



ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๓๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๔๑ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๒๗
ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๕๒

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๑) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแล้วเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ลงมติรับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. รับข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยว่าการกำหนดให้การดำเนินการ เรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ นั้น การดำเนินการที่ถือเป็น “ข้อยุติ” ควรพิจารณาถึงการที่ข้อร้องเรียนจากประชาชนดังกล่าวได้รับการช่วยเหลือ ดูแล แก้ไขตามข้อเท็จจริงของสภาพปัญหาจากหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องแล้วมากกว่าที่จะเป็นเพียงการยุติเรื่อง หรือการส่งผ่านเรื่องโดยยังไม่มี การดูแล แก้ไข ข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างแท้จริง

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๖-๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๒๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๕๓
ลงวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๒ และเอกสารประกอบ จำนวน ๑๗๐ ชุด

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำ
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ กราบเรียน
นายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม
ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่
ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติ
เป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด
โดยเห็นควรมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓
เป็นต้นไป

ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิธิ เปรมรค์มี)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๗๑ โทรสาร ๐ ๒๒๔๑ ๘๑๐๗

ผู้ประสานงาน นางสาวลลิตา ศรีสุคนธ์ (โทร. ๐๘ ๙๐๗๕ ๒๕๕๗)

F๖๒137/จรรยาบรรณ/สักขณ/บ.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (ภาพรวม)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สป. โทร ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๘๘

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๕๖

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ๔ ช่องทาง ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล 1111 เว็บไซต์ www.1111.go.th ตู้ ปณ.1111 ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๒ และจุดบริการประชาชน 1111 ทำเนียบรัฐบาล โดยจะแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นและประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ กราบเรียนนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๑ เพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้ (เอกสาร ๑)

๑.๑.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๑.๑.๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

๑.๒ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีแจ้งว่า นายกรัฐมนตรี (นายสมชาย วงศ์สวัสดิ์) นายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น มีบัญชาเมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ ขอทราบความเห็นของ สำนักงาน ก.พ.ร. ก่อนเพื่อจะได้ทราบข้อมูลก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรี (เอกสาร ๒)

๑.๑ สำนัก ก.พ.ร.

รวม ๒ หน้า (1) วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๒ เวลา ๑๕.๐๐ น.
(๑.๑.๑)

๑.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ส่งเรื่องในข้อ ๑.๑ และ ๑.๒ ให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกรัฐมนตรีก่อนเสนอ คณะรัฐมนตรีตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ (เอกสาร ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอความเห็นว่าการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จากประชาชนให้ได้ข้อยุตินั้น เป็นภารกิจสำคัญที่คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของประชาชนที่ พึงจะได้รับ จึงเห็นด้วยกับการนำเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติของสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี มากำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของ ทุกกระทรวงและทุกจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ เป็นต้นไป โดยสำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลเมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๑ (เอกสาร ๔)

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้ทุกกระทรวง ได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ตามข้อ ๑.๑ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตาม เรื่องร้องเรียน จากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความคืบหน้าของการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพื่อให้ทุกกระทรวงและทุกจังหวัดกำหนดให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ตามความเห็นของ สำนักงาน ก.พ.ร. ในข้อ ๒ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลด้วย จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๓.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ใน ความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๓.๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติ เป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๓ สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี จึงได้ดำเนินการต่อไป



(นายনীติ เปรมรัศมี)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เห็นชอบตามข้อ ๓



(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี

๒๖ ม.ค. ๕๖

๑

๒๖ ม.ค. ๕๖



ที่ นร 1207.1 /4809

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

4 ธันวาคม 2551

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ 2551

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0105.32/20642 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ 2551 และมีการเสนอในประเด็นการนำภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติ เป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 เป็นต้นไป โดยขอให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอความเห็นในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นข้อมูลกราบเรียนนายกรัฐมนตรีประกอบการพิจารณาก่อนเสนอคณะรัฐมนตรีในลำดับต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. เห็นว่า การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้ได้ข้อยุตินั้น เป็นภารกิจสำคัญที่คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของประชาชนที่พึงจะได้รับ จึงเห็นด้วยกับการนำเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มากำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายยศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.



ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๒๐๕๓๙

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

เรียน เลขาธิการ ก.พ.ร.

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๒๐๕๓๙ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๑ จำนวน ๑๐ แผ่น
๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕ (สน)/๘๒๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ กราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติ เป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับแจ้งจากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีว่า นายกรัฐมนตรีมีบัญชาให้ขอทราบความเห็นจากสำนักงาน ก.พ.ร. ก่อน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของนายกรัฐมนตรีก่อนเสนอคณะรัฐมนตรี ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

/ในการนี้...

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงใคร่ขอความร่วมมือ สำนักงาน ก.พ.ว
โอบการเสนอความเห็นในประเด็นการนำภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้
ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวง
และทุกจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป เพื่อจักได้นำข้อมูลกราบเรียนนายกรัฐมนตรี
ประกอบการพิจารณาข้อเสนอคณะรัฐมนตรีในลำดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ผลเป็นประการใดกรุณาแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรีทราบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายনীติ เปรมรัมย์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๒๒๐๙

โทรสาร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๒๒๑๐, ๒๒๐๒

กม. ๘/๒๕๕๑
๑๖ ๗/๑/๕๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขาธิบดี
ราชบัณฑิตยสถาน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐



ที่ นร ๐๔๐๕(ลน)/๑๖๕๓

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
ทำอากาศยาน ดอนเมือง
แขวงทุ่งสีกัน เขตดอนเมือง
กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๓/ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑
เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๒๐๕๓๙ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๑

ตามหนังสือที่อ้างถึง กราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอความเห็นชอบให้สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรี รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวม
ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่
อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง และเห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
ให้ได้ข้อยุติ เป็นภารกิจประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๑
เป็นต้นไป ความแจ้งแล้ว นั้น

นายกรัฐมนตรี มีบัญชาให้ขอทราบความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ
ราชการก่อน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการตามบัญชาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายลอยเลื่อน บุนนาค)

รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร
ปฏิบัติราชการแทน เลขาธิการนายกรัฐมนตรี

สำนักพิธีการและเลขานุการ

โทร. ๐-๒๕๐๔-๒๘๑๖

โทรสาร ๐-๒๕๐๔-๒๘๑๗



บันทึกข้อความ

สวนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๒๒๐๗

ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/ ๒๕๕๑ วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุชมพงศ์ โง่นคำ)

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 โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑) ควรกำหนดให้ภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกเป็นภารกิจประจำของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดตั้งงบประมาณเพื่อรองรับการพัฒนาภารกิจด้านการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงบประมาณควรสนับสนุนงบประมาณให้ภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนด้วย

๓) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อรับผิดชอบในภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกเป็นการเฉพาะโดยตรงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่องและเป็นเอกภาพเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

๑.๓ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

/๑.๔ คณะ...

๑.๕ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๖ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบ ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๐ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๑) สรุปได้ดังนี้

๒.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๗๙,๐๔๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๗๑,๘๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๗,๑๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตามรายกระทรวง ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตามรายกระทรวง ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวนรวม	ร้อยละ	จำนวนรวม	ร้อยละ
๑	กระทรวงการคลัง	๙๗๒	๒๔.๒๐	๕๔๑	๕๕.๓๗	๕๓๑	๕๔.๖๓
๒	กระทรวงมหาดไทย	๕๒๗	๑๓.๑๒	๓๐๕	๕๗.๘๗	๒๒๒	๔๒.๑๓
๓	กระทรวงแรงงาน	๕๒๘	๑๐.๖๖	๓๒๒	๗๕.๒๓	๑๐๖	๒๔.๗๗
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๑๘	๗.๙๒	๑๖๓	๕๑.๒๖	๑๕๕	๔๘.๗๔

/กระทรวง...

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวนรวม	ร้อยละ	จำนวนรวม	ร้อยละ
๕	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๙๕	๗.๓๒	๑๗๐	๕๗.๘๒	๑๒๕	๔๒.๑๘
๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๖๓	๖.๕๕	๑๕๘	๖๐.๐๘	๑๐๕	๓๙.๙๒
๗	กระทรวงคมนาคม	๒๒๕	๕.๖๐	๘๙	๓๙.๕๖	๑๓๖	๖๐.๔๔
๘	สำนักงานนายกรัฐมนตรี	๑๙๘	๕.๙๓	๗๐	๓๕.๓๕	๑๒๘	๖๔.๖๕
๙	กระทรวงสาธารณสุข	๑๘๙	๔.๗๑	๘๗	๔๖.๐๓	๑๐๒	๕๓.๙๗
๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๑๘	๒.๙๘	๕๓	๓๖.๔๔	๖๕	๖๓.๕๖
๑๑	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๙๑	๒.๒๗	๕๖	๖๑.๕๔	๓๕	๓๘.๔๖
๑๒	กระทรวงยุติธรรม	๙๐	๒.๒๕	๓๖	๔๐.๐๐	๕๔	๖๐.๐๐
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๘๕	๒.๑๒	๒๑	๒๔.๗๑	๖๔	๗๕.๒๙
๑๔	กระทรวงอุตสาหกรรม	๗๓	๑.๘๒	๕๓	๗๒.๖๐	๒๐	๒๗.๔๐
๑๕	กระทรวงพาณิชย์	๕๗	๑.๔๒	๒๖	๔๕.๖๑	๓๑	๕๔.๓๙
๑๖	กระทรวงพลังงาน	๓๗	๐.๙๒	๒๒	๕๙.๔๖	๑๕	๔๐.๕๔
๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๕	๐.๖๐	๑๓	๕๒.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐
๑๘	ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ	๑๓	๐.๓๒	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๙	๐.๒๒	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓	๐.๐๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒๑	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๒	๐.๐๕	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๔,๐๑๖	๑๐๐.๐๐	๒,๐๙๔	๕๒.๑๔	๑,๙๒๒	๔๗.๘๖

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ : ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ศูนย์บริการประชาชนส่งไปยังกระทรวงต่างๆ เพื่อประสานการแก้ไขปัญหาคำขอร้องเรียนของประชาชน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละกระทรวง โดยเป็นข้อมูลที่ไม่รวมจากกระบวนการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตารางที่ ๑

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามรายการกระทรวงแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

๑) กระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบมากที่สุด คือ กระทรวงการคลัง มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒) กระทรวง..

๒) กระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด คือ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจาก ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) กระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการมากที่สุด คือ กระทรวงกลาโหม มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖๕ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๗๕.๒๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำนวนตามรายภาค/จังหวัด
ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม
รายภาค/จังหวัด ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ภาค	จังหวัด	จำนวน รวม	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ		
				จำนวนรวม	ร้อยละ	จำนวนรวม	ร้อยละ	
ภาคกลาง	กรุงเทพมหานคร	๑๒,๔๓๕	๑๕.๗๓	๑๑,๖๗๕	๙๓.๘๙	๗๖๐	๖.๑๑	
	กาญจนบุรี	๔๗๒	๐.๖๐	๔๓๑	๙๑.๓๑	๔๑	๘.๖๙	
	ชัยนาท	๑๖๓	๐.๒๑	๑๕๗	๙๐.๑๘	๑๖	๙.๘๒	
	นครนายก	๑๔๓	๐.๑๘	๑๒๑	๘๔.๖๒	๒๒	๑๕.๓๘	
	นครปฐม	๖๖๓	๐.๘๔	๕๙๖	๘๙.๘๙	๖๗	๑๐.๑๑	
	นนทบุรี	๑,๕๘๕	๑.๘๗	๑,๓๕๕	๘๕.๖๙	๒๓๐	๑๔.๓๑	
	ปทุมธานี	๑,๕๕๗	๑.๘๓	๑,๓๓๖	๘๕.๘๓	๒๒๑	๑๔.๑๗	
	พระนครศรีอยุธยา	๘๓๗	๑.๐๖	๗๖๖	๙๑.๕๒	๗๑	๘.๔๘	
	ราชบุรี	๕๒๐	๐.๕๓	๓๘๐	๗๓.๒๗	๑๔๐	๒๖.๗๓	
	ลพบุรี	๓๕๕	๐.๔๕	๓๒๐	๙๐.๑๔	๓๕	๙.๘๖	
	สมุทรปราการ	๑,๕๖๓	๑.๙๘	๑,๕๕๖	๙๙.๖๑	๗	๐.๔๕	
	สมุทรสงคราม	๑๑๕	๐.๑๕	๙๕	๘๒.๖๑	๒๐	๑๗.๓๙	
	สมุทรสาคร	๕๓๕	๐.๖๘	๕๐๓	๙๔.๐๒	๓๒	๕.๙๘	
	สระบุรี	๕๑๕	๐.๖๕	๔๗๑	๙๑.๖๓	๔๔	๘.๓๗	
	สิงห์บุรี	๑๓๐	๐.๑๖	๑๑๕	๘๘.๔๖	๑๕	๑๑.๕๔	
	สุพรรณบุรี	๕๐๙	๐.๕๒	๓๖๙	๗๒.๕๒	๑๔๐	๒๗.๔๘	
	อ่างทอง	๑๘๙	๐.๒๔	๑๗๒	๙๐.๖๓	๑๗	๘.๙๙	
	รวม		๙,๕๓๖	๑๑.๙๙	๘,๖๓๖	๙๐.๕๖	๘๐๐	๘.๔๔

ภาค	จังหวัด	จำนวนรวม	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวนรวม	ร้อยละ	จำนวนรวม	ร้อยละ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จันทบุรี	๒๐๒	๐.๒๖	๑๙๐	๙๔.๐๖	๑๒	๕.๙๔
	ฉะเชิงเทรา	๔๒๔	๐.๕๔	๓๗๘	๘๙.๑๕	๔๖	๑๐.๘๕
	ชลบุรี	๑,๒๐๕	๑.๕๒	๑,๑๒๗	๙๓.๕๓	๗๘	๖.๔๗
	ตราด	๙๖	๐.๑๒	๙๐	๙๓.๗๕	๖	๖.๒๕
	ปราจีนบุรี	๒๖๕	๐.๓๔	๒๔๐	๙๐.๕๗	๒๕	๙.๔๓
	ระยอง	๕๖๔	๐.๕๙	๕๑๙	๙๐.๓๐	๔๕	๘.๗๐
	สระแก้ว	๒๐๒	๐.๒๖	๑๘๒	๙๐.๑๐	๒๐	๙.๙๐
	รวม	๒,๘๕๘	๓.๖๒	๒,๖๒๖	๙๑.๘๘	๒๓๒	๘.๑๒
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	เลย	๒๐๒	๐.๒๖	๑๘๗	๙๒.๕๗	๑๕	๗.๔๓
	กาฬสินธุ์	๑๙๓	๐.๒๔	๑๖๔	๘๔.๙๗	๒๙	๑๕.๐๓
	ขอนแก่น	๖๓๑	๐.๘๐	๕๕๘	๘๘.๔๓	๗๓	๑๑.๕๗
	ชัยภูมิ	๓๐๒	๐.๓๘	๒๗๐	๘๙.๔๐	๓๒	๑๐.๖๐
	นครพนม	๑๔๑	๐.๑๘	๑๒๓	๘๗.๒๓	๑๘	๑๒.๗๗
	นครราชสีมา	๙๗๑	๑.๒๓	๘๓๖	๘๖.๑๐	๑๓๕	๑๓.๙๐
	บุรีรัมย์	๓๗๙	๐.๔๘	๓๒๐	๘๔.๕๓	๕๙	๑๕.๔๗
	มหาสารคาม	๒๓๗	๐.๓๐	๒๐๓	๘๕.๖๕	๓๔	๑๔.๓๕
	มุกดาหาร	๑๒๙	๐.๑๖	๑๑๑	๘๖.๐๕	๑๘	๑๓.๙๕
	บึงกาฬ	๑๑๔	๐.๑๔	๙๘	๘๕.๙๖	๑๖	๑๔.๐๔
	ร้อยเอ็ด	๓๖๗	๐.๔๖	๓๐๖	๘๓.๓๘	๖๑	๑๖.๖๒
	ศรีสะเกษ	๓๓๔	๐.๔๒	๒๘๕	๘๕.๓๓	๔๙	๑๔.๖๗
	สกลนคร	๒๓๘	๐.๓๐	๒๐๘	๘๗.๓๙	๓๐	๑๒.๖๑
	สุรินทร์	๓๔๙	๐.๔๔	๒๙๘	๘๕.๓๙	๕๑	๑๔.๖๑
	หนองคาย	๒๙๑	๐.๓๗	๒๖๓	๙๐.๓๘	๒๘	๙.๖๒
	หนองบัวลำภู	๑๓๙	๐.๑๘	๑๒๐	๘๖.๓๓	๑๙	๑๓.๖๗
	อำนาจเจริญ	๑๓๕	๐.๑๗	๑๒๑	๙๐.๓๐	๑๓	๙.๗๐
	อุดรธานี	๕๘๕	๐.๖๑	๕๒๖	๘๙.๘๕	๕๙	๑๐.๑๖
	อุบลราชธานี	๕๘๕	๐.๖๑	๕๓๙	๙๒.๕๙	๔๕	๗.๔๑
	รวม	๖,๑๑๐	๗.๗๕	๕,๒๙๖	๘๖.๕๕	๘๑๔	๑๓.๔๕

ภาค	จังหวัด	จำนวนรวม	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ		
				จำนวนรวม	ร้อยละ	จำนวนรวม	ร้อยละ	
ภาคใต้	เพชรบุรี	๑๙๖	๐.๒๔	๑๗๖	๘๙.๘๐	๒๐	๑๐.๒๐	
	กระบี่	๓๒๗	๐.๔๑	๒๘๙	๘๘.๓๘	๓๘	๑๑.๖๒	
	ชุมพร	๒๖๕	๐.๓๔	๒๔๓	๙๑.๗๐	๒๒	๘.๓๐	
	ตรัง	๑๘๐	๐.๒๓	๑๖๐	๘๘.๘๙	๒๐	๑๑.๑๑	
	นครศรีธรรมราช	๕๗๖	๐.๗๓	๕๑๑	๘๘.๗๒	๖๕	๑๑.๒๘	
	นราธิวาส	๑๖๕	๐.๒๑	๑๕๗	๘๙.๖๓	๘	๐.๓๗	
	ประจวบคีรีขันธ์	๒๙๙	๐.๓๘	๒๗๕	๙๑.๙๗	๒๔	๘.๐๓	
	ปัตตานี	๘๘	๐.๑๑	๘๒	๙๓.๑๘	๖	๖.๘๒	
	พังงา	๑๓๕	๐.๑๗	๑๒๗	๙๔.๐๗	๘	๕.๙๓	
	พัทลุง	๑๕๐	๐.๑๙	๑๓๑	๘๗.๓๓	๑๙	๑๒.๖๗	
	ภูเก็ต	๓๓๘	๐.๔๓	๓๑๗	๙๓.๗๙	๒๑	๖.๒๑	
	ยะลา	๑๒๖	๐.๑๖	๑๐๘	๘๕.๗๑	๑๘	๑๔.๒๙	
	ระนอง	๙๗	๐.๑๒	๙๗	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
	สงขลา	๖๖๙	๐.๘๕	๖๐๗	๙๐.๗๓	๖๒	๙.๒๗	
	สตูล	๘๕	๐.๑๑	๗๘	๙๑.๗๖	๗	๘.๒๔	
	สุราษฎร์ธานี	๕๖๕	๐.๗๑	๕๒๓	๙๒.๕๗	๔๒	๗.๔๓	
	รวม	๔,๒๖๐	๕.๓๙	๓,๘๖๑	๙๐.๖๓	๓๙๙	๙.๓๗	
	ภาคเหนือ	เชียงใหม่	๗๗๓	๐.๙๘	๖๙๘	๙๐.๓๐	๗๕	๙.๗๐
		เชียงราย	๔๒๐	๐.๕๓	๓๖๘	๘๖.๖๗	๕๒	๑๓.๓๓
เพชรบูรณ์		๓๔๘	๐.๔๔	๓๐๗	๘๘.๒๒	๔๑	๑๑.๗๘	
แพร่		๑๒๓	๐.๑๖	๑๑๑	๙๐.๒๔	๑๒	๙.๗๖	
แม่ฮ่องสอน		๖๗	๐.๐๘	๖๐	๘๙.๕๕	๗	๑๐.๔๕	
กำแพงเพชร		๒๙๔	๐.๓๗	๒๕๓	๘๖.๐๕	๔๑	๑๓.๙๕	
ตาก		๒๑๐	๐.๒๗	๑๘๔	๘๗.๖๒	๒๖	๑๒.๓๘	
นครสวรรค์		๕๓๕	๐.๖๘	๔๕๑	๘๔.๓๐	๘๔	๑๕.๗๐	
น่าน		๑๒๑	๐.๑๕	๑๐๘	๘๙.๒๖	๑๓	๑๐.๗๔	

ภาค	จังหวัด	จำนวนรวม	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
				จำนวนรวม	ร้อยละ	จำนวนรวม	ร้อยละ
	พะเยา	๑๓๙	๐.๑๘	๑๑๘	๘๒.๐๑	๒๑	๑๗.๙๙
	พิจิตร	๒๓๑	๐.๒๙	๒๑๕	๙๓.๐๗	๑๖	๖.๙๓
	พิษณุโลก	๓๔๘	๐.๔๔	๓๐๙	๘๘.๗๙	๓๙	๑๑.๒๑
	ลำปาง	๒๖๖	๐.๓๔	๒๓๘	๘๙.๔๗	๒๘	๑๐.๕๓
	ลำพูน	๑๒๓	๐.๑๖	๑๑๖	๙๔.๓๑	๗	๕.๖๙
	สุโขทัย	๑๕๗	๐.๒๐	๑๓๙	๘๘.๕๔	๑๘	๑๑.๔๖
	อุตรดิตถ์	๑๗๑	๐.๒๒	๑๕๓	๘๙.๔๗	๑๘	๑๐.๕๓
	อุทัยธานี	๑๕๔	๐.๑๘	๑๒๗	๘๘.๑๙	๒๗	๑๑.๘๑
	รวม	๕,๔๗๐	๕.๖๖	๓,๙๔๗	๘๘.๓๐	๕๒๓	๑๑.๗๐
ต่างประเทศ	ต่างประเทศ	๕	๐.๐๑	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
-ไม่ระบุจังหวัด-	-ไม่ระบุจังหวัด-	๓๙,๕๕๒	๕๙.๙๑	๓๕,๘๕๐	๙๐.๘๕	๓,๖๑๒	๙.๑๖
	รวม	๓๙,๕๖๑	๕๙.๙๓	๓๕,๘๕๙	๙๐.๘๕	๓,๖๑๒	๙.๑๕
รวมทั้งสิ้น		๗๙,๐๔๐	๑๐๐.๐๐	๗๑,๘๙๐	๙๐.๙๕	๗,๑๕๐	๙.๐๕

สรุปจากตารางที่ ๒

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามรายภาคแล้ว สรุปได้ดังนี้

- ๑) พื้นที่ที่มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนมากที่สุด คือ ภาคกลาง มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙,๕๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๒) พื้นที่ที่มีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติมากที่สุด คือ ภาคตะวันออก มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒,๘๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๖๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในภาคดังกล่าวทั้งหมดที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๓) พื้นที่ที่มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนอยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖,๑๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในภาคดังกล่าวทั้งหมดที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๗ สรุปผลการติดต่อประสานการร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตามช่องทาง
การร้องเรียน ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงผลการติดต่อประสานการร้องเรียนจากประชาชน
จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑.	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๗๓,๖๘๕	๗๔.๓๒
๒.	เว็บไซต์ (www.PIT.go.th)	๑๐,๑๗๓	๑๐.๑๕
๓.	ตู้ ปณ. ๑๐๑๑/หนังสือ/โทรสาร/ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๘,๘๘๕	๙.๑๖
๔.	ช่องทางอื่น ๆ	๑๕๒	๐.๑๖
รวมทั้งสิ้น		๙๒,๘๙๕	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตารางที่ ๓

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนได้ประสานการร้องเรียนผ่านช่องทาง
สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๗๓,๖๘๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๒ รองลงมา คือ
ช่องทางเว็บไซต์ (www.PIT.go.th) จำนวน ๑๐,๑๗๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๕ ของจำนวนการ
ติดต่อประสานการร้องเรียนของประชาชนจากทุกช่องทางที่ร้องเรียนตามลำดับ

๓. การดำเนินงาน

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ในข้อ ๑.๒ สำนักข่าว
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งรับผิดชอบในการติดตามผลความคืบหน้า
ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมทั้ง
ประสานการแก้ไขปัญหามวลชน/องค์กรประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการติดตาม
ผลความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาดตามข้อร้องเรียนของประชาชนและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ต่าง ๆ
ตามโครงการประชุมสัมมนาเพื่อติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม
ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑
ได้ดำเนินการรวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๘ ครั้ง ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้ข้อยุติ
เพิ่มมากขึ้นและได้ร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่แก้ไขปัญหาแบบเชิงรุก ทั้งนี้ จากการที่
คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทุก ๓ เดือน ตามข้อ ๑
ส่งผลให้ทุกกระทรวงและทุกพื้นที่ทั่วประเทศมีความตื่นตัวในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อ
ร้องเรียนของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องและส่งผลให้เรื่องร้องเรียนจากประชาชน
ของแต่ละกระทรวงได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

/๔. ข้อวิเคราะห์...

๔. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ตามข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าบางหน่วยงานทั้งระดับกระทรวงและระดับจังหวัดมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวนหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากหน่วยงานนั้นๆ มีการกำหนดให้ภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคณะรัฐมนตรีหรือประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจประจำกรมตติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ในข้อ ๑.๒ ยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร รวมทั้งอาจมีการดำเนินการไม่ต่อเนื่องและเป็นเอกภาพเดียวกันโดยรวม

ดังนั้น เพื่อเป็นการผลักดันให้ทุกกระทรวงและทุกจังหวัดมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจประจำของทุกหน่วยงานอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วย จึงเห็นควรกำหนดให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยควรให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

๕. ข้อพิจารณา

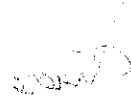
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ ในส่วนของสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความคืบหน้าของการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพื่อให้ทุกกระทรวงและทุกจังหวัดกำหนดให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณตามข้อวิเคราะห์ในข้อ ๔ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลด้วย จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๕.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนภาพรวมในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๕.๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ เป็นต้นไป)

๖. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จักได้ดำเนินการต่อไป



(นายনীติ เปรมรัศมี)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี