



ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๐๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๒๕

พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๒๘ ลงวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๒๕๕๐
ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๑

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๒ มกราคม ๒๕๕๑) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอให้นำเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชัย ภูประเสริฐ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร.๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๕

www.cabinet.thaigov.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๒๕๕๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๒๕๕๐
ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๑ จำนวน ๑๕๐ ชุด

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแล้วโดยได้อนุมัติให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจุลยุทธ หิรัณยสวัสดิ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สพป. ผ.ผ. โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๙๑
ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/ ๒๖๕๖ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๑.๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑.๓ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วง ๓ เดือนแรก ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๐ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๑) สรุปได้ดังนี้

๒.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่างๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๐,๙๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓๔,๐๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๘๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปผลการดำเนินการตามช่องทางกรร้องเรียน ได้ดังนี้

/ตารางที่ ๑...

**ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม
ช่องทางการร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๑**

ลำดับ ที่	ประเภทช่องทาง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๑,๑๒๑	๗๕.๙๖	๒๗,๖๗๐	๘๘.๙๑	๓,๔๕๑	๑๑.๐๙
๒	ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑/หนังสือ/โทรสาร/จุด บริการประชาชน	๔,๙๑๓	๑๑.๙๙	๒,๔๘๖	๕๐.๖๐	๒,๔๒๗	๕๙.๕๐
๓	เว็บไซต์ (www.ttt.go.th)	๔,๘๐๘	๑๑.๗๔	๓,๘๔๐	๗๙.๘๗	๙๖๘	๒๐.๑๓
๔	อื่นๆ	๑๒๘	๐.๓๑	๘๕	๖๖.๔๑	๔๓	๓๓.๕๙
รวม		๔๐,๙๗๐	๑๐๐.๐๐	๓๔,๐๘๑	๘๓.๑๙	๖,๘๘๙	๑๖.๘๑

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ข้อมูล ณ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๑ เวลา ๑๐:๕๔:๒๒

สรุปจากตารางที่ ๑

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วน
ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๓๑,๑๒๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๗,๖๗๐ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๑ และมีเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓,๔๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ
๑๑.๐๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางดังกล่าว

๒.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม
รายการทรวง ดังนี้

**ตารางที่ ๒ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม
รายการทรวง ในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑**

ที่	กระทรวง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	กระทรวงการคลัง	๓๑๘	๑๙.๒๕	๙๓	๒๙.๒๕	๒๒๕	๗๐.๗๕
๒	กระทรวงมหาดไทย	๒๕๔	๑๕.๓๘	๑๔๑	๕๕.๕๑	๑๑๓	๔๔.๔๙
๓	กระทรวงแรงงาน	๒๓๓	๑๔.๑๐	๑๒๕	๕๓.๖๕	๑๐๘	๔๖.๓๕
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๒๗	๗.๖๙	๕๖	๓๖.๒๒	๗๑	๖๓.๗๘
๕	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๑๘	๗.๑๔	๖๗	๕๖.๗๘	๕๑	๔๓.๒๒
๖	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐๒	๖.๑๗	๕๒	๕๑.๑๘	๕๐	๔๘.๘๒
๗	กระทรวงสาธารณสุข	๙๙	๕.๙๙	๕๕	๕๕.๕๕	๔๔	๔๔.๔๕
๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๙๘	๕.๙๓	๕๑	๕๑.๘๕	๔๗	๕๑.๐๒
๙	กระทรวงคมนาคม	๗๐	๔.๒๕	๑๘	๒๕.๗๑	๕๒	๗๔.๒๙
๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๕๖	๒.๗๘	๑๐	๒๑.๗๔	๓๖	๖๔.๒๖

/๑๑. กระทรวง...

ที่	กระทรวง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ร้อยละ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑๑	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๓๖	๒.๑๘	๑๙	๕๒.๗๘	๑๗	๔๗.๒๒
๑๒	กระทรวงยุติธรรม	๓๖	๒.๑๘	๑๐	๒๗.๗๘	๒๖	๗๒.๒๒
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๓๒	๑.๙๔	๖	๑๘.๗๕	๒๖	๘๑.๒๕
๑๔	กระทรวงพาณิชย์	๒๙	๑.๗๖	๑๒	๔๑.๓๘	๑๗	๕๘.๖๒
๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๘	๑.๖๙	๓	๑๐.๗๑	๒๕	๘๙.๒๙
๑๖	กระทรวงพลังงาน	๑๑	๐.๖๗	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๐	๐.๖๑	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๑๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๓	๐.๑๘	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๑๙	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑,๖๕๒	๑๐๐.๐๐	๖๘๗	๔๑.๕๙	๙๖๕	๕๘.๔๑

ที่มา: ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ข้อมูล ณ วันที่ ๘ เม.ย. ๒๕๕๑

หมายเหตุ ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนนับจากรหัสเรื่อง มิได้นับจากจำนวนครั้งของการประสานงาน
๒. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวง หมายถึง เรื่องที่ได้มีการประสานงานไปยัง
กระทรวงที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา

สรุปจากตารางที่ ๒

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามรายกระทรวงแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

๑) กระทรวงการคลัง มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมากที่สุด จำนวน ๓๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ร้อยละมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) กระทรวงอุตสาหกรรม มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ ของเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/๒.๓ สรุปผล...

๒.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตามรายจังหวัด
 ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ได้ดังนี้
 ตารางที่ ๓ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนก
 ตามรายจังหวัด ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑						
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ	
๑	ภาคกลาง	กรุงเทพมหานคร	๕,๓๘๒	๑๕.๑๔	๔,๗๓๖	(๒)๘๘.๐๐	๖๙๖	๑๒.๐๐	
		กาญจนบุรี	๒๑๕	๐.๕๖	๑๘๑	๘๔.๑๙	๓๔	๑๕.๘๑	
		ชัยนาท	๗๖	๐.๒๐	๖๓	๘๒.๘๙	๑๓	๑๗.๑๑	
		นครนายก	๖๕	๐.๑๗	๕๙	๗๕.๓๘	๖	๒๕.๖๒	
		นครปฐม	๒๙๒	๐.๗๗	๒๕๔	๘๖.๙๙	๓๘	๑๓.๐๑	
		นนทบุรี	๖๐๓	๑.๕๘	๕๒๙	๘๗.๗๓	๗๔	๑๒.๒๗	
		ปทุมธานี	๖๒๒	๑.๖๓	๕๔๘	๘๘.๑๐	๗๔	๑๑.๙๐	
		พระนครศรีอยุธยา	๓๕๓	๐.๙๓	๓๒๒	๙๑.๒๒	๓๑	๘.๗๘	
		ราชบุรี	๑๘๘	๐.๔๙	๑๖๖	๘๘.๓๐	๒๒	๑๑.๗๐	
		ลพบุรี	๑๕๘	๐.๔๒	๑๔๐	๘๘.๖๑	๑๘	๑๑.๓๙	
		สมุทรปราการ	๖๖๐	๑.๗๓	๕๘๔	๘๘.๔๘	๗๖	๑๑.๕๒	
		สมุทรสงคราม	๕๙	๐.๑๖	๕๑	๖๙.๔๙	๘	๓๐.๕๑	
		สมุทรสาคร	๒๓๘	๐.๖๓	๒๐๖	๘๖.๕๕	๓๒	๑๓.๔๕	
		สระบุรี	๒๕๔	๐.๖๗	๒๑๙	๘๖.๒๒	๓๕	๑๓.๗๘	
		สิงห์บุรี	๕๓	๐.๑๔	๔๐	๗๕.๔๗	๑๓	๒๔.๕๓	
		สุพรรณบุรี	๑๙๑	๐.๕๐	๑๕๒	๗๙.๕๘	๓๙	๒๐.๔๒	
		อ่างทอง	๙๐	๐.๒๔	๗๕	๘๓.๓๓	๑๕	๑๖.๖๗	
		รวม		๙,๔๙๙	๒๕.๙๖	๘,๓๐๕	(๒)๘๗.๔๓	๑,๑๙๔	๑๒.๕๗
		๒	ภาคตะวันออก	จันทบุรี	๗๙	๐.๒๑	๖๘	๘๖.๐๘	๑๑
ฉะเชิงเทรา	๑๘๒			๐.๔๘	๑๕๗	๘๖.๒๖	๒๕	๑๓.๗๔	
ชลบุรี	๕๗๙			๑.๕๒	๕๒๐	๘๙.๘๑	๕๙	๑๐.๑๙	
ตราด	๔๗			๐.๑๒	๔๑	๘๗.๒๓	๖	๑๒.๗๗	
ปราจีนบุรี	๑๓๓			๐.๓๕	๑๑๓	๘๔.๙๖	๒๐	๑๕.๐๔	
ระยอง	๒๓๑			๐.๖๑	๒๐๕	๘๘.๗๔	๒๖	๑๑.๒๖	
สระแก้ว	๙๕			๐.๒๕	๙๑	๙๕.๗๙	๔	๔.๒๑	
รวม				๑,๓๕๖	๓.๕๕	๑,๑๙๕	(๑)๘๘.๗๘	๑๕๑	๑๑.๒๒

/ก. ภาค...

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
		พังงา	๕๕	๐.๑๔	๔๙	๘๙.๐๙	๖	๑๐.๙๑
		พัทลุง	๘๖	๐.๒๓	๗๖	๘๘.๓๗	๑๐	๑๑.๖๓
		เพชรบุรี	๑๐๒	๐.๒๗	๘๖	๘๔.๓๑	๑๖	๑๕.๖๙
		ภูเก็ต	๑๖๖	๐.๔๕	๑๔๔	๘๖.๗๕	๒๒	๑๓.๒๕
		ยะลา	๖๓	๐.๑๗	๕๕	๘๗.๓๐	๘	๑๒.๗๐
		ระนอง	๔๒	๐.๑๑	๓๕	๘๐.๙๕	๘	๑๙.๐๕
		สงขลา	๓๑๐	๐.๘๑	๒๗๕	๘๘.๗๑	๓๕	๑๑.๒๙
		สตูล	๓๗	๐.๑๐	๓๓	๘๙.๑๙	๔	๑๐.๘๑
		สุราษฎร์ธานี	๒๕๓	๐.๖๖	๒๒๕	๘๘.๙๓	๒๘	๑๑.๐๗
		รวม	๒,๐๔๙	๕.๓๘	๑,๗๗๒	(๓)๘๖.๔๘	๒๗๗	(๓)๑๓.๕๒
๕	ภาคเหนือ	กำแพงเพชร	๑๔๓	๐.๓๘	๑๑๖	๘๑.๑๒	๒๗	๑๘.๘๘
		เชียงราย	๑๘๕	๐.๔๙	๑๕๒	๘๒.๑๖	๓๓	๑๗.๘๔
		เชียงใหม่	๓๖๒	๐.๙๕	๓๐๒	๘๓.๔๓	๖๐	๑๖.๕๗
		ตาก	๑๐๑	๐.๒๗	๘๓	๘๒.๑๘	๑๘	๑๗.๘๒
		นครสวรรค์	๒๔๒	๐.๖๔	๑๙๖	๘๐.๙๙	๔๖	๑๙.๐๑
		น่าน	๗๒	๐.๑๙	๖๐	๘๓.๓๓	๑๒	๑๖.๖๗
		พะเยา	๖๑	๐.๑๖	๕๘	๗๘.๖๙	๓	๒๑.๓๑
		พิจิตร	๙๙	๐.๒๖	๘๖	๘๖.๘๗	๑๓	๑๓.๑๓
		พิษณุโลก	๑๖๓	๐.๔๓	๑๔๓	๘๗.๗๓	๒๐	๑๒.๒๗
		เพชรบูรณ์	๑๔๒	๐.๓๗	๑๐๘	๗๖.๐๖	๓๔	๒๓.๙๔
		แพร่	๖๒	๐.๑๖	๕๖	๗๙.๑๙	๖	๒๕.๔๑
		แม่ฮ่องสอน	๒๙	๐.๐๘	๒๒	๗๕.๘๖	๗	๒๔.๑๔
		ลำปาง	๑๒๔	๐.๓๓	๑๐๕	๘๔.๖๘	๑๙	๑๕.๓๒
		ลำพูน	๕๕	๐.๑๔	๕๙	๘๙.๐๙	๖	๑๐.๙๑
		สุโขทัย	๙๐	๐.๒๔	๗๒	๘๐.๐๐	๑๘	๒๐.๐๐
		อุตรดิตถ์	๖๙	๐.๑๘	๕๙	๘๕.๕๑	๑๐	๑๔.๔๙
		อุทัยธานี	๖๐	๐.๑๖	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗
		รวม	๒,๐๕๙	๕.๕๑	๑,๖๙๗	๘๒.๔๒	๓๖๒	(๒)๑๗.๕๘

๗๖. ต่างประเทศ...

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๖	ต่างประเทศ	ต่างประเทศ	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗	ไม่ระบุจังหวัด	ไม่ระบุจังหวัด	๒๐,๓๖๕	๕๓.๕๑	๑๗,๗๘๗	๘๗.๓๔	๒,๕๗๘	๑๒.๖๖
		รวม	๒๐,๓๖๘	๕๓.๕๒	๑๗,๗๙๐	๘๗.๓๔	๒,๕๗๘	๑๒.๖๖
รวมทั้งสิ้น			๓๘,๐๕๖	๑๐๐.๐๐	๓๒,๕๖๖	๘๖.๖๒	๕,๐๙๐	๑๓.๓๘

สรุปจากตารางที่ ๓

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามรายจังหวัดแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

๑) กรุงเทพมหานคร มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มากที่สุด จำนวน ๕,๓๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) จังหวัดสระแก้ว มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) จังหวัดมุกดาหาร มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓. การดำเนินการ

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ในข้อ ๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งรับผิดชอบในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมทั้งประสานการแก้ไขปัญหามวลชน/องค์กรประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ต่างๆ ตามโครงการประชุมสัมมนาเพื่อติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ได้ดำเนินการรวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๔ ครั้ง ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้นและได้ร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่แก้ไขปัญหาแบบเชิงรุก ทั้งนี้ จากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทุก ๓ เดือน

/ตามข้อ ๑...

ตามข้อ ๑ ส่งผลให้ทุกกระทรวงและทุกพื้นที่ทั่วประเทศมีความตื่นตัวในการติดตามผลการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องและส่งผลให้เรื่องร้องเรียนจากประชาชนของแต่ละกระทรวงได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลความคืบหน้าของการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลด้วย จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจักได้ดำเนินการต่อไป



(นายจุลยุทธ หิรัญยะวาลิต)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี