

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๓/๘



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๓๑๐ พุทธศักราช ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

เรียน รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๖๓๖
ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ตามที่ได้ยื่นยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙) เรื่อง สรุปผล
ความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ เรื่อง รับทราบ
แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อทราบ
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ความละเอียด
ปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ตามที่
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร.๐ ๒๒๔๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thai2007.go.th

ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีใน รอบปีงบประมาณ ๒๕๔๙ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๙) โดยประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๓,๘๒๐ เรื่อง ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒,๙๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

๒.๑ ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกประเภท เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๔๙

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ จนได้ข้อ ยุติ	คิดเป็น ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	คิดเป็น ร้อยละ
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และ สาธารณสุข	๙,๓๕๑	๖,๑๔๔	๖๕.๗๐	๓,๒๐๗	๓๔.๓๐
๒	ราชกรัณฑ์แก่เจ้าหน้าที่รัฐ	๘,๑๑๖	๖,๗๐๙	๘๒.๖๖	๑,๔๐๗	๑๗.๓๔
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๗,๓๔๘	๗,๑๘๐	๙๗.๗๑	๑๖๘	๒.๒๙
๔	หนังสือ	๕,๘๒๐	๓,๒๙๖	๕๖.๖๓	๒,๕๒๔	๔๓.๓๗
๕	ความผิดอาญา	๕,๗๒๙	๓,๙๗๐	๘๓.๙๕	๑,๗๕๙	๑๖.๐๕
๖	ด้านสาธารณสุขโรค	๓,๖๕๓	๒,๙๗๒	๘๑.๓๖	๖๘๑	๑๘.๖๔
๗	กฎหมายและคดี	๓,๓๖๙	๒,๒๓๓	๖๖.๒๘	๑,๑๓๖	๓๓.๗๒
๘	ที่ดินทำกิน	๒,๒๗๖	๑,๒๗๖	๕๖.๐๖	๑,๐๐๐	๔๓.๙๔
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๑,๓๔๙	๘๔๒	๖๒.๕๒	๕๐๗	๓๗.๔๘
๑๐	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการ บริการ	๘๑๑	๖๕๘	๘๑.๑๓	๑๕๓	๑๘.๘๗
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๖๔๖	๕๐๐	๗๗.๔๐	๑๔๖	๒๒.๖๐
๑๒	การเกษตร	๖๒๓	๕๘๑	๗๗.๒๑	๑๔๒	๒๒.๗๙
๑๓	แรงงาน	๖๒๑	๕๒๖	๘๔.๗๐	๙๕	๑๕.๓๐
๑๔	ด้านความมั่นคง	๖๑๙	๓๒๓	๕๒.๑๘	๒๙๖	๔๗.๘๒
๑๕	กลุ่มประกอบอาชีพ	๕๙๓	๔๐๕	๖๘.๓๐	๑๘๘	๓๑.๗๐
๑๖	คัดค้านโครงการของรัฐ	๒๐๘	๑๗๓	๘๓.๑๗	๓๕	๑๖.๘๓
๑๗	การเมือง	๖๕	๖๐	๙๓.๗๕	๕	๖.๒๕
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน (คำอวยพร)	๑,๙๐๕	๑,๙๐๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑๑,๘๐๖	๑๑,๓๙๒	๙๖.๕๙	๔๑๔	๓.๔๑
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๔๑๓	๓๓๖	๘๑.๓๖	๗๗	๑๘.๖๔
	รวม	๖๓,๘๒๐	๕๐,๘๘๑	๗๙.๗๓	๑๒,๙๓๙	๒๐.๒๗

/สรุปจากตาราง...

สรุปจากตาราง ๒.๑ ในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการ สงเคราะห์และสาธารณสุขมีการร้องเรียน จำนวน ๙,๓๕๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๑๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

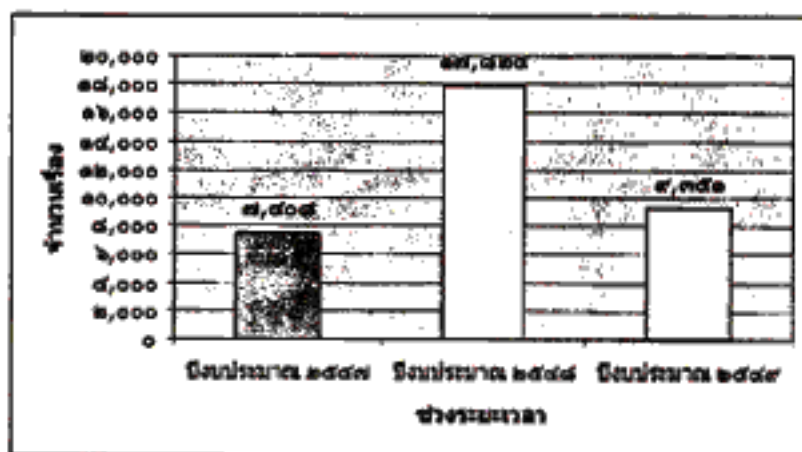
๒.๑.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านการเมือง จำนวน ๖๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๗๕ ของการร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

๒.๑.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านความมั่นคง จำนวน ๖๑๙ เรื่อง อยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๔๗.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๒ เปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙ สรุปได้ดังนี้

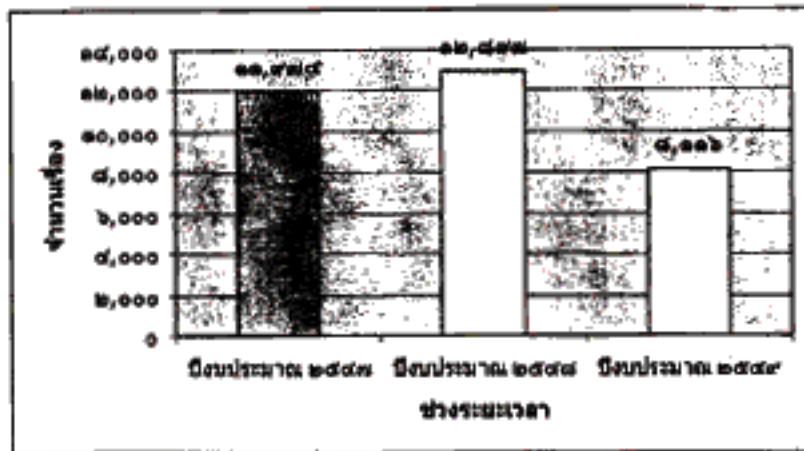
๒.๒.๑ ประเด็นการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากใน ๓ อันดับแรก ในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ประชาชนได้ร้องเรียนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ เรื่องสวัสดิการ สงเคราะห์และสาธารณสุข เรื่องราชกรัษัตริย์เจ้าหน้าทีรัฐ และเรื่องหนี้สิน โดยเมื่อเปรียบเทียบ การร้องเรียนใน ๓ ประเด็นดังกล่าว ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙ แล้วสรุปตามแผนภูมิ แสดงสัดส่วนเปรียบเทียบในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

อันดับ ๑. ประเด็นสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

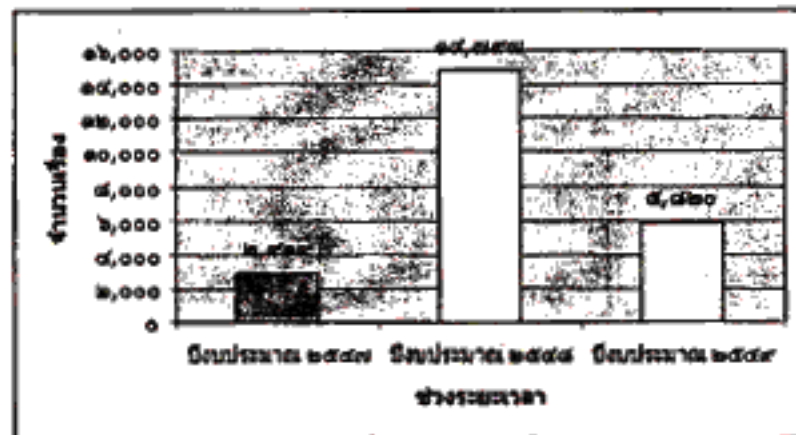


/อันดับ ๒...

อันดับ ๒. ประเด็นราชกรัณฑ์แก่เจ้าหน้าที่รัฐ



อันดับ ๓. ประเด็นหนี้สิน



สรุป จากแผนภูมิแสดงสัดส่วนเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนทั้ง ๓ ประเด็นดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าในแต่ละประเด็นมีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ แต่ในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ การร้องเรียนในแต่ละประเด็นมีแนวโน้มลดลงมากเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๔๘

๒.๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนจากประชาชนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙ สรุปตามแผนภูมิแสดงสัดส่วนเปรียบเทียบได้ดังนี้

/แผนภูมิ...



**สรุปลงการสำคัญผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จากประชาชนของศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

(๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)

ศูนย์บริการประชาชน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๓๕๕๒

ผู้จัดทำข้อมูล : นายพนพร สมสวย

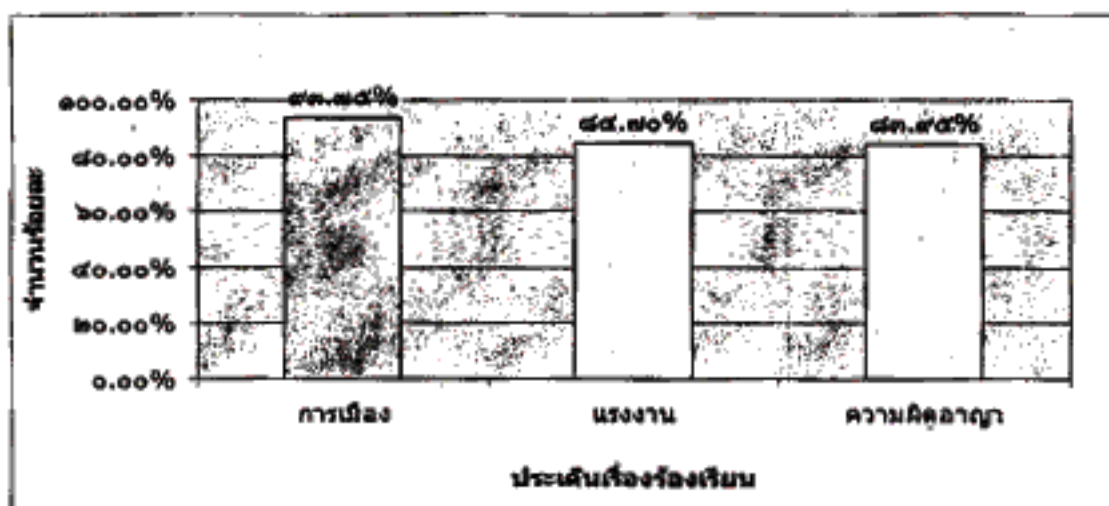
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

สรุปภาพรวมผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ได้มีประชาชนยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี จำนวนรวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๓,๘๒๐ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๒,๙๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือเรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ราชภูษัตถ์ยังเจ้าหน้าที่รัฐ และหนี้สินตามลำดับ

๑. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำแนกตามกลุ่มปัญหา

กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ
ใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙

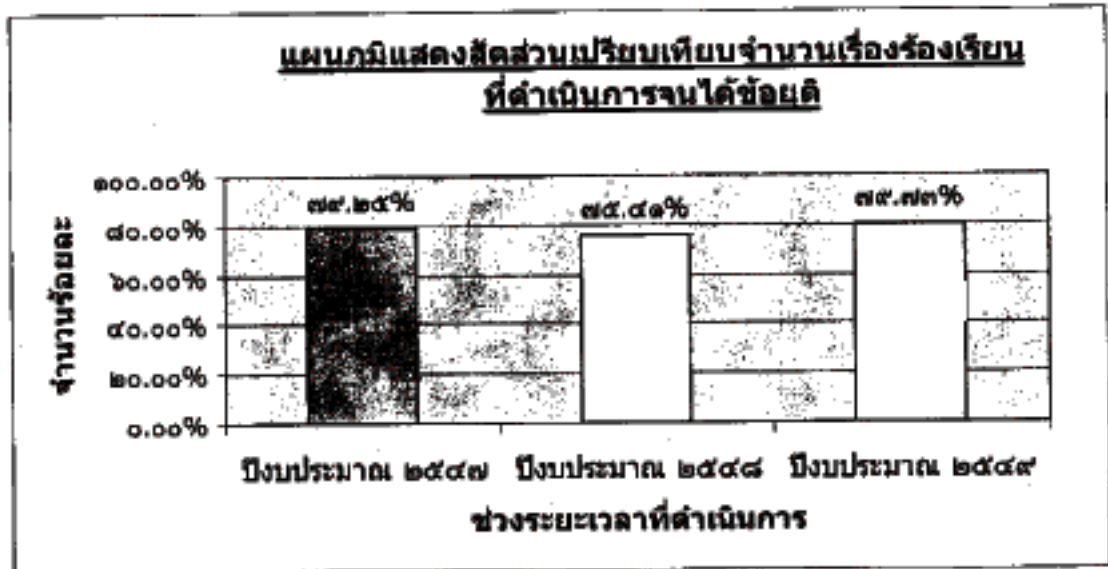


๑.๑ ประเด็นการเมือง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๔ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๑.๒ ประเด็นแรงงาน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๒๑ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๑.๓ ประเด็นความผิดอาญา มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔,๗๒๙ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๙๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

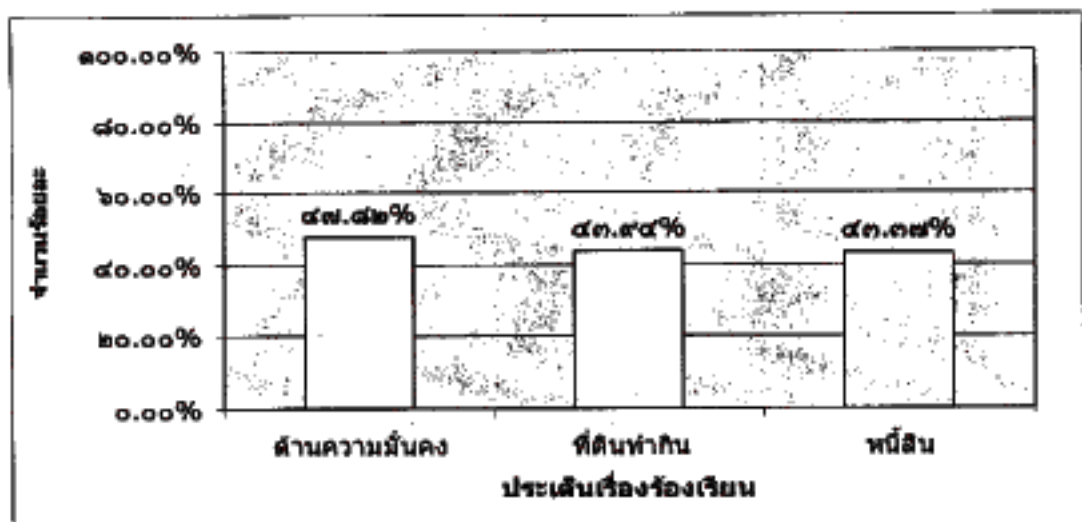
และเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มาเปรียบเทียบกับ ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ สรุปได้ดังกราฟต่อไปนี้



จากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ นั้นลดลง จากปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ๔.๓๒ % จากปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการประสานการติดตามผลการดำเนินการ ที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

๒. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำแนกตามกลุ่มปัญหา

กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙

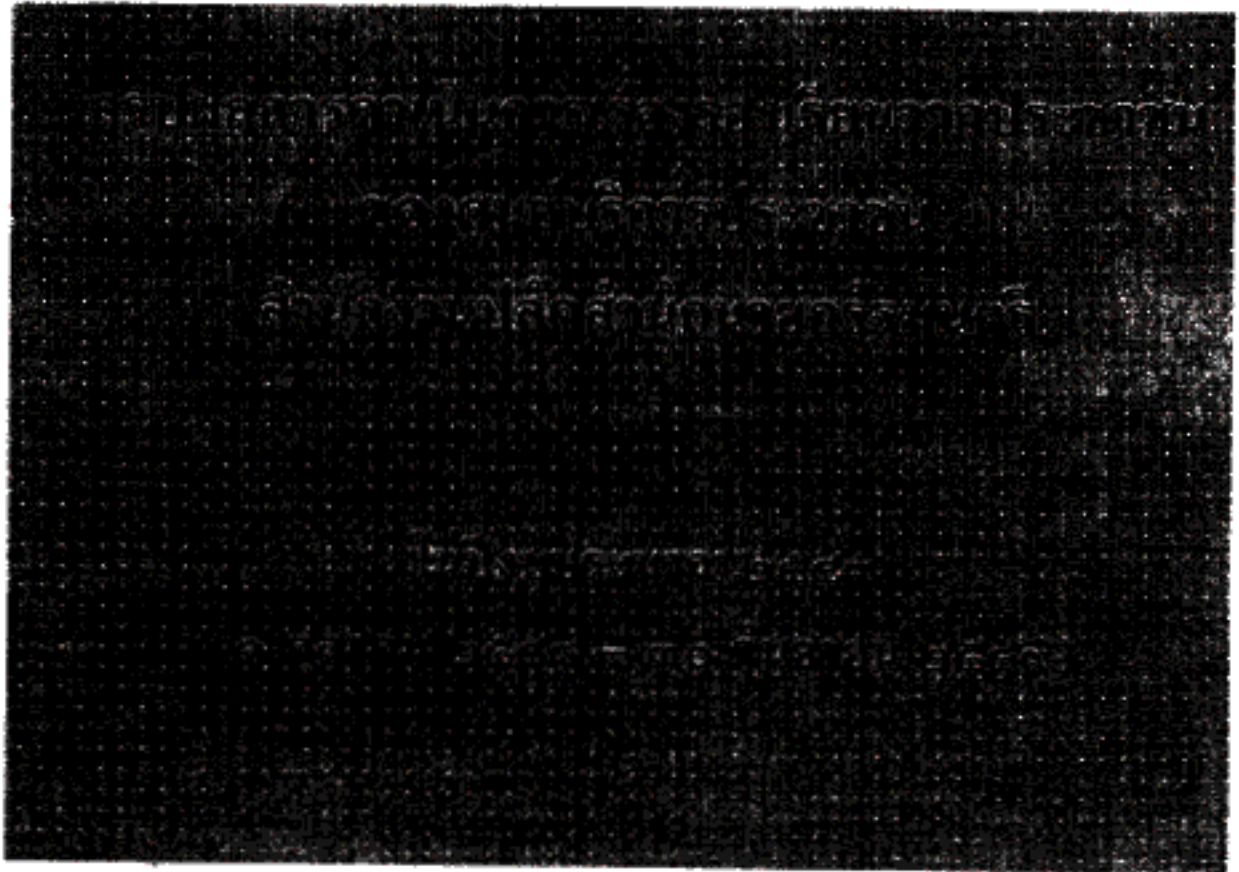


จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ใน ๓ อันดับแรก
ได้แก่

๒.๑ ประเด็นด้านความมั่นคง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๑๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๒ ประเด็นที่ดินทำกิน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒,๒๗๖ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑,๐๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นหนี้สิน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๕,๘๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒,๕๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว



ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๓๕๔๒
ผู้จัดทำข้อมูล : นายนพพร สมสาธ
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี
และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙
(๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)**

๑. สรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ได้มีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี จำนวนรวมทั้งสิ้น ๖๓,๘๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙๖,๐๗๕ เรื่อง พบว่ามีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๓๒,๒๙๔ เรื่อง โดยสรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

๑.๑ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙

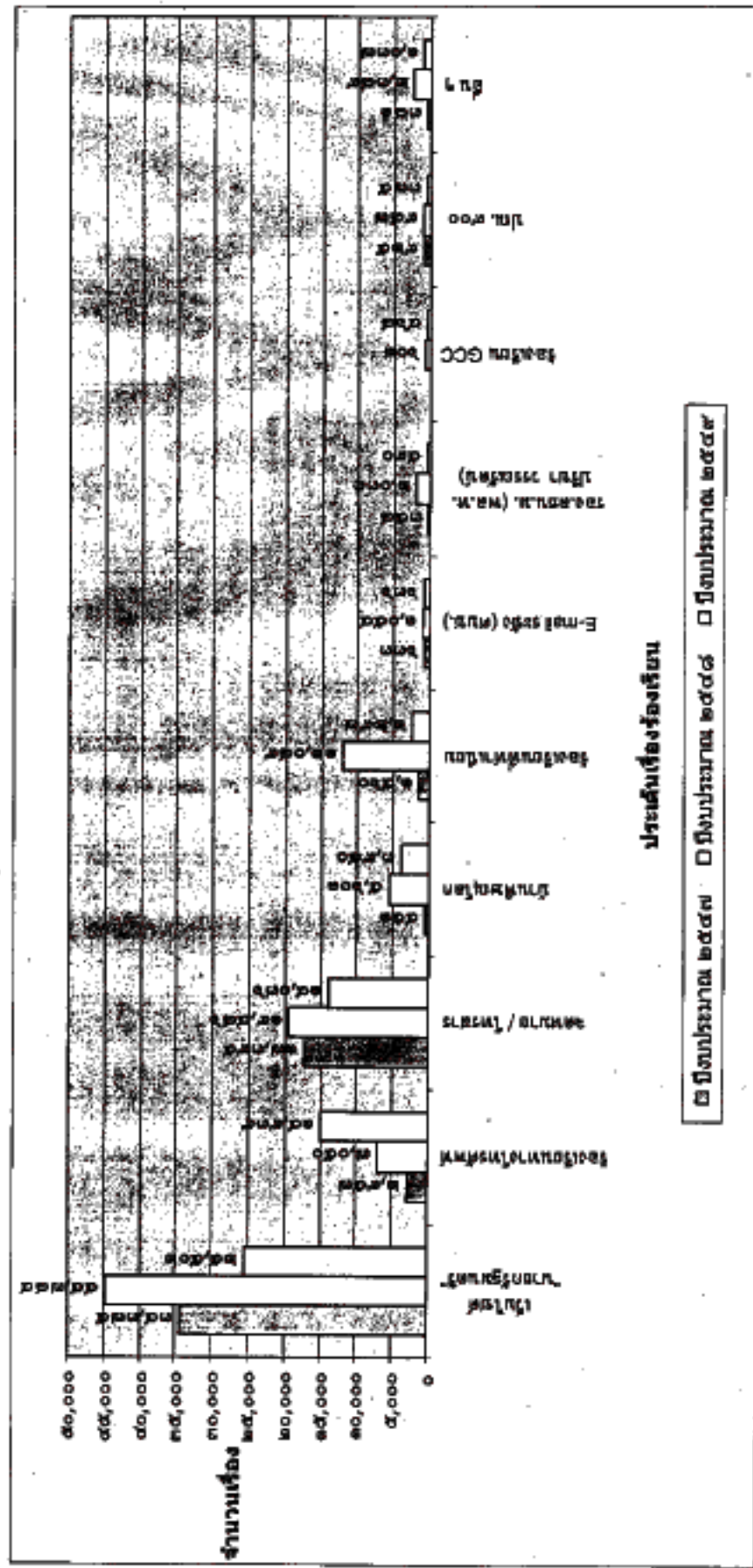
ลำดับ	ช่องทางดาวร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๕๗	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๕๘	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๕๙	คิดเป็นร้อยละ
๑	เว็บไซต์นายกรัฐมนตรี	๓๘,๓๗๕	๕๘.๒๓	๕๕,๗๘๘	๕๖.๖๑	๒๕,๕๐๒	๓๙.๙๖
๒	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๒,๙๕๗	๕.๐๑	๗,๐๕๐	๗.๓๔	๑๘,๙๓๘	๒๓.๔๑
๓	จดหมาย / โทรสาร	๑๗,๓๙๕	๒๙.๕๗	๑๙,๕๘๖	๒๐.๒๘	๑๕,๐๓๖	๒๑.๙๙
๔	บ้านพิษณุโลก	๕๕๑	๐.๗๖	๕,๖๐๑	๕.๘๓	๓,๙๕๐	๖.๑๗
๕	ร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล	๑,๕๖๐	๒.๖๕	๑๒,๐๘๙	๑๒.๕๘	๒,๒๙๗	๓.๖๐
๖	E-mail ระวัง (ศบช.)	๖๓๓	๑.๐๗	๑,๐๕๕	๑.๑๐	๖๓๖	๑.๐๐
๗	รอง.ลธม.ม. (พล.ท.ปรีชา วรณรัตน์)	๓๕๘	๐.๖๑	๒,๐๓๓	๒.๑๒	๕๙๐	๐.๙๒
๘	ร้องเรียน GCC	๐	๐.๐๐	๖๐๑	๐.๖๓	๕๖๘	๐.๗๓
๙	ปณ. ๙๐๐	๙๒๕	๑.๕๗	๙๘๗	๑.๐๓	๓๗๕	๐.๕๙
๑๐	อื่น ๆ	๓๘๑	๐.๖๕	๒,๓๘๙	๒.๕๙	๑,๐๓๗	๑.๖๒
	รวม	๕๙,๐๓๕	๑๐๐.๐๐	๙๖,๐๗๕	๑๐๐.๐๐	๖๓,๘๒๐	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๑.๑

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙ จะเห็นได้ว่าช่องทางที่มีประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือเว็บไซต์นายกรัฐมนตรี

๑.๒ กราฟแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่างๆ เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙



สรุปจากภาพ ๑.๒

ช่องทางการร้องเรียนทางโทรศัพท์เป็นช่องทางเดียวที่มีประชาชนร้องเรียนเพิ่มขึ้นตลอดทั้งสามปีงบประมาณ ส่วนช่องทางอื่นๆ ทุกช่องทาง มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๑.๓ ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มปัญหา เปรียบเทียบ
ระหว่างช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๗	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๘	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๙	คิดเป็น ร้อยละ
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และ สาธารณสุข	๗,๕๐๘	๑๒.๕๕	๑๗,๘๒๔	๑๘.๕๕	๙,๓๕๑	๑๔.๖๕
๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๑๑,๙๗๔	๒๐.๒๘	๑๒,๘๙๗	๑๓.๔๒	๘,๑๑๖	๑๒.๗๒
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๙,๘๓๕	๑๖.๖๖	๑๒,๐๘๙	๑๒.๕๘	๗,๓๔๘	๑๑.๕๑
๔	หนี้สิน	๒,๙๑๙	๕.๙๕	๑๔,๗๙๗	๑๕.๔๐	๕,๘๒๐	๙.๑๒
๕	ความผิดอาญา	๖,๕๘๐	๑๐.๙๘	๘,๐๑๒	๘.๓๔	๔,๗๒๙	๗.๔๑
๖	ด้านสาธารณสุขโรค	๕,๑๓๐	๘.๖๙	๖,๖๔๕	๖.๙๒	๓,๖๕๓	๕.๗๒
๗	กฎหมายและคดี	๒,๕๖๐	๔.๓๔	๔,๔๙๕	๔.๖๘	๓,๓๖๙	๕.๒๘
๘	ที่ดินทำกิน	๒,๙๓๓	๕.๙๗	๔,๓๗๒	๔.๕๕	๒,๒๗๖	๓.๕๗
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๙๓๙	๑.๕๙	๑,๘๔๓	๑.๙๒	๑,๓๔๙	๒.๑๑
๑๐	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และ การบริการ	๑,๓๕๗	๒.๓๐	๑,๗๖๒	๑.๘๓	๘๑๑	๑.๒๗
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๙๒๘	๑.๕๗	๑,๒๕๐	๑.๓๐	๖๕๖	๑.๐๑
๑๒	การเกษตร	๘๗๕	๑.๕๘	๑,๘๑๗	๑.๘๙	๖๒๓	๐.๙๘
๑๓	แรงงาน	๙๐๕	๑.๕๓	๑,๐๙๖	๑.๑๔	๖๒๑	๐.๙๗
๑๔	ด้านความมั่นคง	๓๖๖	๐.๖๒	๕๓๕	๐.๕๖	๖๑๙	๐.๙๗
๑๕	กลุ่มประกอบอาชีพ	๙๑๘	๑.๕๖	๑,๒๖๙	๑.๓๒	๕๙๓	๐.๙๓
๑๖	คัดค้านโครงการของรัฐ	๓๕๘	๐.๕๙	๓๕๕	๐.๓๗	๒๐๘	๐.๓๓
๑๗	การเมือง	๘๖	๐.๑๕	๑๔๙	๐.๑๖	๖๕	๐.๑๐
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน (คำอวยพร)	๒๙๗	๐.๕๐	๔๙๖	๐.๕๒	๑,๔๐๕	๒.๒๐
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑,๙๗๒	๓.๓๔	๓,๗๒๙	๓.๘๘	๑๑,๘๐๖	๑๘.๕๐
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๘๐๕	๑.๓๖	๖๕๕	๐.๖๗	๔๑๓	๐.๖๕
	รวม	๕๙,๐๓๕	๑๐๐.๐๐	๙๖,๐๗๔	๑๐๐.๐๐	๖๓,๘๒๐	๑๐๐.๐๐

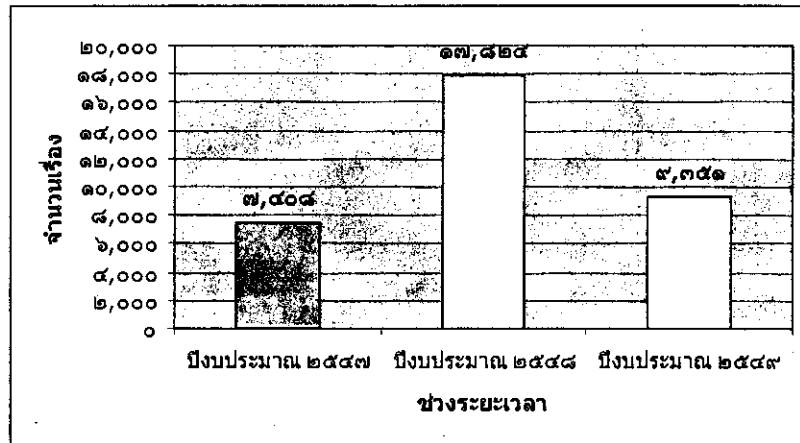
ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๑.๓

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ประเด็นราษฎร
ขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ประเด็นที่ร้องเรียน
เข้ามามากที่สุดคือ ประเด็นสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

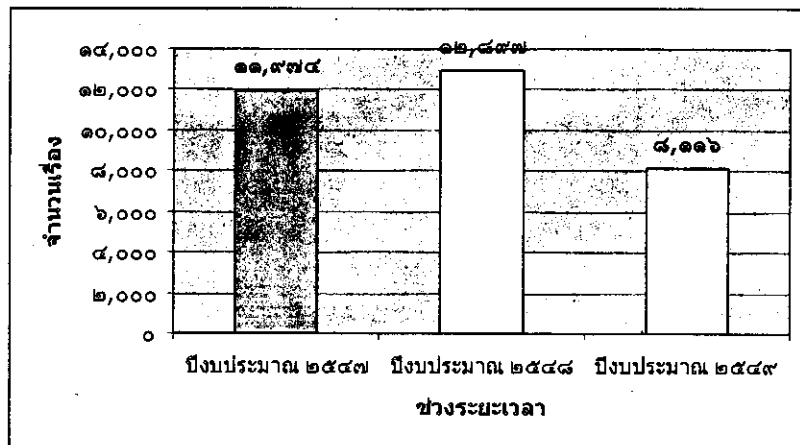
กราฟแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ในประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยเปรียบเทียบกับ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๑. ประเด็นสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข



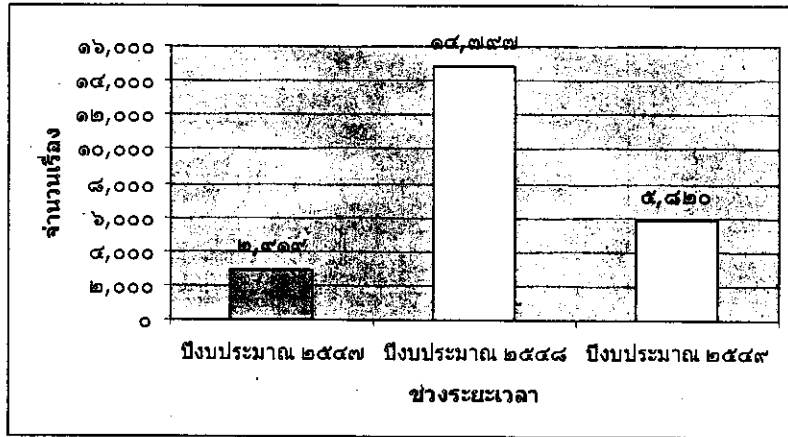
จากกราฟแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ซึ่งประเด็นดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๘,๔๗๓ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๒. ประเด็นราชกรัษัตริย์เจ้าหน้าทีรัฐ



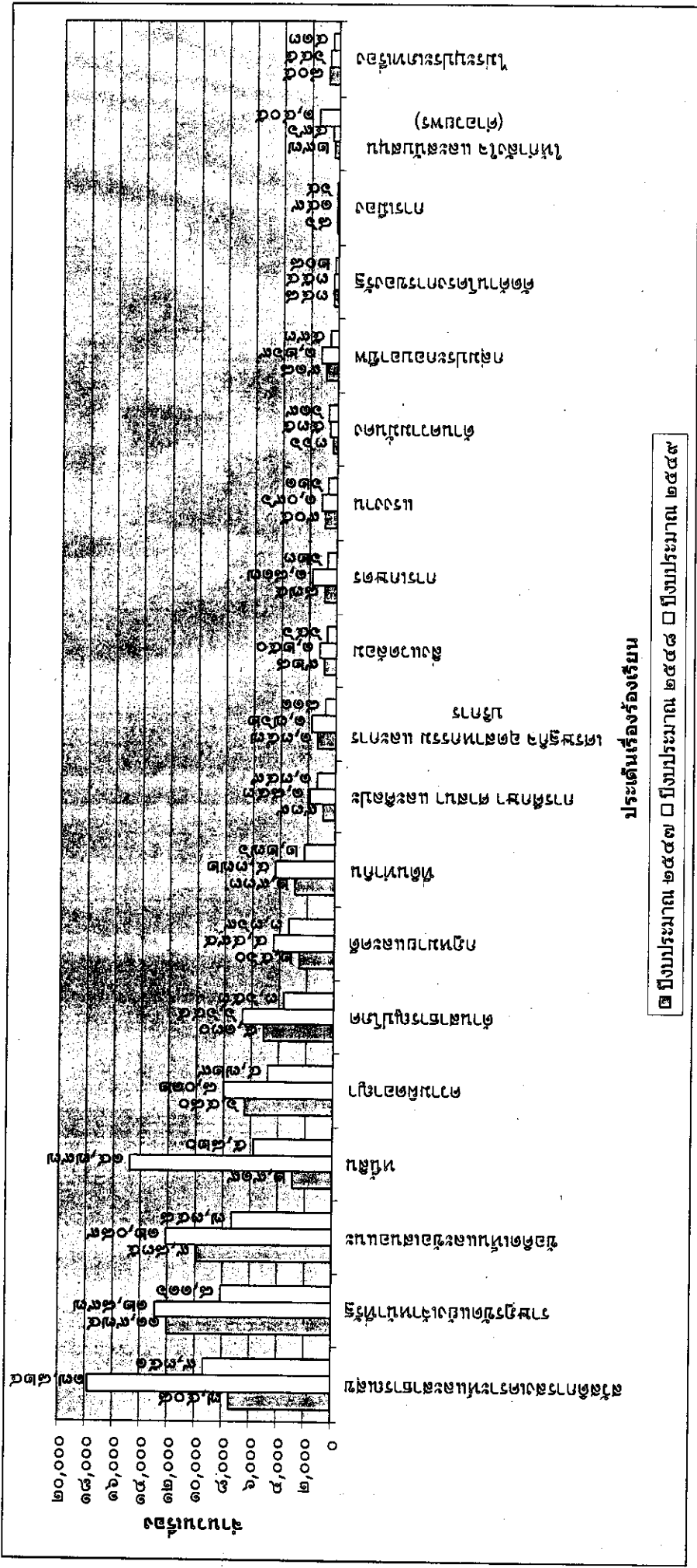
จากกราฟแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ซึ่งประเด็นดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๔,๔๘๑ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๓. ประเด็นหนี้สิน



จากกราฟแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ซึ่งประเด็นดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ มีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๘,๙๗๗ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๔๘

๑.๔ กราฟแสดงจำนวนเรื่องเริ่มในระหว่างช่วงปีงบประมาณ ๒๕๔๗ ถึงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และปีงบประมาณ ๒๕๕๗



สรุปจากกราฟ ๑.๕

ประเด็นการร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๕๔ กราฟส่วนมากมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๔๗ แต่ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กราฟส่วนมากมีแนวโน้มที่ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๔

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

**๒.๑. ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกประเภทเรื่องร้องเรียน
ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙**

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	คิดเป็นร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	คิดเป็นร้อยละ
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๙,๓๕๑	๖,๑๔๔	๖๕.๗๐	๓,๒๐๗	๓๔.๓๐
๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๘,๑๑๖	๖,๗๐๙	๘๒.๖๖	๑,๔๐๗	๑๗.๓๔
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๗,๓๔๘	๗,๑๕๐	๙๗.๗๑	๑๖๘	๒.๒๙
๔	หนี้สิน	๕,๘๒๐	๓,๒๙๖	๕๖.๖๓	๒,๕๒๔	๔๓.๓๗
๕	ความผิดอาญา	๔,๗๒๙	๓,๙๗๐	๘๓.๙๕	๗๕๙	๑๖.๐๕
๖	ด้านสาธารณสุขโรค	๓,๖๕๓	๒,๙๗๒	๘๑.๓๖	๖๘๑	๑๘.๖๔
๗	กฎหมายและคดี	๓,๓๖๙	๒,๒๓๓	๖๖.๒๘	๑,๑๓๖	๓๓.๗๒
๘	ที่ดินทำกิน	๒,๒๗๖	๑,๒๗๖	๕๖.๐๖	๑,๐๐๐	๔๓.๙๔
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๑,๓๔๙	๘๕๒	๖๒.๕๒	๕๐๗	๓๗.๕๘
๑๐	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๘๑๑	๖๕๘	๘๑.๑๓	๑๕๓	๑๘.๘๗
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๖๕๖	๕๐๐	๗๗.๕๐	๑๕๖	๒๒.๖๐
๑๒	การเกษตร	๖๒๓	๔๘๑	๗๗.๒๑	๑๔๒	๒๒.๗๙
๑๓	แรงงาน	๖๒๑	๕๒๖	๘๔.๗๐	๙๕	๑๕.๓๐
๑๔	ด้านความมั่นคง	๖๑๙	๓๒๓	๕๒.๑๘	๒๙๖	๔๗.๘๒
๑๕	กลุ่มประกอบอาชีพ	๕๙๓	๔๐๕	๖๘.๓๐	๑๘๘	๓๑.๗๐
๑๖	คัดค้านโครงการของรัฐ	๒๐๘	๑๗๓	๘๓.๑๗	๓๕	๑๖.๘๓
๑๗	การเมือง	๖๕	๖๐	๙๓.๗๕	๕	๖.๒๕
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๑,๔๐๕	๑,๔๐๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑๑,๘๐๖	๑๑,๓๙๒	๙๖.๕๙	๔๑๔	๓.๕๑
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๔๑๓	๓๓๖	๘๑.๓๖	๗๗	๑๘.๖๔
	รวม	๖๓,๘๒๐	๕๐,๘๘๑	๗๙.๗๓	๑๒,๙๓๙	๒๐.๒๗

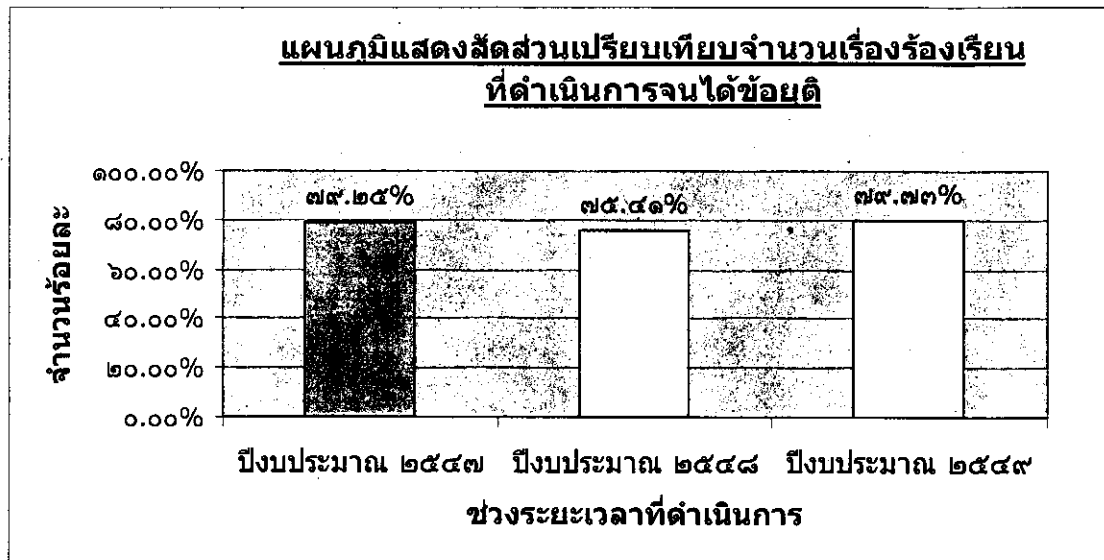
ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๒.๑

เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีจำนวน ๖๓,๘๒๐ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๒,๙๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

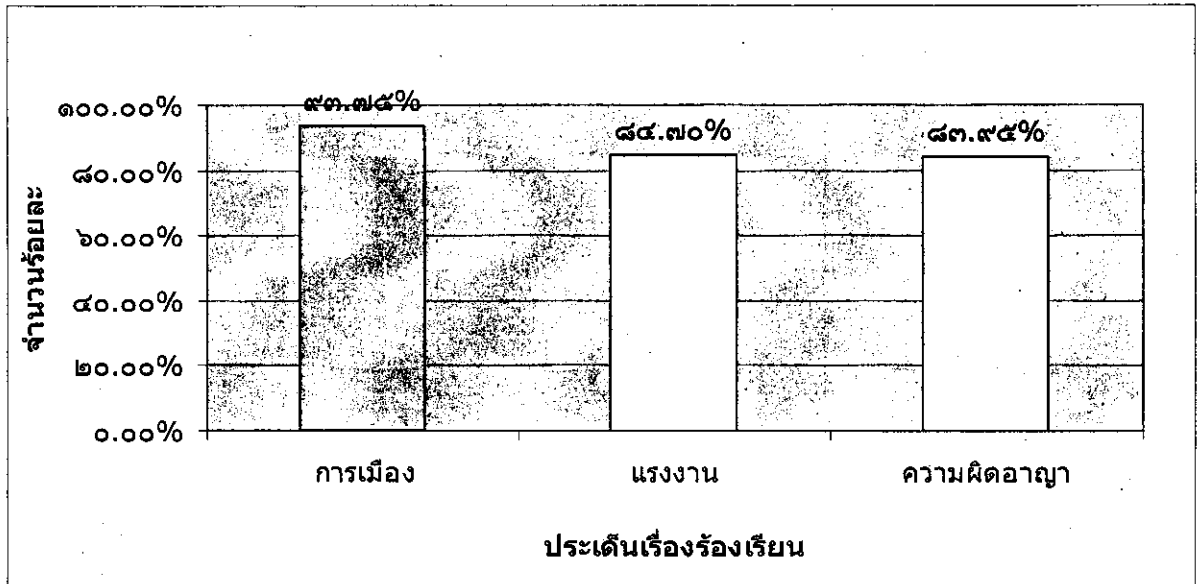
โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ราชภัฏ
ชัตแยงเจ้าหน้าทีรัฐ และหนี้สินตามลำดับ

และเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ
๒๕๕๙ มาเปรียบเทียบกับช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ สรุปได้ตั้ง
กราฟต่อไปนี้



จากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ
ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ นั้นลดลง จากปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ๔.๓๒ % จากปีงบประมาณ
๒๕๕๘ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการประสานการติดตามผลการ
ดำเนินการที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

๒.๒ กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้
ข้อยุติ ใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙



สรุปจากกราฟ ๒.๒

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ใน ๓ อันดับแรกได้แก่

๑. **ประเด็นการเมือง** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๔ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว (ไม่ได้แบ่งเป็นประเด็นย่อย)

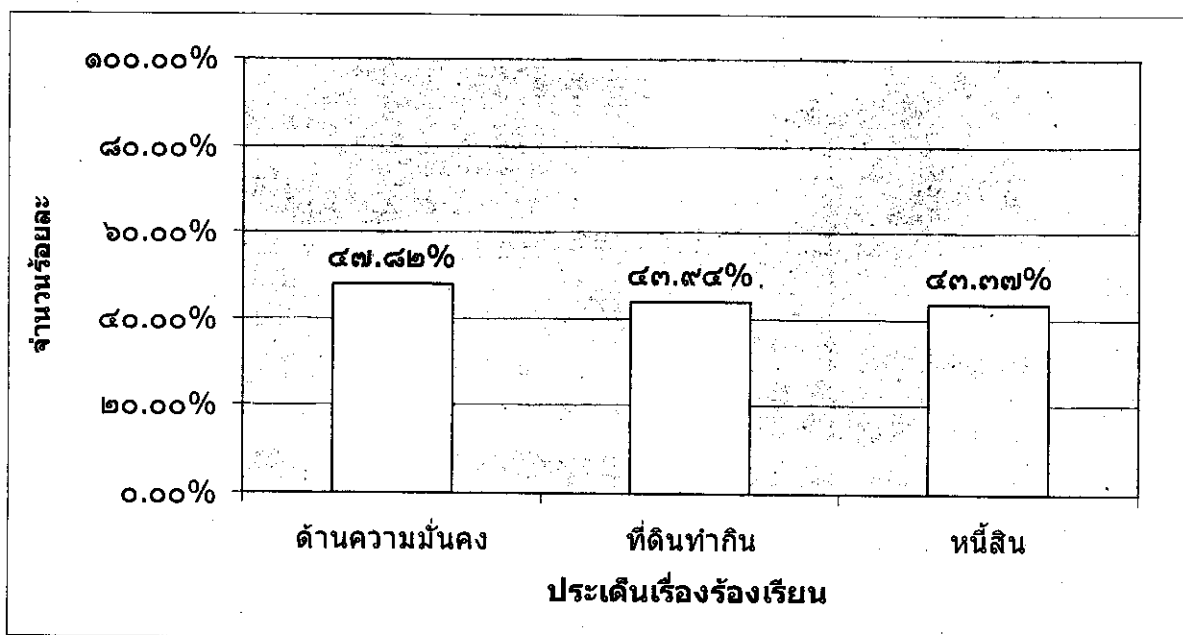
๒. **ประเด็นแรงงาน** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๒๑ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

- ๒.๑ ประเด็นแรงงานภายในประเทศ จำนวน ๑๕๖ เรื่อง
- ๒.๒ ประเด็นแรงงานต่างด้าว จำนวน ๙๕ เรื่อง
- ๒.๓ ประเด็นแรงงานในต่างประเทศ จำนวน ๓๖ เรื่อง
- ๒.๔ ประเด็นเด็กและสตรี จำนวน ๑ เรื่อง
- ๒.๕ ประเด็นแรงงานอื่นๆ จำนวน ๒๓๘ เรื่อง

๓. ประเด็นความผิดอาญา มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔,๗๒๙ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๙๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕ ของจำนวนเรื่อง ร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

- ๓.๑ ประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน ๕๕๘ เรื่อง
- ๓.๒ ประเด็นยาเสพติด จำนวน ๕๔๒ เรื่อง
- ๓.๓ ประเด็นการพนัน จำนวน ๓๘๒ เรื่อง
- ๓.๔ ประเด็นผู้มีอิทธิพล จำนวน ๓๐๒ เรื่อง
- ๓.๕ ประเด็นอาชญากรรม จำนวน ๑๙๒ เรื่อง
- ๓.๖ ประเด็นหวยไต่ดิน/หวยเถื่อน จำนวน ๑๑๑ เรื่อง
- ๓.๗ ประเด็นความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน/เศรษฐกิจ จำนวน ๙๕ เรื่อง
- ๓.๘ ประเด็นโสเภณี จำนวน ๖๒ เรื่อง
- ๓.๙ ประเด็นตัดไม้ทำลายป่า จำนวน ๕๕ เรื่อง
- ๓.๑๐ ประเด็นทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน ๕๐ เรื่อง
- ๓.๑๑ ประเด็นสื่อลามกอนาจาร จำนวน ๓๓ เรื่อง
- ๓.๑๒ ประเด็นอาวุธสงคราม จำนวน ๒ เรื่อง
- ๓.๑๓ ประเด็นความผิดอื่น ๆ จำนวน ๑,๕๙๖ เรื่อง

๒.๓ กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการ ดำเนินการใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙

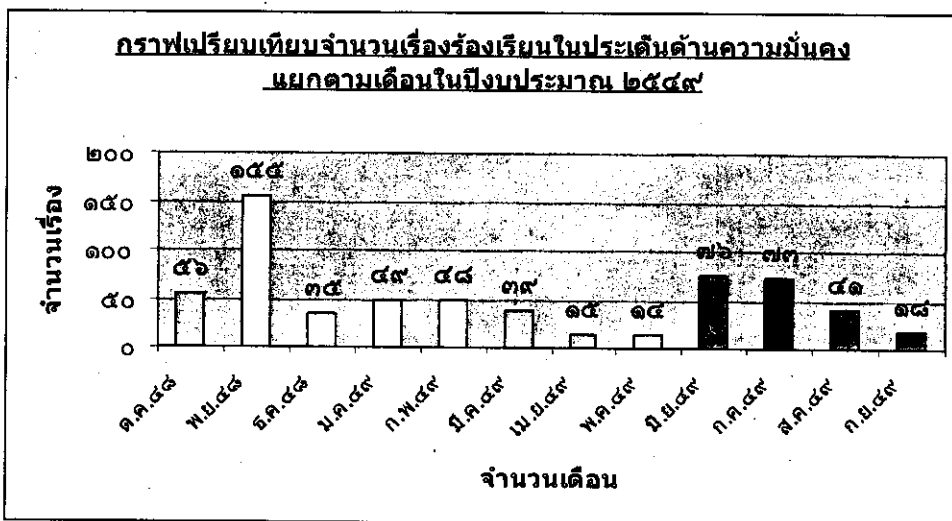


สรุปจากกราฟ ๒.๓

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ใน ๓ อันดับแรกได้แก่

๑. ประเด็นด้านความมั่นคง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๑๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

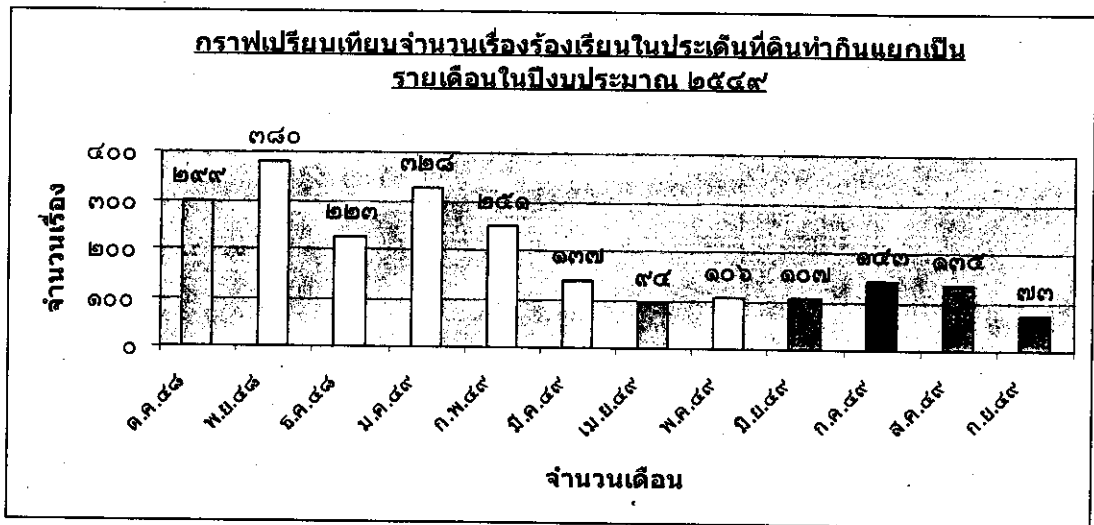
- ๑.๑ ประเด็นการขอสัญชาติ จำนวน ๑๙๖ เรื่อง
- ๑.๒ ประเด็นการปลอมแปลงสัญชาติและการลักลอบเข้าเมือง จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ๑.๓ ประเด็นปัญหาชายแดน จำนวน ๒ เรื่อง
- ๑.๔ ประเด็นการลี้ภัย จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑.๕ ประเด็นความมั่นคงด้านอื่นๆ จำนวน ๘๖ เรื่อง



จะเห็นได้ว่าประเด็นด้านความมั่นคง ประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุดในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ซึ่งปัญหาที่ร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือการขอสัญชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในกรณีปัญหานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะมีการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้ เห็นผลเป็นรูปธรรมภายในเวลาอันสมควร โดยมีการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบทุกระยะอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

๒. ประเด็นที่ดินทำกิน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒,๒๗๖ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑,๐๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

- ๒.๑ ประเด็นการขอเอกสารสิทธิในที่ดิน จำนวน ๒๕๗ เรื่อง
- ๒.๒ ประเด็นข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน จำนวน ๒๒๒ เรื่อง
- ๒.๓ ประเด็นการบุกรุกป่าสงวน/ที่สาธารณะ/ที่ดินของรัฐ จำนวน ๑๓๐ เรื่อง
- ๒.๔ ประเด็นการขอที่ดินทำกิน จำนวน ๑๓๐ เรื่อง
- ๒.๕ ประเด็นการเวนคืนที่ดิน/การลิดรอนสิทธิในที่ดิน จำนวน ๗๐ เรื่อง
- ๒.๖ ประเด็นการปฏิรูปที่ดิน จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ๒.๗ ประเด็นปัญหาที่ดินทำกินอื่น ๆ จำนวน ๑๘๐ เรื่อง



จะเห็นว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ดินทำกิน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๕๙ และต่ำที่สุดในเดือนเมษายน ๒๕๕๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องที่ดินทำกินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น ในกรณีปัญหานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะมีการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้เห็นผลเป็นรูปธรรมภายในเวลาอันสมควร โดยมีการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบทุกระยะอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

๓. ประเด็นหนี้สิน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๕,๘๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒,๕๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

๓.๑ ประเด็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ จำนวน ๘๘๐ เรื่อง

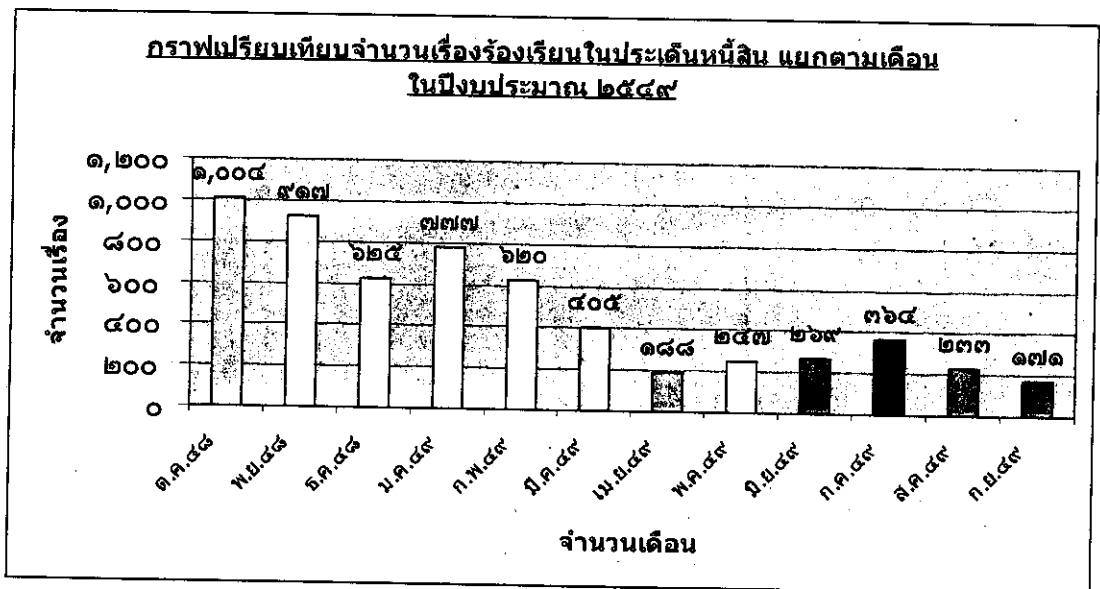
๓.๒ ประเด็นการขอผ่อนผันระยะเวลาชำระหนี้/การขอประนอมหนี้ จำนวน ๓๘๒ เรื่อง

๓.๓ ประเด็นการขอเงินกู้เพื่อปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกรและผู้ยากไร้ จำนวน ๓๗๕ เรื่อง

๓.๔ ประเด็นการปลดจำนอง/จำนำ/ขายฝาก จำนวน ๑๒๑ เรื่อง

๓.๕ ประเด็นปัญหาหนี้สินอันเนื่องมาจากโครงการของรัฐ จำนวน ๓๙ เรื่อง

๓.๖ ประเด็นปัญหาหนี้สินอื่นๆ จำนวน ๗๒๗ เรื่อง



จะเห็นว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นหนี้สินมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๕๙ และต่ำที่สุดในเดือนเมษายน ๒๕๕๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ยังคงค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากจากปัญหาเรื่องหนี้สินที่ร้องเรียนเข้ามาส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการเป็นการเฉพาะเป็นรายบุคคล โดยในปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งมีความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๓. ข้อมูลตามการบริหารงานแบบบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการของ
สำนักงานรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ลำดับ ที่	เขตตรวจราชการ	จำนวน เรื่อง ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ ข้อยุติ	คิดเป็น ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	คิดเป็น ร้อยละ
๑	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑๗,๕๖๘	๒๗.๕๓	๑๕,๗๓๕	๘๙.๕๗	๑,๘๓๓	๑๐.๔๓
๒	เขตตรวจราชการที่ ๑	๖,๐๓๗	๙.๕๖	๓,๘๓๗	๖๓.๕๖	๒,๒๐๐	๓๖.๔๔
๓	เขตตรวจราชการที่ ๔	๓,๓๖๑	๕.๒๗	๒,๕๐๗	๗๑.๖๒	๘๕๔	๒๕.๓๘
๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๓,๑๘๙	๕.๐๐	๒,๓๑๕	๗๒.๕๙	๘๗๔	๒๗.๔๑
๕	เขตตรวจราชการที่ ๒	๒,๗๘๔	๔.๓๖	๑,๘๕๖	๖๖.๖๗	๙๒๘	๓๓.๓๓
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๒,๖๒๕	๔.๑๑	๑,๘๔๘	๗๐.๔๐	๗๗๗	๒๙.๖๐
๗	เขตตรวจราชการที่ ๖	๒,๔๘๙	๓.๙๐	๑,๘๐๑	๗๒.๓๖	๖๘๘	๒๗.๖๔
๘	เขตตรวจราชการที่ ๘	๒,๔๘๕	๓.๘๙	๑,๘๕๒	๗๔.๕๓	๖๓๓	๒๕.๔๗
๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๒,๐๙๗	๓.๒๙	๑,๖๗๗	๗๙.๙๗	๔๒๐	๒๐.๐๓
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๙	๑,๙๗๓	๓.๐๙	๑,๕๓๔	๗๗.๗๕	๔๓๙	๒๒.๒๕
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๕	๑,๘๓๐	๒.๘๗	๑,๕๘๘	๘๑.๓๑	๓๔๒	๑๘.๖๙
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๓	๑,๖๙๔	๒.๖๕	๑,๒๖๒	๗๔.๕๐	๔๓๒	๒๕.๕๐
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๑,๖๕๗	๒.๖๐	๑,๒๕๐	๗๕.๔๔	๔๐๗	๒๔.๕๖
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๑,๔๖๕	๒.๓๐	๑,๑๐๗	๗๕.๕๖	๓๕๘	๒๔.๔๔
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๗	๑,๑๔๔	๑.๗๙	๘๒๙	๗๒.๔๗	๓๑๕	๒๗.๕๓
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๑,๑๑๐	๑.๗๔	๗๑๒	๖๔.๑๔	๓๙๘	๓๕.๘๖
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๑,๐๗๘	๑.๖๙	๘๒๐	๗๖.๐๗	๒๕๘	๒๓.๙๓
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๘๘๙	๑.๓๙	๖๕๙	๗๔.๑๓	๒๓๐	๒๕.๘๗
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๘๔๓	๑.๓๒	๖๖๖	๗๙.๐๐	๑๗๗	๒๑.๐๐
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๘๔๒	๑.๓๒	๗๐๓	๘๓.๔๙	๑๓๙	๑๖.๕๑
๒๑	ต่างประเทศ	๑,๒๔๑	๑.๙๔	๑,๒๑๘	๙๘.๑๕	๒๓	๑.๘๕
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๕,๔๑๙	๘.๔๙	๕,๓๐๕	๙๗.๙๐	๑๑๔	๒.๑๐
	รวม	๖๓,๘๒๐	๑๐๐.๐๐	๕๐,๘๘๑	๗๙.๗๓	๑๒,๙๓๙	๒๐.๒๗

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๓

เขตตรวจราชการที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) **เขตตรวจราชการส่วนกลาง** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๗,๕๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๓ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๗๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๗ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๘๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในเขตตรวจราชการส่วนกลาง

(๒) **เขตตรวจราชการที่ ๑** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖,๐๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๖ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๘๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๒๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในเขตตรวจราชการที่ ๑

(๓) **เขตตรวจราชการที่ ๔** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓,๓๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๔๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๒ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในเขตตรวจราชการที่ ๔
