดับความสำคัญ จำเป็น เร่งด่วน และความรุนแรงของปัญหา เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความเป็นไปได้และความเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยกำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดต่อไป

๕. ข้อพิจารณา

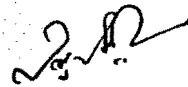
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นเรื่องที่ส่วนราชการควรให้ความสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ทั้งนี้ หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบดำเนินการประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๒) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๕.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

๕.๒ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบให้กระทรวงและจังหวัดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชนรวมทั้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการของกระทรวงและจังหวัดตามลำดับความสำคัญ จำเป็น และเหมาะสมต่อไป

๖. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบในการนำเสนอคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป



(นายจตุรงค์ ปัญญาติล)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

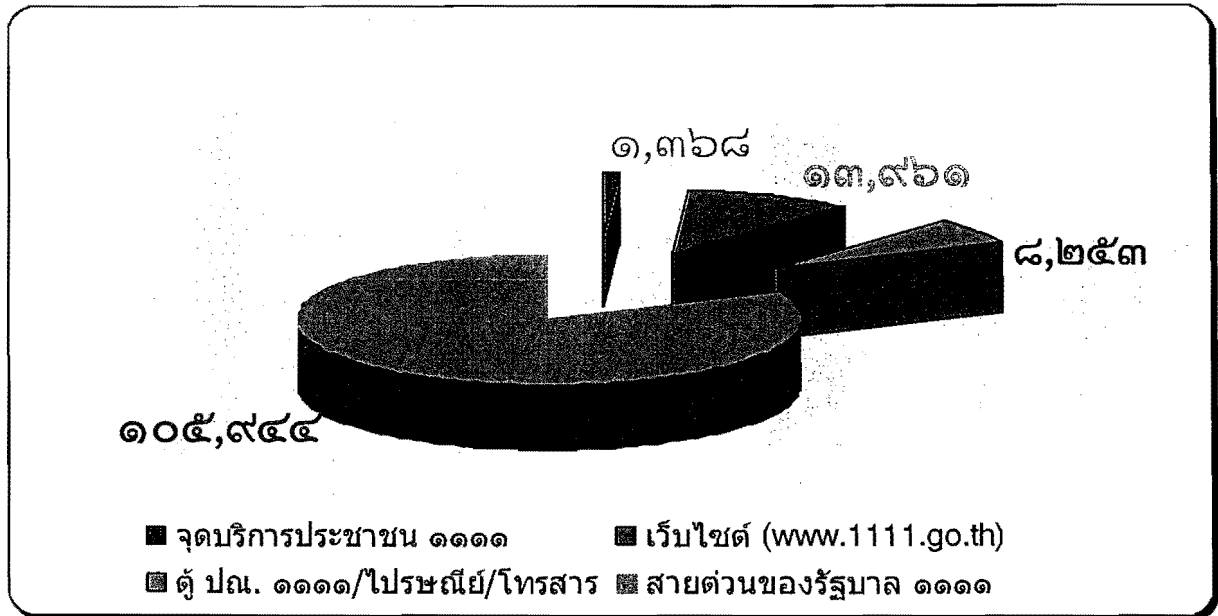


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ (เรื่องร้องทุกข์ หมายรวมถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอความคิดเห็น) ต่อนายกรัฐมนตรีรองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

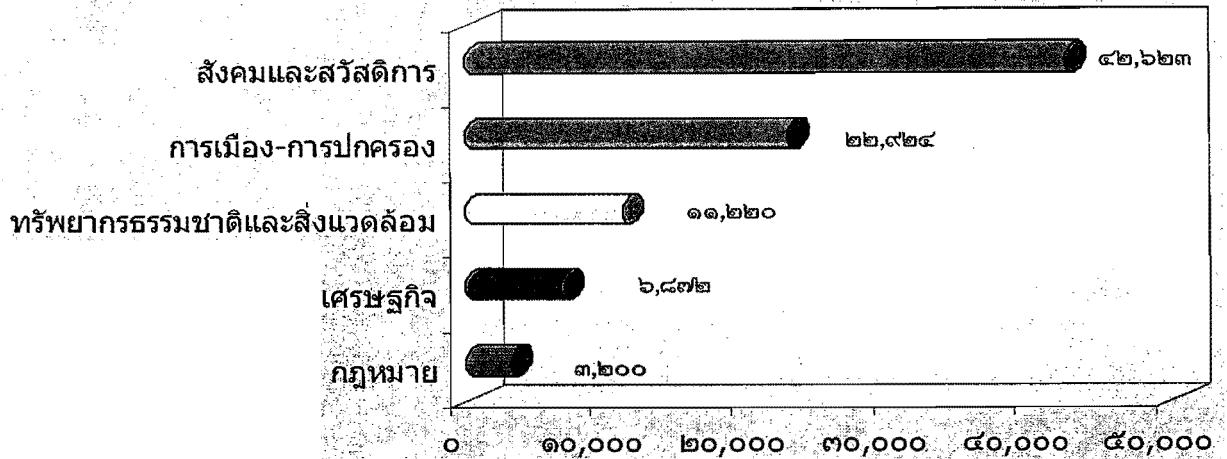
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๐๕,๙๔๔	๘๑.๗๙
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑๓,๙๖๑	๑๐.๗๘
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘,๒๕๓	๖.๓๗
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๓๖๘	๑.๐๖
รวมทั้งสิ้น		๑๒๙,๕๒๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒๙,๕๒๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. จำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่อง เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๑๖,๖๖๕ (๑)	๑๙.๒๕
		สังคมเสื่อมโทรม	๙,๙๒๒ (๓)	๑๑.๔๖
		การพนัน	๓,๒๗๐	๓.๗๘
		สวัสดิการสงเคราะห์	๒,๖๗๑	๓.๐๙
		จัดระเบียบสังคม	๑,๕๔๗	๑.๗๙
		สาธารณสุข	๑,๕๒๕	๑.๗๖
		ปัญหาแรงงาน	๑,๔๓๖	๑.๖๖
		สถานภาพของบุคคล	๑,๑๕๐	๑.๓๓
		ปัญหาที่ดิน	๑,๑๑๓	๑.๒๘
		การศึกษา	๑,๑๐๑	๑.๒๗
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๘๖๙	๑.๐๐
		ประกันสังคม	๔๓๐	๐.๕๐
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๓๔๓	๐.๔๐
		สิทธิมนุษยชน	๓๐๙	๐.๓๖
		หลักประกันสุขภาพ	๒๑๓	๐.๒๕
		การกีฬา	๕๙	๐.๐๗
	รวม	๔๒,๖๒๓	๔๙.๒๕	
๒	การเมือง - การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๒,๘๘๙ (๒)	๑๔.๘๙
		นโยบายของรัฐบาล	๙,๙๑๖	๕.๖๘

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๒,๗๑๕	๓.๑๔
		การเมือง	๑,๖๘๖	๑.๙๕
		ปัญหาความมั่นคง	๕๖๗	๐.๖๕
		สถาบันพระมหากษัตริย์	๑๕๑	๐.๑๗
		รวม	๒๒,๙๒๔	๒๖.๔๘
๓	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๙,๗๓๘	๑๑.๒๕
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๔๙๒	๐.๕๗
		ปัญหาของเสีย	๓๙๗	๐.๔๖
		คุณภาพอากาศและเสียง	๒๒๘	๐.๒๖
		คุณภาพน้ำ	๑๑๖	๐.๑๓
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๖	๐.๑๐
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๘๒	๐.๐๙
		ทรัพยากรธรณี	๕๘	๐.๐๗
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๑๔	๐.๐๒
		ปัญหาน้ำบาดาล	๙	๐.๐๑
		รวม	๑๑,๒๒๐	๑๒.๙๖
๔	เศรษฐกิจ	การค้า	๑,๖๘๘	๑.๙๕
		ปัญหาหนี้สิน	๑,๒๘๓	๑.๕๘
		รายได้	๑,๐๑๓	๑.๑๗
		การเกษตร	๘๓๓	๐.๙๖
		การเงิน	๖๖๘	๐.๗๗
		การลงทุน	๕๙๕	๐.๖๙
		ราคาพลังงาน	๓๙๔	๐.๔๖
		การค้า	๓๑๔	๐.๓๖
		อุตสาหกรรม	๘๔	๐.๑๐
		รวม	๖,๘๗๒	๗.๙๔
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๑,๔๓๓	๑.๖๖
		การบังคับตามกฎหมาย	๗๒๔	๐.๘๔
		การเสนอและตรากฎหมาย	๔๐๗	๐.๔๗
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๓๕๙	๐.๔๑
		รวม	๒,๙๒๓	๓.๓๘
รวมทั้งสิ้น			๘๖,๕๖๒	๑๐๐.๐๐

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

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์ข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนร้องทุกข์ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๘๖,๕๖๒ เรื่อง โดยร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือด้านการเมือง - การปกครอง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

สำหรับประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ สาธารณูปโภค รองลงมา คือ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสังคมเสื่อมโทรม ตามลำดับ

ส่วนประเภทเรื่องย่อยที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้ากับขยาย และติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ ขอให้แก้ไขปัญหาอุทกภัยแบบครบวงจร และการปฏิบัติ ตามอำนาจหน้าที่และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับเหตุเดือดร้อนรำคาญจาก เสียงดัง/กลิ่นเหม็น และฝุ่นละอองจากบ้านเรือนและผู้ประกอบการ กับการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด ให้โทษ ตามลำดับ

๓. จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา			
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ		
๑	กระทรวง	๑๓,๑๗๖	๔๘.๖๐	๘,๒๑๔	๖๒.๓๔	๔,๙๖๒	๓๗.๖๖	๓,๔๘๐	๗๐.๑๓	๑,๔๘๒	๒๗.๘๗
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๖๒๗	๖.๐๐	๑,๒๕๑	๗๖.๘๙	๓๗๖	๒๓.๑๑	๒๑๓	๕๖.๖๕	๑๖๓	๔๓.๓๕
๑.๒	กระทรวงพาณิชย์	๑,๒๙๔	๔.๗๗	๑,๑๐๒	๘๕.๑๖	๑๙๒	๑๔.๘๔	๑๖๗	๘๖.๙๘	๒๕	๑๓.๐๒
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย	๑,๒๘๔	๔.๗๔	๙๒๐	๗๑.๖๕	๓๖๔	๒๘.๓๕	๒๔๗	๖๗.๘๖	๑๑๗	๓๒.๑๔
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๑,๒๖๔	๔.๖๖	๙๙๕	๗๘.๗๒	๒๖๙	๒๑.๒๘	๑๙๕	๗๒.๔๙	๗๔	๒๗.๕๑
๑.๕	กระทรวงการคลัง	๑,๒๒๘	๔.๕๓	๗๐๖	๕๗.๕๙	๕๒๒	๔๒.๕๑	๓๘๓	๗๓.๓๗	๑๓๙	๒๖.๖๓
๑.๖	กระทรวงศึกษาธิการ	๑,๒๐๕	๔.๔๕	๖๒๐	๕๑.๔๕	๕๘๕	๔๘.๕๕	๓๓๔	๕๗.๐๙	๒๕๑	๔๒.๙๑
๑.๗	กระทรวงแรงงาน	๑,๑๖๕	๔.๓๐	๖๖๗	๕๗.๒๕	๔๙๘	๔๒.๗๕	๔๒๐	๘๔.๓๔	๗๘	๑๕.๖๖
๑.๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๐๖๖	๓.๙๓	๔๕๕	๔๒.๕๙	๖๑๒	๕๗.๔๑	๕๐๕	๘๒.๕๒	๑๐๗	๑๗.๔๘
๑.๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๖๔๖	๒.๓๘	๒๙๖	๔๕.๘๒	๓๕๐	๕๔.๑๘	๑๐๑	๒๘.๘๖	๒๔๙	๗๑.๑๔
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๖๓๑	๒.๓๓	๑๗๘	๒๘.๒๑	๔๕๓	๗๑.๗๙	๓๓๒	๗๓.๒๙	๑๒๑	๒๖.๗๑
๑.๑๑	กระทรวงกลาโหม	๔๒๔	๑.๕๖	๑๕๘	๓๗.๒๖	๒๖๖	๖๒.๗๔	๒๕๘	๙๖.๙๙	๘	๓.๐๑
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๓๓๑	๑.๒๒	๑๙๕	๕๘.๙๑	๑๓๖	๔๑.๐๙	๘๖	๖๓.๒๔	๕๐	๓๖.๗๖
๑.๑๓	กระทรวงพลังงาน	๒๕๖	๐.๙๕	๒๑๓	๘๓.๒๐	๔๓	๑๖.๘๐	๒๘	๖๕.๑๒	๑๕	๓๔.๘๘
๑.๑๔	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๑๙๒	๐.๗๑	๑๕๑	๗๘.๖๕	๔๑	๒๑.๓๕	๓๓	๘๐.๔๙	๘	๑๙.๕๑
๑.๑๕	กระทรวงยุติธรรม	๑๘๕	๐.๖๘	๘๓	๔๔.๘๖	๑๐๒	๕๕.๑๔	๖๖	๖๔.๗๑	๓๖	๓๕.๒๙
๑.๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๕๒	๐.๕๖	๗๘	๕๑.๓๒	๗๔	๔๘.๖๘	๖๐	๘๑.๐๘	๑๔	๑๘.๙๒
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๘๕	๐.๓๑	๔๗	๕๕.๒๙	๓๘	๔๔.๗๑	๒๓	๖๐.๕๓	๑๕	๓๙.๔๗
๑.๑๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๘๑	๐.๓๐	๖๔	๗๙.๐๑	๑๗	๒๐.๙๙	๑๕	๘๘.๒๔	๒	๑๑.๗๖
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๕๕	๐.๒๐	๓๓	๖๐.๐๐	๒๒	๔๐.๐๐	๑๒	๕๕.๕๕	๑๐	๔๕.๔๕
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๕	๐.๐๒	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น	๘,๕๒๕	๓๑.๔๔	๗,๑๒๒	๘๓.๕๔	๑,๔๐๓	๑๖.๔๖	๙๙๗	๗๑.๐๖	๔๐๖	๒๘.๙๔
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗,๔๐๓	๒๗.๓๐	๖,๓๘๕	๘๖.๒๕	๑,๐๑๘	๑๓.๗๕	๗๕๖	๗๔.๒๖	๒๖๒	๒๕.๗๔
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๓๖๙	๑.๓๖	๒๖๗	๗๒.๓๖	๑๐๒	๒๗.๖๔	๖๖	๖๔.๗๑	๓๖	๓๕.๒๙
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๖๒	๐.๖๐	๑๑๑	๖๘.๕๒	๕๑	๓๑.๔๘	๓๖	๗๐.๕๙	๑๕	๒๙.๔๑
๒.๔	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๓๕	๐.๕๐	๑๒๕	๙๒.๕๙	๑๐	๗.๔๑	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๑๒๔	๐.๔๖	๗๗	๖๒.๑๐	๔๗	๓๗.๙๐	๑๖	๓๔.๐๔	๓๑	๖๕.๙๖
๒.๖	สภาพนายความ	๖๑	๐.๒๓	๗	๑๑.๔๘	๕๔	๘๘.๕๒	๔๓	๗๙.๖๓	๑๑	๒๐.๓๗
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๕๔	๐.๒๐	๒๗	๕๐.๐๐	๒๗	๕๐.๐๐	๑๖	๕๙.๒๖	๑๑	๔๐.๗๔
๒.๘	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๔๒	๐.๑๖	๓๘	๙๐.๔๘	๔	๙.๕๒	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๙	สำนักงานอัยการสูงสุด	๓๐	๐.๑๑	๗	๒๓.๓๓	๒๓	๗๖.๖๗	๑๘	๗๘.๒๖	๕	๒๑.๗๔
๒.๑๐	สำนักงานเลขาธิการ	๑๖	๐.๐๖	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑๔	๐.๐๕	๑๓	๙๒.๘๖	๑	๗.๑๔	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สภาภาษาไทย	๑๔	๐.๐๕	๑๐	๗๑.๔๓	๔	๒๘.๕๗	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๒	๐.๐๔	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานศาลยุติธรรม	๙	๐.๐๓	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๙	๐.๐๓	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียน ในประเทศ	๘	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐	๗	๘๗.๕๐	๑	๑๒.๕๐
๒.๑๗	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๖	๐.๐๒	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๘	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๕	๐.๐๒	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๙	สถาบันทดสอบทาง การศึกษาแห่งชาติ (องค์การ มหาชน)	๕	๐.๐๒	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๒.๒๐	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ จังหวัดชายแดนภาคใต้	๔	๐.๐๒	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๔	๐.๐๒	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา			
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ		
๒.๒๒	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๔	๐.๐๒	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๓	สำนักพระราชวัง	๓	๐.๐๑	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ พิเศษเพื่อประสานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๓	๐.๐๑	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	ศาลปกครอง	๓	๐.๐๑	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานคณะกรรมการ กองทุนหมู่บ้านและชุมชน เมืองแห่งชาติ	๒	๐.๐๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	ราชบัณฑิตยสถาน	๒	๐.๐๑	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์	๒	๐.๐๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๐	พรรคประชาธิปัตย์	๒	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	มูลนิธิโรคไตแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๒	ศาลอาญา	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๔	สำนักงานคณะกรรมการ วิจัยแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานสภาที่ปรึกษา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	สภาสตรีแห่งชาติในพระ บรมราชินูปถัมภ์	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๘	สำนักงานกองทุน ซี ซี เอฟ เพื่อพัฒนาเด็ก	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๙	สถาบันคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๐	บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๑	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การวิจัย	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๒	องค์การบริหารการพัฒนา พื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๓	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการพิจารณา			
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ		
๒.๔๔	โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๕	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ	๕,๔๑๓	๑๙.๙๖	๓,๒๙๒	๖๐.๘๒	๒,๑๒๑	๓๙.๑๘	๑,๖๗๙	๗๙.๑๖	๔,๔๒	๒๐.๘๔
๓.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงมหาดไทย	๑,๕๖๕	๕.๗๗	๑,๐๘๗	๖๙.๕๖	๔๗๘	๓๐.๕๔	๔๒๙	๘๙.๗๕	๔๙	๑๐.๒๕
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๖๕๖	๒.๔๒	๔๐๙	๖๒.๓๕	๒๔๗	๓๗.๖๕	๒๒๖	๙๑.๕๐	๒๑	๘.๕๐
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๔๓๒	๑.๕๙	๓๔๙	๘๐.๗๙	๘๓	๑๙.๒๑	๗๒	๘๖.๗๕	๑๑	๑๓.๒๕
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๖๔	๑.๓๔	๒๔๔	๖๗.๐๓	๑๒๐	๓๒.๙๗	๑๐๖	๘๘.๓๓	๑๔	๑๑.๖๗
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๑๑๓	๐.๔๒	๘๕	๗๕.๒๒	๒๘	๒๔.๗๘	๒๕	๘๙.๒๙	๓	๑๐.๗๑
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	๑,๔๐๘	๕.๑๙	๓๙๕	๒๘.๐๕	๑,๐๑๓	๗๑.๙๕	๗๘๖	๗๗.๕๙	๒๒๗	๒๒.๔๑
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๔๕๕	๑.๖๘	๑๐๗	๒๓.๕๒	๓๔๘	๗๖.๔๘	๒๓๐	๖๖.๐๙	๑๑๘	๓๓.๕๑
๓.๒.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๒๗๗	๑.๐๒	๙๓	๓๓.๕๗	๑๘๔	๖๖.๔๓	๑๗๕	๙๕.๑๑	๙	๔.๘๙
๓.๒.๓	ศูนย์อำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาหนี้สิน ภาคประชาชน	๑๗๖	๐.๖๕	๕	๒.๘๔	๑๗๑	๙๗.๑๖	๑๑๔	๖๖.๖๗	๕๗	๓๓.๓๓
๓.๒.๔	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	๑๕๔	๐.๕๗	๑๐๐	๖๔.๙๔	๕๔	๓๕.๐๖	๕๒	๙๖.๓๐	๒	๓.๗๐
๓.๒.๕	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๘๘	๐.๓๒	๑๙	๒๑.๕๙	๖๙	๗๘.๔๑	๖๗	๙๗.๑๐	๒	๒.๙๐
๓.๒.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๘๖	๐.๓๒	๑๘	๒๐.๙๓	๖๘	๗๙.๐๗	๖๑	๘๙.๗๑	๗	๑๐.๒๙
๓.๒.๗	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๗๒	๐.๒๖	๒๔	๓๓.๓๓	๔๘	๖๖.๖๗	๔๓	๘๙.๕๘	๕	๑๐.๕๒
๓.๒.๘	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	๖๙	๐.๒๕	๑๘	๒๖.๐๙	๕๑	๗๓.๙๑	๒๙	๕๖.๘๖	๒๒	๔๓.๑๔
๓.๒.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑๐	๐.๐๔	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๒.๑๐	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๓	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๓.๒.๑๑	โรงงานยาสูบ	๕	๐.๐๒	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๒	บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย	๔	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๒.๑๓	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๓	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๔	บริษัท บริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๕	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงคมนาคม	๑,๓๒๘	๔.๙๐	๑,๑๓๑	๘๕.๑๗	๑๙๗	๑๔.๘๓	๑๕๐	๗๖.๑๔	๔๗	๒๓.๘๖
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๘๐๘	๒.๙๘	๖๙๙	๘๖.๕๑	๑๐๙	๑๓.๔๙	๑๐๕	๙๖.๓๓	๔	๓.๖๗
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๒๑๗	๐.๘๐	๑๘๕	๘๕.๒๕	๓๒	๑๔.๗๕	๑๕	๔๖.๘๘	๑๗	๕๓.๑๓
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๕๕	๐.๕๗	๑๔๐	๙๐.๓๒	๑๕	๙.๖๘	๙	๖๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๖๕	๐.๒๔	๕๔	๘๓.๐๘	๑๑	๑๖.๙๒	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๕๒	๐.๑๙	๓๖	๖๙.๒๓	๑๖	๓๐.๗๗	๕	๓๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕
๓.๓.๖	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๑๙	๐.๐๗	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๓.๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๘	๐.๐๓	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๔	๐.๐๒	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๘๑๖	๓.๐๑	๕๓๕	๖๕.๕๖	๒๘๑	๓๔.๔๔	๒๐๒	๗๑.๘๙	๗๙	๒๘.๑๑
๓.๔.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๕๘๐	๒.๑๔	๓๗๒	๖๔.๑๔	๒๐๘	๓๕.๘๖	๑๕๐	๗๒.๑๒	๕๘	๒๗.๘๘
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒๒๑	๐.๘๑	๑๕๔	๖๙.๖๘	๖๗	๓๐.๓๒	๔๖	๖๘.๖๖	๒๑	๓๑.๓๔
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๑๕	๐.๐๖	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๐๓	๐.๗๔	๙๙	๔๘.๗๗	๑๐๔	๕๑.๒๓	๗๖	๗๓.๐๘	๒๘	๒๖.๙๒
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๐๑	๐.๗๓	๙๙	๔๙.๒๕	๑๐๒	๕๐.๗๕	๗๕	๗๓.๕๓	๒๗	๒๖.๔๗
๓.๕.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๒๖	๐.๐๙	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๓	๒๗.๒๗	๘	๓๑.๗๓
๓.๖.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒๖	๐.๐๙	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๓	๒๗.๒๗	๘	๓๑.๗๓
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพลังงาน	๒๔	๐.๐๙	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗	๑๒	๙๒.๓๑	๑	๗.๖๙
๓.๗.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๑๖	๐.๐๖	๕	๓๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙
๓.๗.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๘	๐.๐๓	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๘	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงกลาโหม	๒๒	๐.๐๘	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕	๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๒๒	๐.๐๘	๑๐	๔๕.๔๕	๑๒	๕๔.๕๕	๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	๗	๐.๐๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๗	๐.๐๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๗	๐.๐๓	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๑	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๔	๐.๐๒	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๒	สำนักงานกองทุนสงเคราะห์ การทำสวนยาง	๒	๐.๐๑	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๓	องค์การส่งเสริมกิจการโคนม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๓	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงอุตสาหกรรม	๓	๐.๐๑	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๑	การนิคมอุตสาหกรรม	๓	๐.๐๑	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๒	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพาณิชย์	๒	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การคลังสินค้า	๒	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๗,๑๐๘	๑๐๐.๐๐	๑๘,๖๒๘	๖๘.๗๐	๘,๔๘๐	๓๑.๓๐	๖,๑๕๖	๗๒.๕๔	๒,๓๓๐	๒๗.๔๖

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์ข้างต้นพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ หน่วยงานต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๒๗,๑๐๘ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ ตามลำดับ

สำหรับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

๔. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด
๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	บ่อนการพนัน โดยเป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนการพนัน/เล่นการพนัน
		ยาเสพติด โดยเป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ กรณีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
๒	กระทรวงสาธารณสุข	ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล และกล่าวโทษหรือร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ - ขอให้เพิ่มอัตราบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้เพียงพอต่อการรักษาพยาบาลและการบริการผู้ป่วย
		การรักษาพยาบาล โดยเป็นเรื่องร้องทุกข์ กรณีการขอความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในส่วนที่อยู่นอกเหนือสิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาล
๓	กระทรวงพาณิชย์	ราคาสินค้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาลินค้าเพื่อการอุปโภค - บริโภคขาดแคลนและมีราคาสูง - ขอให้แก้ไขปัญหาสุกรข้าและ และไข่ไก่มีราคาสูง
		พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ กรณีขอให้ปรับเพิ่มราคาข้าวเปลือก และพืชผลทางการเกษตร

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด
๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ลำดับ ที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง
๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งทางบก การบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง/เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถโดยสารประจำทาง และกำหนดเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางให้ครอบคลุมทั่วถึง รวมทั้งปรับปรุงสภาพรถ - ชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า - แสดงความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยกับหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าปรับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า และติดตั้งระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๓	บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมโทรศัพท์สาธารณะและขยายเขตการให้บริการโทรศัพท์รวมทั้งแก้ไขปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง

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

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๓,๔๙๑	๑๗.๐๕	๒,๔๘๗	๗๑.๒๔	๑,๐๐๔	๒๘.๗๖	๗๔๑	๗๓.๘๐	๒๖๓	๒๖.๒๐
๒	จังหวัดพิจิตรศรีอยุธยา	๑,๑๑๕	๕.๔๔	๔๓๑	๓๘.๖๕	๖๘๔	๖๑.๓๕	๕๙๙	๘๗.๕๗	๘๕	๑๒.๔๓
๓	จังหวัดสงขลา	๘๕๗	๔.๑๘	๓๐๗	๓๕.๘๒	๕๕๐	๖๔.๑๘	๔๐๑	๗๒.๙๑	๑๔๙	๒๗.๐๙
๔	จังหวัดนนทบุรี	๘๕๖	๔.๑๘	๕๕๖	๖๓.๗๙	๓๐๐	๓๖.๒๑	๒๑๒	๖๘.๓๙	๘๘	๓๑.๖๑
๕	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๘๕๕	๔.๑๗	๒๙๔	๓๔.๓๙	๕๖๑	๖๕.๖๑	๒๗๒	๔๘.๔๘	๒๘๙	๕๑.๕๒
๖	จังหวัดปทุมธานี	๗๐๗	๓.๔๕	๕๑๙	๗๓.๔๑	๑๘๘	๒๖.๕๙	๑๒๙	๖๘.๖๒	๕๙	๓๑.๓๘
๗	จังหวัดสมุทรปราการ	๖๙๔	๓.๓๙	๕๖๖	๘๑.๕๖	๑๒๘	๑๘.๔๔	๙๘	๗๖.๕๖	๓๐	๒๓.๔๔
๘	จังหวัดนครราชสีมา	๖๗๗	๓.๓๑	๓๓๐	๔๘.๗๔	๓๔๗	๕๑.๒๖	๑๖๗	๔๘.๑๓	๑๘๐	๕๑.๘๗
๙	จังหวัดชลบุรี	๔๘๘	๒.๓๘	๓๔๙	๗๑.๕๒	๑๓๙	๒๘.๔๘	๑๐๑	๗๒.๖๖	๓๘	๒๗.๓๔
๑๐	จังหวัดนครสวรรค์	๔๖๖	๒.๒๘	๒๑๗	๔๖.๕๗	๒๔๙	๕๓.๔๓	๑๖๖	๖๗.๗๑	๕๓	๒๑.๒๙
๑๑	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๔๖๕	๒.๒๗	๒๔๓	๕๒.๒๖	๒๒๒	๔๗.๗๔	๑๖๘	๗๖.๑๓	๕๓	๒๓.๘๗
๑๒	จังหวัดเชียงใหม่	๓๑๔	๑.๕๓	๑๗๔	๕๕.๔๑	๑๔๐	๔๔.๕๙	๗๓	๕๒.๑๔	๖๗	๔๗.๘๖
๑๓	จังหวัดลพบุรี	๓๑๒	๑.๕๒	๑๔๑	๔๕.๑๙	๑๗๑	๕๔.๘๑	๘๙	๕๒.๐๕	๘๒	๔๗.๙๕
๑๔	จังหวัดสระบุรี	๓๐๘	๑.๕๐	๑๘๘	๖๑.๐๔	๑๒๐	๓๘.๙๖	๗๙	๖๕.๘๓	๔๑	๓๔.๑๗
๑๕	จังหวัดอุบลราชธานี	๓๐๘	๑.๕๐	๑๕๓	๔๙.๖๘	๑๕๕	๕๐.๓๒	๘๖	๕๕.๕๘	๖๙	๔๔.๔๒
๑๖	จังหวัดขอนแก่น	๓๐๗	๑.๕๐	๑๘๕	๖๐.๒๖	๑๒๒	๓๙.๗๔	๙๓	๗๖.๒๓	๒๙	๒๓.๗๗
๑๗	จังหวัดสมุทรสาคร	๒๘๔	๑.๓๙	๒๑๗	๗๖.๔๑	๖๗	๒๓.๕๙	๕๓	๗๙.๑๐	๑๔	๒๐.๙๐
๑๘	จังหวัดสุรินทร์	๒๘๓	๑.๓๘	๑๓๗	๔๘.๔๑	๑๔๖	๕๑.๕๙	๑๒๔	๘๘.๙๓	๒๒	๑๕.๐๗
๑๙	จังหวัดชัยภูมิ	๒๗๑	๑.๓๒	๑๑๒	๔๑.๓๓	๑๕๙	๕๘.๖๗	๗๙	๔๙.๖๙	๘๐	๕๐.๓๑
๒๐	จังหวัดสุพรรณบุรี	๒๕๙	๑.๒๖	๑๑๗	๔๕.๑๗	๑๔๒	๕๔.๘๓	๑๑๒	๗๘.๘๗	๓๐	๒๑.๑๓
๒๑	จังหวัดศรีสะเกษ	๒๔๘	๑.๒๑	๑๔๖	๕๘.๘๗	๑๐๒	๔๑.๑๓	๗๖	๗๔.๕๑	๒๖	๒๕.๔๙
๒๒	จังหวัดนครปฐม	๒๓๕	๑.๑๕	๑๑๗	๔๙.๗๙	๑๑๘	๕๐.๒๑	๕๗	๔๘.๓๑	๖๑	๕๑.๖๙
๒๓	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๒๓๓	๑.๑๔	๑๗๑	๗๓.๓๙	๖๒	๒๖.๖๑	๓๕	๕๖.๔๕	๒๗	๔๓.๕๕
๒๔	จังหวัดบุรีรัมย์	๒๓๒	๑.๑๓	๑๒๖	๕๔.๓๒	๑๑๖	๕๐.๒๖	๘๘	๗๘.๕๗	๒๔	๒๑.๔๓
๒๕	จังหวัดร้อยเอ็ด	๒๒๖	๑.๑๐	๑๐๙	๔๘.๒๓	๑๑๗	๕๑.๗๗	๙๑	๗๗.๗๘	๒๖	๒๒.๒๒
๒๖	จังหวัดราชบุรี	๒๒๓	๑.๐๙	๑๕๕	๖๙.๐๒	๗๘	๓๔.๙๘	๔๔	๕๖.๔๑	๓๔	๔๓.๕๙
๒๗	จังหวัดอุดรธานี	๒๑๒	๑.๐๔	๑๓๐	๖๑.๓๒	๘๒	๓๘.๖๘	๖๙	๘๔.๑๕	๑๓	๑๕.๘๕
๒๘	จังหวัดพัทลุง	๒๐๙	๑.๐๒	๗๔	๓๕.๔๑	๑๓๕	๖๔.๕๙	๑๒๙	๙๕.๕๖	๖	๔.๕๔
๒๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๙๗	๐.๙๖	๑๑๑	๕๖.๓๕	๘๖	๔๓.๖๕	๗๕	๘๗.๒๑	๑๑	๑๒.๗๙
๓๐	จังหวัดเชียงราย	๑๘๗	๐.๙๑	๑๐๒	๕๔.๕๕	๘๕	๔๕.๔๕	๗๐	๘๒.๓๕	๑๕	๑๗.๖๕
๓๑	จังหวัดกาญจนบุรี	๑๗๓	๐.๘๔	๑๐๐	๕๗.๘๐	๗๓	๔๒.๒๐	๕๙	๘๐.๘๒	๑๔	๑๙.๑๘
๓๒	จังหวัดพิษณุโลก	๑๗๑	๐.๘๔	๙๒	๕๓.๘๐	๗๙	๔๖.๒๐	๕๕	๖๙.๖๒	๒๔	๓๐.๓๘
๓๓	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๗๑	๐.๘๔	๗๐	๔๐.๙๔	๑๐๑	๕๙.๐๖	๙๑	๙๐.๑๐	๑๐	๙.๙๐
๓๔	จังหวัดระยอง	๑๖๕	๐.๘๑	๙๘	๕๙.๓๙	๖๗	๔๐.๖๑	๔๓	๖๔.๑๘	๒๔	๓๕.๘๒
๓๕	จังหวัดปราจีนบุรี	๑๖๑	๐.๗๙	๑๐๓	๖๓.๙๘	๕๘	๓๖.๐๒	๒๕	๔๓.๕๐	๓๓	๕๖.๙๐
๓๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๑๕๕	๐.๗๖	๙๔	๖๐.๖๕	๖๑	๓๙.๓๕	๕๒	๘๕.๒๕	๙	๑๔.๗๕
๓๗	จังหวัดสกลนคร	๑๕๔	๐.๗๕	๙๗	๖๒.๙๘	๕๗	๓๗.๐๑	๔๗	๘๒.๖๖	๑๐	๑๗.๕๔
๓๘	จังหวัดชุมพร	๑๕๒	๐.๗๔	๙๒	๖๐.๕๓	๖๐	๓๙.๔๗	๓๙	๖๕.๐๐	๒๑	๓๕.๐๐
๓๙	จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๕๑	๐.๗๔	๘๘	๕๘.๒๘	๖๓	๔๑.๗๒	๕๐	๗๙.๓๗	๑๓	๒๐.๖๓
๔๐	จังหวัดภูเก็ต	๑๕๑	๐.๗๔	๑๐๘	๗๑.๕๒	๔๓	๒๘.๔๘	๓๕	๘๑.๕๐	๘	๑๙.๖๐
๔๑	จังหวัดมหาสารคาม	๑๔๙	๐.๗๓	๗๓	๔๘.๙๙	๗๖	๕๑.๐๑	๕๓	๖๙.๗๔	๒๓	๓๐.๒๖

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔๒	จังหวัดกระบี่	๑๔๙	๐.๗๓	๙๓	๖๒.๔๒	๕๖	๓๗.๕๘	๒๖	๔๖.๔๓	๓๐	๕๓.๕๗
๔๓	จังหวัดพิจิตร	๑๔๘	๐.๗๒	๘๔	๕๖.๗๖	๖๔	๔๓.๒๔	๔๗	๗๓.๔๔	๑๗	๒๖.๕๖
๔๔	จังหวัดลำปาง	๑๔๘	๐.๗๒	๙๕	๖๔.๑๙	๕๓	๓๕.๘๑	๓๖	๖๗.๙๒	๑๗	๓๒.๐๘
๔๕	จังหวัดอ่างทอง	๑๓๕	๐.๖๖	๕๙	๔๓.๗๐	๗๖	๕๖.๓๐	๕๗	๗๕.๐๐	๑๙	๒๕.๐๐
๔๖	จังหวัดชัยนาท	๑๓๕	๐.๖๖	๕๕	๔๐.๐๐	๘๑	๖๐.๐๐	๗๕	๙๒.๕๙	๖	๗.๔๑
๔๗	จังหวัดตรัง	๑๒๙	๐.๖๓	๖๙	๕๓.๔๙	๖๐	๔๖.๕๑	๔๙	๘๑.๖๗	๑๑	๑๘.๓๓
๔๘	จังหวัดสุโขทัย	๑๒๙	๐.๖๓	๖๕	๕๐.๓๙	๖๔	๔๙.๖๑	๕๒	๘๑.๒๕	๑๒	๑๘.๗๕
๔๙	จังหวัดสระแก้ว	๑๒๘	๐.๖๓	๖๗	๕๒.๓๔	๖๑	๔๗.๖๖	๔๖	๗๕.๕๑	๑๕	๒๔.๔๙
๕๐	จังหวัดเลย	๑๑๖	๐.๕๗	๖๕	๕๖.๐๓	๕๑	๔๓.๙๗	๔๕	๘๘.๒๔	๖	๑๑.๗๖
๕๑	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๑๑๖	๐.๕๗	๗๒	๖๒.๐๗	๔๔	๓๗.๙๓	๑๗	๓๘.๖๔	๒๗	๖๑.๓๖
๕๒	จังหวัดปัตตานี	๑๑๑	๐.๕๔	๒๘	๒๕.๒๓	๘๓	๗๔.๗๗	๘๐	๙๖.๓๙	๓	๓.๖๑
๕๓	จังหวัดจันทบุรี	๑๐๘	๐.๕๓	๖๗	๖๒.๐๔	๔๑	๓๗.๙๖	๓๑	๗๕.๖๑	๑๐	๒๔.๓๙
๕๔	จังหวัดเพชรบุรี	๙๗	๐.๔๗	๖๓	๖๔.๙๕	๓๔	๓๕.๐๕	๓๐	๘๘.๒๔	๕	๑๑.๗๖
๕๕	จังหวัดแพร่	๙๖	๐.๔๗	๓๘	๓๙.๕๘	๕๘	๖๐.๔๒	๕๕	๙๔.๘๓	๓	๕.๑๗
๕๖	จังหวัดอุดรธานี	๙๒	๐.๔๕	๕๖	๖๐.๘๗	๓๖	๓๙.๑๓	๓๓	๙๑.๖๗	๓	๘.๓๓
๕๗	จังหวัดอำนาจเจริญ	๘๙	๐.๔๓	๕๗	๖๔.๐๔	๓๒	๓๕.๙๖	๓๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕๘	จังหวัดอุทัยธานี	๘๙	๐.๔๓	๔๓	๔๘.๓๑	๔๖	๕๑.๖๙	๔๐	๘๖.๙๖	๖	๑๓.๐๔
๕๙	จังหวัดพังงา	๘๖	๐.๔๒	๕๑	๕๙.๓๐	๓๕	๔๐.๗๐	๑๙	๕๕.๒๙	๑๖	๔๕.๗๑
๖๐	จังหวัดยโสธร	๘๔	๐.๔๑	๔๖	๕๔.๗๖	๓๘	๔๕.๒๔	๓๓	๘๖.๘๔	๕	๑๓.๑๖
๖๑	จังหวัดนครพนม	๘๔	๐.๔๑	๔๘	๕๗.๑๔	๓๖	๔๒.๘๖	๓๐	๘๓.๓๓	๖	๑๖.๖๗
๖๒	จังหวัดนครนายก	๗๙	๐.๓๙	๕๐	๖๓.๒๙	๒๙	๓๖.๗๑	๑๙	๖๕.๕๒	๑๐	๓๔.๔๘
๖๓	จังหวัดหนองคาย	๗๖	๐.๓๗	๓๔	๔๔.๗๔	๔๒	๕๕.๒๖	๓๗	๘๘.๑๐	๕	๑๑.๙๐
๖๔	จังหวัดยะลา	๗๓	๐.๓๖	๔๖	๖๓.๐๑	๒๗	๓๖.๙๙	๑๙	๗๐.๓๗	๘	๒๙.๖๓
๖๕	จังหวัดพะเยา	๗๐	๐.๓๔	๓๓	๔๗.๑๔	๓๗	๕๒.๘๖	๓๔	๙๑.๘๙	๓	๘.๑๑
๖๖	จังหวัดนราธิวาส	๗๐	๐.๓๔	๓๖	๕๑.๔๓	๓๔	๔๘.๕๗	๒๘	๘๒.๓๕	๖	๑๗.๖๕
๖๗	จังหวัดหนองบัวลำภู	๗๐	๐.๓๔	๔๔	๖๒.๘๖	๒๖	๓๗.๑๔	๑๗	๖๕.๓๘	๙	๓๔.๖๒
๖๘	จังหวัดน่าน	๖๙	๐.๓๔	๒๔	๓๔.๗๘	๔๕	๖๕.๒๒	๓๔	๗๕.๕๖	๑๑	๒๔.๔๔
๖๙	จังหวัดลำพูน	๖๖	๐.๓๒	๒๘	๔๒.๔๒	๓๘	๕๗.๕๘	๒๕	๖๕.๗๙	๑๓	๓๔.๒๑
๗๐	จังหวัดตาก	๖๖	๐.๓๒	๓๗	๕๖.๐๖	๒๙	๔๓.๙๔	๒๐	๖๘.๙๗	๙	๓๑.๐๓
๗๑	จังหวัดมุกดาหาร	๖๕	๐.๓๒	๔๑	๖๓.๐๘	๒๔	๓๖.๙๒	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐
๗๒	จังหวัดสกลนคร	๖๓	๐.๓๑	๓๙	๖๑.๙๐	๒๔	๓๘.๑๐	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๑๓.๓๓
๗๓	จังหวัดสมุทรสงคราม	๕๙	๐.๒๙	๔๒	๗๑.๑๙	๑๗	๒๘.๘๑	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๖.๗๖
๗๔	จังหวัดระนอง	๕๘	๐.๒๘	๒๔	๔๐.๐๐	๒๔	๔๐.๐๐	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๑๗.๑๗
๗๕	จังหวัดตราด	๓๕	๐.๑๗	๑๙	๕๔.๒๙	๑๖	๔๕.๗๑	๖	๓๗.๕๐	๑๐	๒๘.๕๐
๗๖	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓๑	๐.๑๕	๑๖	๕๑.๖๑	๑๕	๔๘.๓๙	๙	๖๐.๐๐	๖	๑๙.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๐,๔๘๑	๑๐๐.๐๐	๑๑,๖๘๖	๕๗.๐๖	๘,๗๙๕	๔๒.๙๔	๖,๒๙๘	๗๑.๖๑	๒,๔๙๗	๑๒.๓๙

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์ข้างต้นพบว่าในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๒๐,๔๘๑ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดสงขลา ตามลำดับ

/สำหรับ ...

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง/กลิ่นเหม็น/ฝุ่นละอองจากร้านรับซื้อของเก่าและบ้านเรือน กับขอให้แก้ไขปัญหาลุมน้ขจรจัด - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ และวางจำหน่ายสินค้า กับติดตั้งป้ายหาเสียง รวมทั้งป้ายโฆษณาของผู้ประกอบการกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถี - ขอให้ชุดลอกและซ่อมแซมประตูระบายน้ำ และท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน - ขอให้ปิดฝาท่อระบายน้ำที่เปิดอยู่ กับขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมสะพานคนเดิน สะพานข้ามคลอง และสะพานกลับรถ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ การจำหน่ายสินค้า และติดตั้งป้ายกีดขวางการจราจรบนถนน
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต และเทศกิจ
๒	พระนครศรีอยุธยา	วิกฤติน้ำ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอความช่วยเหลือในการจัดหาเครื่องอุปโภค - บริโภค เรือ กระสอบทราย ฯลฯ โดยเร่งด่วน
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และซ่อมแซมที่อยู่อาศัยภายหลังน้ำลด
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีการแจ้งเบาะแสยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ยาอี และใบกระท่อม
๓	สงขลา	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย และวิกฤติน้ำ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีขอให้เร่งรัดให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบอุทกภัยและवादภัย
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ กรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมและขยายถนน