



# บันทึกข้อความ

กรมประชาสัมพันธ์
รับที่ ๓๖๒๘๕
วันที่ ๖ ก.ย. ๕๓

๓๖๒

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๒๓๑ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

## ๑) เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๕๔ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓ แจ้งให้ทราบว่าที่ประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มีมติ เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๓ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพันธุ์ชัย วัฒนชัย)

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

## ๒) เรียน รปส.(นางกฤษณา)

สพน. แจ้งว่า สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งให้ทราบว่า ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 10 ส.ค.53 รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2553 มาเพื่อทราบ

ในการนี้ เห็นสมควรเวียนแจ้งให้ทราบทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

(นางทัศนีย์ ไตรอรุณ)

อนก.

6 ก.ย.53

## ๓) - ดำเนินการตามเสนอ

(นางกฤษณา บัวสุวรรณ)

รปส.

1-7 ก.ย. 2553

๔) ที่ นร 0201.01/ว 2245

เรียน คอ สำนัก/กอง และหัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ

(นายครองศักดิ์ ศรีทร)

ร.สนก.(8 ก.ย.53)

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุดนธ์ นีระพจน์

รปส.(นางกฤษณา บัวสุวรรณ) ๓๖๒ ๘๓

๖ ๗ ก.ย. 2553

๕๖



๒๓๖/๒  
๑๗/๑๙๑  
๑๗/๑๙๑

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๕๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๑๕ ลงวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๗๘๒ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมายให้ส่วนราชการดำเนินการต่อไปตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อดำเนินการความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๕

[www.cabinet.thaigov.go.th](http://www.cabinet.thaigov.go.th) V53-02-10 : นสว

๒๓ ใส่อ  
๑๗ ใส่อ  
๒๓ ๑๗ ใส่อ

ที่ นร ๐๕๐๖/๑๓๕๓๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓

๑๗ ใส่อ

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๗๘๒ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

ตามที่ได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้ รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และกรม ทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรชัย ปู่ประเสริฐ)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๓๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๔

[www.cabinet.thaigov.go.th](http://www.cabinet.thaigov.go.th)

V53-02-10 นิตา



# บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี  
 รหัส 15295  
 วันที่ 16/11/53 เวลา 11.30 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓๖๕๖๑ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

ค.ศ.ค.  
 กษม.  
 16กค๕๓

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

*(Signature)*  
 ๑๖.๑.๕๓

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๒. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมปรึกษารัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

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

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๓๔
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ร้อยละ ๑๑.๓๗
- ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ร้อยละ ๗.๑๑
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ร้อยละ ๑.๑๕

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ พบว่า ถึงแม้ในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวนการใช้บริการการร้องทุกข์ลดลง จำนวน ๔,๗๘๒ ครั้ง แต่ประชาชนจะใช้ช่องทางการร้องทุกข์ทางสายด่วน

มร.๕๓๖  
 นร.๑๑๑๑  
 15:10  
 นร.๑๑๑๑  
 16:30  
 นร.๑๑๑๑

577  
 ร.ต.นร.(๑) วันที่ 16/11/53 เวลา 10:25 น.

/ของรัฐบาล ...

ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุดเหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ยวันละมากกว่า ๒๕๐ ครั้ง สำหรับการร้องทุกข์  
ในช่องทางอื่น ซึ่งเป็นการร้องทุกข์ที่มีความสลับซับซ้อนหรือมีรายละเอียดข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า  
วันละ ๗๐ เรื่อง

๓.๒ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑  
(เอกสาร ๓)

ในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๒,๔๕๕ เรื่อง  
โดยร้องทุกข์ประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง - การปกครอง มากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๖๕ ด้านสังคมและ  
สวัสดิการ ร้อยละ ๓๙.๘๔ ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ ๗.๖๔

สำหรับ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ กล่าวโทษหรือ  
ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๖.๕๓ รองลงมาคือ สาธารณูปโภค ร้อยละ ๑๕.๕๔ และการเมือง  
และปัญหาความมั่นคง มีจำนวนเรื่องเท่ากัน ร้อยละ ๙.๙๔ ตามลำดับ

๓.๓ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข  
ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๔)

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

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข  
ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน (ประเด็น  
การร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ หนี้สินนอกระบบ การอนุมัติสินเชื่อ และผลกระทบจากโครงการและ  
นโยบายของรัฐบาล) รองลงมาคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ประเด็นการร้องทุกข์  
๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากโครงการและนโยบายของรัฐบาล พืชผล และหนี้สินในระบบ) และ  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การบริการขนส่งทางบก  
การบริการรถสาธารณะ และกล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ)

๓.๔ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายภาคโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๒  
(เอกสาร ๕)

ในไตรมาสที่ ๒ ภาคที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการ  
แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ ภาคตะวันออก ร้อยละ  
๓๒.๖๔ รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ ๒๓.๙๗ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๖.๔๗  
ภาคเหนือ ร้อยละ ๑๕.๗๙ และภาคใต้ ร้อยละ ๑๑.๖๙ ตามลำดับ

/๓.๕ จังหวัด ...

๓.๕ จังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา  
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๖)

ในไตรมาสที่ ๒ จังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น  
๕,๐๐๓ เรื่อง โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา  
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๖.๘๗  
(ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน ก่อสร้างโทษหรือร้องเรียน  
ข้าราชการพลเรือน) รองลงมา คือ จังหวัดอุบลราชธานี ร้อยละ ๕.๕๐ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก  
ได้แก่ ผลกระทบจากโครงการและนโยบายของรัฐบาล ถนน และเหตุเดือดร้อนรำคาญ) และจังหวัด  
นนทบุรี ร้อยละ ๓.๖๒ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ยาเสพติด และ  
บ่อนการพนัน)

๓.๖ จากข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โดยรวมมีสถิติใกล้เคียงกับในไตรมาสที่ ๑ ในปีงบประมาณ  
ดังกล่าว โดยในไตรมาสที่ ๑ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการ  
มากที่สุด และประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง-การปกครอง เป็นลำดับที่ ๒ ส่วนในไตรมาสที่ ๒  
ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง - การปกครองมากที่สุด และประเภท  
เรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการ เป็นลำดับที่ ๒ ซึ่งสาเหตุมาจากประเภทเรื่องร้องด้านปัญหาความมั่นคง  
และด้านการเมืองรวมกันมีอัตราส่วนเพิ่มสูงขึ้น โดยในไตรมาสที่ ๑ จากจำนวน ๕๖๓ เรื่อง เพิ่มขึ้น  
เป็น ๔,๕๖๒ เรื่อง โดยเนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์เป็นเรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและ  
ให้กำลังใจรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่จากกรณีปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง จึงทำให้สถิติสูงขึ้น  
และมีข้อสังเกตว่าประเด็นปัญหาหนี้สิน ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ลดลงอย่างมาก โดยในไตรมาสที่ ๑  
มีจำนวน ๑,๓๑๒ เรื่อง แต่ในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวนเรื่อง ๔๔๕ เรื่อง ลดลงอัตราร้อยละ ๖๒.๒๗

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ  
ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๕. ข้อเสนอ

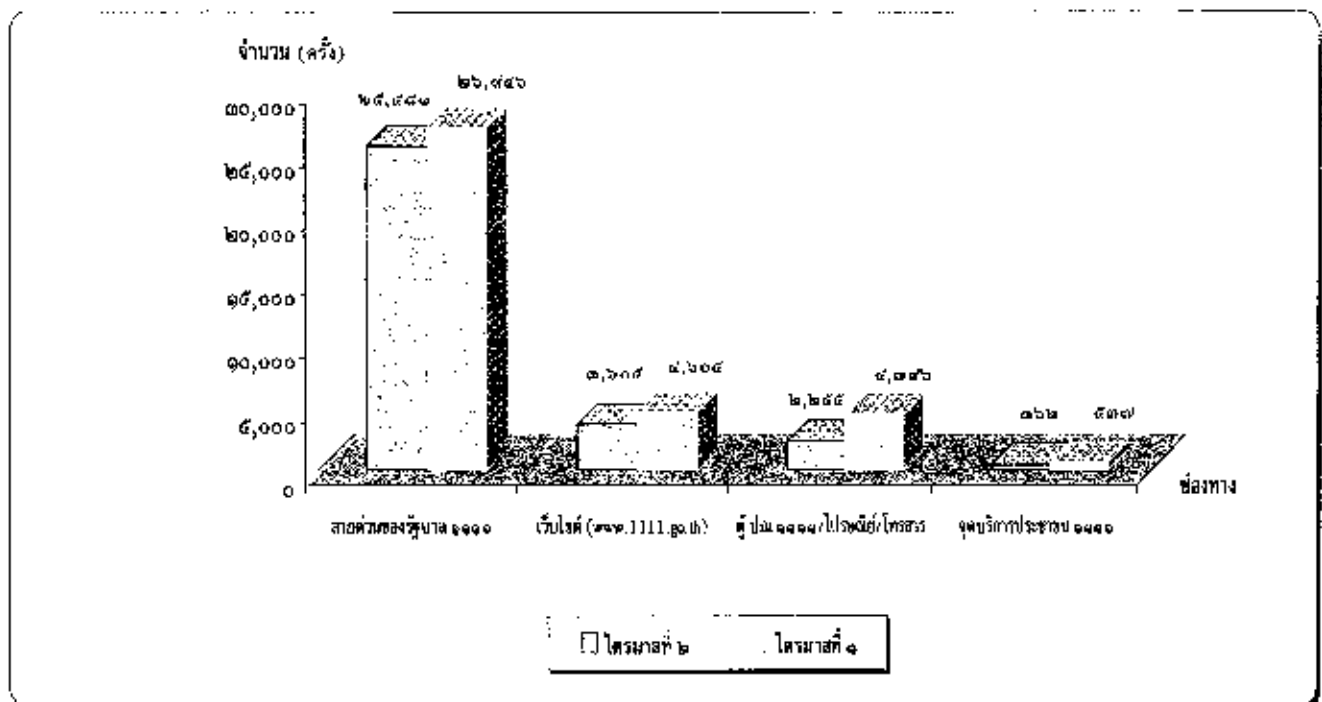
จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ  
นายกรัฐมนตรี

(นายจตุรงค์ ปัญญาดี) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ผู้ประสานงาน : นางสาว ทิพสุดนธ์ นีระพงษ์  
ร.ก. ๒๕.๗๗.๗  
๒๘ ก.ค.๕๓

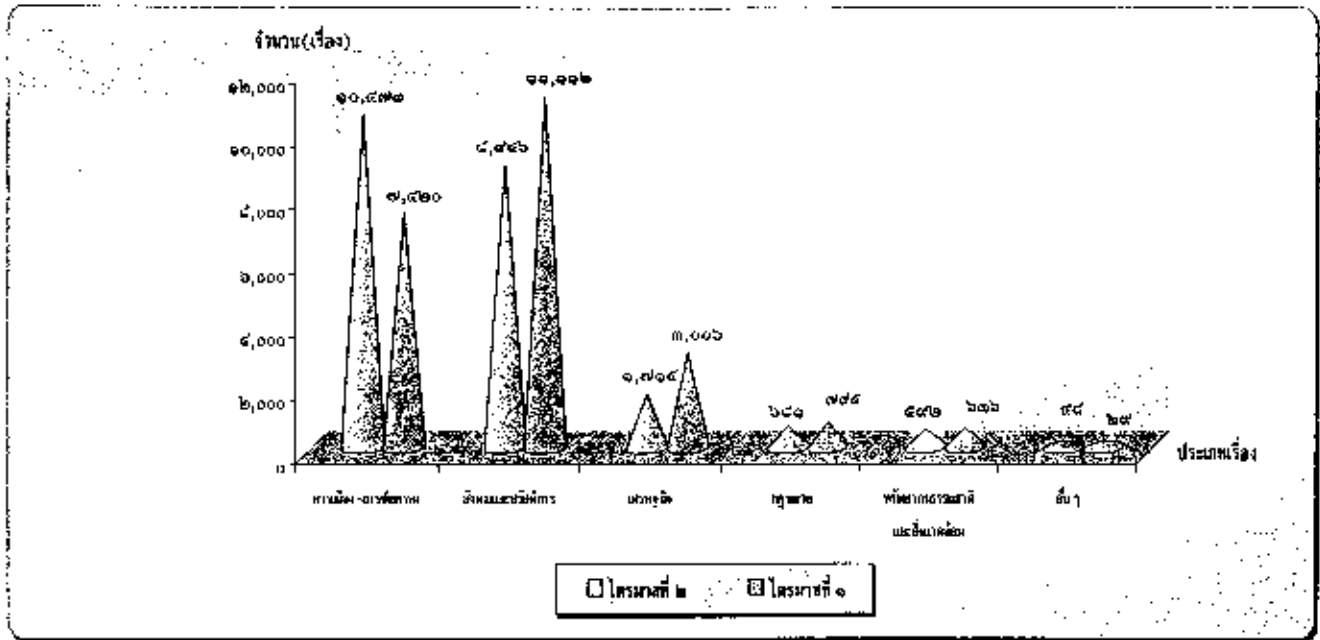
๓.๑ แผนภูมิแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑



ตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับที่	ช่องทางหลัก	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
		จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๘๘๑	๘๐.๓๘	๒๖,๙๕๖	๗๓.๘๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๖๐๕	๑๑.๓๗	๔,๖๐๕	๑๒.๖๒
๓	ผู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๒,๖๕๔	๗.๑๑	๔,๓๕๖	๑๒.๐๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๖๒	๑.๑๔	๕๓๗	๑.๕๗
รวมทั้งสิ้น		๓๒,๕๐๒	๑๐๐.๐๐	๓๖,๔๕๓	๑๐๐.๐๐

๓.๒ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในไตรมาสที่ ๒ เปรียบเทียบกับช่วง ไตรมาสที่ ๑



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเรียงตามลำดับจากประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในไตรมาสที่ ๒ เปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	การเมือง - การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓,๗๑๒ (๑)	๑๖.๕๓	๔,๕๓๑ (๖)	๑๙.๒๗
		การเมือง	๒,๒๓๑ (๓)	๙.๙๘	๘๒๓	๑.๘๓
		ปัญหาความมั่นคง	๒,๒๓๑ (๓)	๙.๙๘	๑๘๓	๐.๖๒
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๖๕๐	๗.๓๐	๑,๖๒๙	๗.๐๘
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๖๕๙	๒.๙๓	๗๙๗	๓.๔๗
		รวม	๑๐,๕๗๓	๔๖.๖๕	๗,๘๒๐	๓๒.๒๖
๒	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๓,๔๘๙ (๒)	๑๕.๙๘	๔,๒๙๖ (๖)	๑๘.๖๕
		สังคมเลื่อมล้ำ	๑,๙๙๘	๙.๖๘	๒,๓๙๗ (๓)	๑๐.๒๕
		การพนัน	๗๙๗	๓.๖๓	๖๗๗	๒.๙๘
		จัดระเบียบสังคม	๕๐๖	๒.๒๑	๕๒๖	๒.๑๕

ปัญหา ...



ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		ปัญหาแรงงาน	๕๐๑	๑.๗๙	๕๑๘	๒.๒๕
		ปัญหาที่ดิน	๓๘๖	๑.๗๒	๕๓๖	๑.๙๐
		สวัสดิการสงเคราะห์	๓๗๖	๑.๖๗	๘๕๑	๓.๖๖
		สาธารณสุข	๓๔๙	๑.๕๕	๕๒๓	๑.๘๙
		การศึกษา	๓๑๗	๑.๓๙	๓๒๕	๑.๕๑
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๒๐๑	๐.๙๐	๓๒๕	๑.๕๑
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๘๙	๐.๓๗	๘๕	๐.๓๗
		ประกันสังคม	๘๖	๐.๓๗	๑๖๗	๐.๗๓
		สถานภาพของบุคคล	๖๙	๐.๓๑	๘๒	๐.๓๖
		สิทธิมนุษยชน	๕๐	๐.๒๒	๗๗	๐.๓๓
		หลักประกันสุขภาพ	๓๖	๐.๑๖	๕๙	๐.๒๖
		การศึกษา	๑๐	๐.๐๔	๒๖	๐.๑๑
		รวม	๘,๙๕๖	๓๙.๘๙	๑๑,๑๑๒	๔๙.๓๒
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๔๙๕	๒.๒๐	๑,๓๑๖ (๕)	๕.๗๐
		การเกษตร	๓๓๓	๑.๔๘	๓๘๘	๑.๖๙
		การค้า	๒๑๓	๐.๙๕	๓๐๒	๑.๓๑
		การเงิน	๑๗๖	๐.๗๘	๒๕๖	๑.๑๑
		รายได้	๑๗๖	๐.๗๘	๒๘๕	๑.๒๕
		การคลัง	๑๓๐	๐.๕๘	๑๗๕	๐.๗๖
		การลงทุน	๑๑๙	๐.๕๑	๒๐๙	๐.๙๑
		ราคาพลังงาน	๕๙	๐.๒๕	๕๒	๐.๒๓
		อุตสาหกรรม	๒๓	๐.๑๐	๒๗	๐.๑๒
รวม	๑,๗๑๕	๗.๖๙	๓,๐๐๖	๑๓.๐๗		
๔	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๓๒๗	๑.๔๖	๓๙๓	๑.๗๑
		การบังคับตามกฎหมาย	๒๑๓	๐.๙๕	๑๗๕	๐.๗๖
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๘๕	๐.๓๘	๙๙	๐.๔๓
		การเสนอและตรากฎหมาย	๕๖	๐.๒๕	๑๒๘	๐.๕๖
		รวม	๖๘๑	๓.๐๓	๗๙๕	๓.๕๖
๕	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๒๑	๐.๕๕	๑๐๕	๐.๔๖
		ปัญหาของเสีย	๑๖๐	๐.๕๓	๙๘	๐.๔๓
		ปัญหาน้ำท่วมดิน	๑๒๐	๐.๕๓	๑๗๖	๐.๗๗

/คุณภาพ ...

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
		คุณภาพอากาศและเสียง	๘๗	๐.๓๙	๙๑	๐.๕๐
		คุณภาพน้ำ	๔๖	๐.๒๐	๔๑	๐.๑๘
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๓๓	๐.๑๔	๕๖	๐.๒๙
		นโยบายและแผน	๒๙	๐.๑๑	๓๕	๐.๑๕
		ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
		ทรัพยากรธรณี	๑๙	๐.๐๘	๑๕	๐.๐๗
		ปัญหาน้ำบาดาล	๑๕	๐.๐๗	๑๗	๐.๐๕
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๗	๐.๐๓	๘	๐.๐๓
		รวม	๕๙๒	๒.๖๙	๖๓๖	๒.๗๗
๖	อื่น ๆ	รวม	๙๘	๐.๒๓	๒๙	๐.๑๓
รวม			๒๒,๘๕๕	๑๐๐.๐๐	๒๒,๙๙๘	๑๐๐.๐๐

๓.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงาน  
 ที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและ  
 พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัดประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ				
๑	กระทรวง	๒,๖๓๑	๘๖.๑๐	๑,๒๘๘	๔๙.๓๒	๑,๓๔๓	๕๐.๖๘	๘๒๙	๓๒.๖๗	๘๘๘	๖๗.๓๓
๑.๑	กระทรวงสาธารณสุข	๓๖๘	๖.๕๒	๒๘๖	๖๗.๙๓	๑๑๘	๓๒.๐๗	๕๒	๓๕.๕๙	๗๖	๖๕.๔๑
๑.๒	กระทรวงแรงงาน	๓๐๓	๕.๓๗	๑๖๕	๕๔.๗๖	๑๓๘	๔๕.๒๔	๗๑	๕๑.๔๕	๖๗	๔๘.๕๕
๑.๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๖๗	๕.๗๓	๑๒๓	๔๖.๐๗	๑๔๔	๕๓.๙๓	๕๓	๓๖.๘๑	๙๑	๖๓.๑๙
๑.๔	กระทรวงการคลัง	๒๖๕	๕.๗๖	๑๓๕	๕๐.๙๔	๑๓๐	๔๙.๐๖	๓๗	๒๘.๕๖	๙๓	๗๑.๔๔
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย	๒๒๙	๕.๐๖	๑๑๘	๕๑.๕๓	๑๑๑	๔๘.๔๗	๓๗	๓๓.๓๓	๗๔	๖๖.๖๗
๑.๖	กระทรวงคมนาคม	๒๑๓	๓.๗๘	๑๕๑	๖๖.๒๐	๑๖๒	๓๓.๘๐	๒๒	๓๐.๕๖	๕๐	๖๗.๔๔
๑.๗	กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๒๑๑	๓.๗๕	๗๖	๓๕.๖๐	๑๓๕	๖๕.๔๐	๖๓	๔๓.๕๘	๗๘	๕๖.๔๒
๑.๘	กระทรวงพลังงาน	๑๗๙	๓.๑๗	๘	๔.๔๗	๑๗๑	๙๕.๕๓	๕	๒.๘๗	๑๖๙	๙๗.๑๓
๑.๙	สำนักงานรัฐมนตรี	๑๑๐	๑.๙๕	๖๗	๖๐.๙๑	๔๓	๓๙.๐๙	๑๕	๑๓.๖๖	๒๕	๒๒.๕๕
	สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	๕๕	๐.๙๗	๓๕	๖๓.๖๓	๒๐	๓๖.๓๗	๒	๓.๖๓	๕๓	๙๖.๓๗
	กรมประชาสัมพันธ์	๒๖	๐.๓๕	๑๓	๕๐.๐๐	๑๓	๕๐.๐๐	๒	๗.๖๙	๕	๑๙.๒๓
	สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน	๑๖	๐.๒๘	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕	๒	๒๖.๒๕
	สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี	๑๑	๐.๑๙	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๔.๕๕	๑	๙.๐๙	๑๐	๙๐.๙๐
	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๓	๐.๐๕	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
	สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนา สังคม และความมั่นคง ชุมชน	๙๙	๑.๗๕	๒๑	๒๑.๖๑	๗๘	๗๘.๓๙	๓๕	๔๕.๘๗	๕๓	๕๕.๕๓

/กระทรวง ...

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				รวมการพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๑๑	กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๘๒	๑.๘๔	๖๙	๓๔.๓๗	๕๓	๖๔.๖๓	๑๔	๒๖.๔๒	๓๗	๗๓.๕๘
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๗๑	๑.๒๖	๖๔	๖๓.๓๘	๒๖	๓๖.๖๒	๖	๒๓.๐๘	๒๐	๗๖.๙๒
๑.๑๓	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๕๘	๑.๐๓	๕๕	๗๗.๕๙	๑๓	๒๒.๔๑	๕	๖๙.๒๓	๕	๓๐.๗๗
๑.๑๔	กระทรวงกลาโหม	๕๘	๐.๘๕	๒๖	๔๕.๑๗	๒๒	๔๕.๘๓	๘	๓๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔
๑.๑๕	กระทรวงยุติธรรม	๕๓	๐.๗๖	๑๙	๔๕.๑๙	๒๔	๔๕.๘๑	๖	๒๕.๐๐	๑๘	๗๕.๐๐
๑.๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐	๐.๓๕	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐	๕	๕๕.๕๕	๕	๕๕.๕๖
๑.๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๓	๐.๒๓	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕	๑	๑๕.๒๓	๖	๘๕.๗๖
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๓	๐.๒๖	๖	๔๖.๑๕	๗	๕๓.๘๕	๒	๒๖.๕๗	๕	๗๖.๘๗
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๖	๐.๑๑	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่นๆ	๑,๘๖๖	๒๕.๕๘	๑,๑๓๘	๖๑.๖๓	๓๒๘	๒๒.๓๗	๖๐๗	๓๒.๖๓	๒๒๖	๖๗.๓๗
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๕๘	๒๒.๓๐	๑,๐๑๑	๘๐.๓๗	๒๔๗	๑๙.๖๓	๘๘	๓๕.๖๓	๑๕๙	๖๔.๓๗
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑๒๘	๒.๒๒	๘๓	๖๖.๔๑	๔๕	๓๕.๖๐	๗	๕๖.๖๗	๓๕	๘๓.๓๓
๒.๓	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๓	๐.๔๑	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗	๖	๒๖.๖๖	๘	๕๗.๕๘
๒.๔	สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๘	๐.๓๒	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๘	๑	๕.๐๐	๕	๘๐.๐๐
๒.๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๐	๐.๑๘	๐	๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๒.๖	สำนักทะเบียนกลาง	๘	๐.๑๔	๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๘	๐.๐๙	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๐	๐.๐๐	๓	๓๗.๕๐
๒.๘	สภาขาดไทย	๘	๐.๐๙	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐	๐	๐.๐๐	๘	๑๐๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ กองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองแห่งชาติ	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐

/สำนัก ...

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ		
๑.๑๒	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑.๑๓	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๔	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑.๑๕	ศาลปกครอง	๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๖	ราชบัณฑิตยสถาน	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๗	ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๑๘	สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒	รัฐวิสาหกิจ	๑,๕๗๕	๒๗.๗๒	๖๗๖	๔๓.๕๖	๘๗๘	๕๖.๔๘	๕๑๕	๕๖.๖๘	๕๗๕	๕๓.๓๒
๒.๑	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	๖๘๘	๑๗.๒๑	๑๕๓	๒๒.๒๑	๕๓๖	๗๗.๗๙	๑๘๙	๓๕.๒๖	๓๕๗	๖๕.๗๙
๒.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๓๐๖	๕.๓๘	๘๗	๑๘.๘๗	๒๑๙	๘๑.๑๓	๕๑	๒๓.๘๖	๑๕๕	๗๑.๑๘
๒.๑.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๒๖๐	๔.๖๑	๕๕	๑๗.๓๑	๒๐๕	๗๘.๖๙	๙๓	๔๖.๒๖	๑๒๒	๕๖.๗๘
๒.๑.๓	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๕๘	๐.๘๗	๓๒	๖๕.๓๑	๒๖	๓๕.๖๙	๑๑	๖๕.๗๕	๖	๓๕.๒๕
๒.๑.๔	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๓	๐.๕๒	๕	๑๕.๑๕	๒๘	๘๕.๘๕	๒๑	๗๕.๐๐	๗	๒๕.๐๐
๒.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒๒	๐.๓๕	๖	๒๗.๒๗	๑๖	๗๒.๗๓	๘	๕๐.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๒.๑.๖	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๑๖	๐.๒๕	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕	๗	๗๗.๗๕	๒	๒๒.๒๖
๒.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๒.๑.๘	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๑.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ				
๓.๒	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง มหาดไทย	๓๕๓	๖.๒๖	๑๕๕	๕๕.๐๕	๑๙๘	๕๕.๙๖	๑๓๕	๖๕.๕๕	๕๕	๓๐.๕๑
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๕๖	๒.๕๙	๖๐	๕๑.๑๐	๕๖	๕๕.๙๐	๕๕	๖๓.๙๕	๓๑	๓๖.๐๕
๓.๒.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๕	๑.๘๖	๕๓	๕๐.๔๘	๖๒	๕๙.๐๕	๓๗	๕๙.๖๘	๒๕	๕๐.๓๒
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๖๓	๑.๑๒	๕๖	๗๓.๐๒	๑๗	๒๖.๙๘	๑๕	๘๘.๒๕	๒	๑๑.๗๖
๓.๕	การประปานครหลวง	๓๕	๐.๖๕	๑๐	๒๘.๖๕	๒๕	๗๑.๓๖	๒๘	๗๖.๕๕	๑	๓.๕๕
๓.๓	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง คมนาคม	๒๗๘	๕.๙๓	๒๓๕	๘๕.๙๗	๓๕	๑๒.๐๓	๑๘	๕๖.๑๕	๒๑	๕๓.๘๕
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๖๗	๒.๕๖	๑๕๓	๙๑.๖๒	๑๔	๘.๓๘	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๒๑.๔๓
๓.๓.๒	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๓๕	๐.๖๗	๒๙	๘๖.๓๒	๕	๑๔.๖๘	๓	๖๐.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๓.๓	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๓๖	๐.๖๕	๓๑	๘๖.๑๑	๕	๑๓.๘๙	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๒๗	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๕	๐.๒๕	๕	๕๗.๑๕	๖	๔๐.๘๖	๒	๓๓.๓๓	๕	๖๖.๖๗
๓.๓.๖	การรถไฟฟ้ายานส่ง มวลชนแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๙	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๔	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	๑๘๙	๓.๓๕	๑๑๗	๖๑.๙๐	๗๒	๓๘.๑๐	๕๙	๘๑.๙๕	๑๓	๑๕.๐๖
๓.๕.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๑๓๗	๒.๕๓	๘๒	๕๙.๘๕	๕๕	๔๐.๑๕	๕๕	๘๙.๐๙	๖	๑๐.๙๑
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๒	๐.๘๕	๓๓	๖๓.๔๖	๑๙	๓๖.๕๔	๕	๕๓.๓๓	๗	๕๖.๖๗
๓.๕.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๐๙	๒	๔๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐	๒	๖๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ				
๓.๕	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวง การพัฒนาสังคม และ ความมั่นคงของมนุษย์	๕๙	๐.๘๗	๑๒	๒๔.๕๙	๓๗	๗๕.๔๑	๑๐	๒๗.๐๓	๒๗	๗๒.๙๗
๓.๕.๑	การทะเลาะเบาะแว้งชาติ	๕๙	๐.๘๗	๑๒	๒๔.๕๙	๓๗	๗๕.๔๑	๑๐	๒๗.๐๓	๒๗	๗๒.๙๗
๓.๖	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงพลังงาน	๙	๐.๑๖	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘	๓	๕๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๖.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๕	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๖.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๐๘	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๕	๐.๐๘	๓	๖๕.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๗.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๘	๓	๖๕.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงกลาโหม	๓	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๘.๑	องค์การสงเคราะห์ทหาร ผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์	๓	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๙	รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๒	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๖๕๒	๑๐๐.๐๐	๓,๑๑๒	๕๕.๑๖	๒,๕๔๐	๔๔.๘๔	๙๕๑	๓๗.๕๙	๓,๕๖๙	๖๒.๔๑

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานที่ได้รับสารประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวนรวม (เรื่อง)	เพื่อทราบจำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๑,๒๕๘ เรื่อง)	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ - การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	๒๑๘	๑๗๑	๘๗	๑๒	๓๕
		ขาสเสพติด กัญชา การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติดประเภทกัญชา ไซโค ไบโอะท่อม เซโรอิน และยานอนหลับ	๑๓๗	๑๓๓	๕	๓	๑
		ข้อกล่าวหาพนักงาน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบนำยาสูบออกจำหน่าย ไซโล ทายผลพ่นฝุ่นบอล หวะจับยี่กี ตู้ฆ่า และสูบบุหรี่ - การแจ้งเบาะแสการลักลอบเล่นพนันไพ่ ไซโล หวอป้องกัน ไซกัน และน้ำเต้าปูปลา	๑๓๕	๑๒๗	๕	๓	๒
๒	กระทรวงการคลัง (๕๕๕ เรื่อง)	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้นอกระบบเข้าสู่ธนาคารเพื่อทวงถามหนี้และสหกรณ์การเกษตร/ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยเจรจากับระดมหนี้กับเจ้าหนี้นอกระบบ	๑๗๑	๑๗	๑๕๔	๔๔	๑๑๐
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับเงินชดเชยส่วนต่อหัวเกษตรกรประกันราคาข้าว - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อโครงการปลัดหนัสนอกระบบ	๑๕๘	๓๖	๑๒๒	๑๘	๓๕



ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		หนี้สินในระบอบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประนอมหนี้ / ปรับโครงสร้างหนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ทหาความช่วยเหลือระลอกหนี้ กรณีถูกยึดทรัพย์ พาททอดตลาด	๘๔	๔	๘๐	๓๕	๔๖
๓	กระทรวงมหาดไทย (๔๘๒ เรื่อง)	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือขยายเขตไฟฟ้า - ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง - ขอความช่วยเหลือติดตั้งและปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าให้แก่ประชาชน	๑๗๖	๘๔	๙๑	๖๑	๓๐
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการจ่าย น้ำประปา - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บคิตราค่า ใช้ประปาของการประปาสานภูมิภาค - ขอความช่วยเหลือติดตั้งระบบน้ำประปา ให้แก่ประชาชน	๑๒๐	๘๓	๗๗	๕๔	๒๓
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ กรณี การแจ้งเบาะแสการปลุกระดมให้เข้าร่วมชุมนุม ทางการเมือง	๗	๕	๐	๖	๐

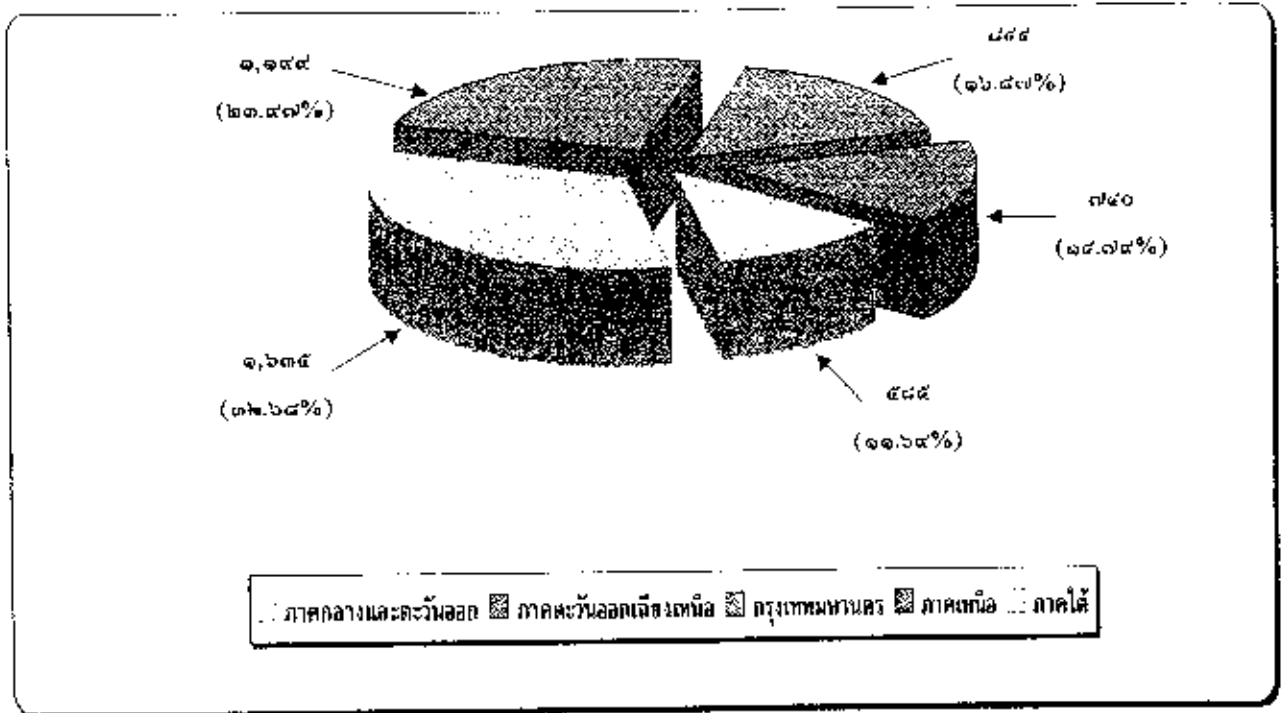
ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ โดยหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ  
ที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่  
ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียง  
ตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	ธนาคารออมสิน (๓๐๒ เรื่อง)	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ ขอความช่วยเหลือนำหนี้นอกระบบเข้าสู่ ธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ	๑๓๓	๑๐	๑๒๓	๕๕	๖๘

/ขอความ ...

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอความช่วยเหลือใกล้เคียงเจรจาประนอมหนี้ กับเจ้าหนี้ผู้ประกอบการ  ๑. การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราว ร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ ของโครงการปลดหนี้ผู้ประกอบการ ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติ สินเชื่อของโครงการปลดหนี้ผู้ประกอบการ  ๒. ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติ สินเชื่อโครงการปลดหนี้ผู้ประกอบการของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือเร่งพิจารณาอนุมัติเงินกู้ โครงการปลดหนี้ผู้ประกอบการ	๔๕	๘	๓๗	๑๑	๒๖
		๑. ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือผ่อนปรนเงื่อนไขการอนุมัติ สินเชื่อโครงการปลดหนี้ผู้ประกอบการของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือเร่งพิจารณาอนุมัติเงินกู้ โครงการปลดหนี้ผู้ประกอบการ	๔๑	๘	๓๓	๘	๒๔
๒	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (๒๖๐ เรื่อง)	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขกหลายเป็นกรรมเกี่ยวกับการชดเชยส่วนต่าง จกการประกันราคาข้าว - ขอให้พิจารณาอนุมัติเงินชดเชยส่วนต่างจาก การประกันราคาพืชผลทางการเกษตร  ๒. พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการชดเชยส่วนต่าง จากการประกันราคาข้าว - ขอให้พิจารณาอนุมัติเงินชดเชยส่วนต่างจาก การประกันราคาพืชผลทางการเกษตร  ๓. หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประนอมหนี้ ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือต่อหนี้ กรณีถูกยึดทรัพย์ ขายทอดตลาด	๘๕	๑๒	๗๓	๓๗	๓๖
		๑. หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประนอมหนี้ ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือต่อหนี้ กรณีถูกยึดทรัพย์ ขายทอดตลาด	๗๑	๖	๖๕	๓๑	๓๔
		๑. หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือประนอมหนี้ ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอความช่วยเหลือต่อหนี้ กรณีถูกยึดทรัพย์ ขายทอดตลาด	๓๑	๑	๓๐	๒๐	๑๐
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ (๑๖๗ เรื่อง)	การบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราว ร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของพนักงาน ขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางที่เข้า ร่วมโครงการ "รถเมล์ฟรี จากกษีประชาชน"  ๒. การบริการรถสาธารณะ กรณี การอำนวยความสะดวก ในการให้บริการของพนักงาน  ๓. กล้าหาญหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณี การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน ที่บรรดโดยสาร	๑๔๐	๑๓๗	๑๑	๙	๒
		๑. การบริการรถสาธารณะ กรณี การอำนวยความสะดวก ในการให้บริการของพนักงาน	๘	๗	๑	๑	๐
		๒. กล้าหาญหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณี การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน ที่บรรดโดยสาร	๕	๔	๐	๐	๐

๓.๕ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายภาคโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไนไตรมาสที่ ๒



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายภาคโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไนไตรมาสที่ ๒

ภาค	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
			เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รวมผลการพิจารณา		
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ			
กลางและตะวันออก (๒๕ จังหวัด)	๑,๖๓๔	๒๓.๖๒	๑,๐๓๓	๖๓.๑๘	๖๐๒	๓๖.๘๒	๑๘๘	๒๙.๕๘	๕๘๘	๗๔.๕๒
ตะวันออกเฉียงเหนือ (๑๙ จังหวัด)	๑,๔๕๔	๒๑.๒๓	๕๕๔	๓๗.๘๖	๗๗๔	๖๒.๑๔	๑๓๑	๑๗.๕๘	๖๑๘	๘๒.๔๒
กรุงเทพมหานคร	๑,๖๓๔	๒๓.๖๒	๕๗๖	๓๕.๒๕	๒๖๘	๑๖.๔๒	๑๔๐	๕.๒๙	๑๒๘	๔๗.๗๖
เหนือ (๑๗ จังหวัด)	๗๔๐	๑๐.๗๗	๓๒๑	๔๓.๓๘	๔๑๙	๕๖.๖๒	๖๐	๑๔.๓๒	๓๕๙	๘๖.๖๘
ใต้ (๑๔ จังหวัด)	๕๘๕	๘.๕๓	๓๐๕	๕๒.๑๘	๒๘๐	๔๗.๘๒	๘๘	๓๐.๐๐	๑๗๖	๗๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๕,๐๐๓	๑๐๐.๐๐	๒,๖๘๙	๕๓.๗๕	๒,๓๑๔	๔๖.๒๕	๕๖๓	๒๕.๓๓	๑,๗๕๑	๗๕.๖๗

๓.๕ ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการ จำแนกตามรายจังหวัด ที่ได้รับการประสานงานโดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและ พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ				
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๔๔	๑๖.๘๗	๕๑๖	๖๑.๒๕	๒๖๘	๓๑.๖๒	๑๔๐	๕๒.๒๔	๑๒๘	๔๗.๗๖
๒	อุบลราชธานี	๒๗๐	๕.๕๐	๘๗	๓๒.๒๒	๒๒๘	๘๔.๕๔	๘	๓.๕๑	๒๖๐	๙๖.๔๙
๓	นนทบุรี	๑๘๑	๓.๖๒	๑๒๙	๗๑.๒๗	๕๒	๒๘.๗๓	๒๐	๓๘.๕๖	๓๒	๖๑.๔๔
๔	สมุทรปราการ	๑๗๐	๓.๔๐	๑๒๖	๗๔.๑๗	๔๔	๒๕.๘๓	๑๑	๒๕.๐๐	๓๓	๗๕.๐๐
๕	ปทุมธานี	๑๕๙	๓.๑๘	๑๑๖	๗๒.๖๖	๔๓	๒๗.๐๔	๖	๑๓.๙๕	๓๗	๘๖.๐๔
๖	นครราชสีมา	๑๔๙	๓.๐๘	๘๓	๕๕.๖๔	๖๖	๔๔.๓๖	๘	๑๓.๖๖	๕๓	๘๖.๓๔
๗	ชลบุรี	๑๓๖	๒.๗๒	๘๕	๖๑.๗๖	๕๑	๓๗.๒๔	๑๓	๒๕.๐๐	๓๗	๗๕.๐๐
๘	สุรินทร์	๑๐๓	๒.๐๖	๓๑	๓๐.๑๐	๗๒	๖๙.๙๐	๑๓	๑๒.๖๖	๕๙	๕๗.๙๕
๙	นครสวรรค์	๑๐๓	๒.๐๖	๕๗	๕๕.๓๔	๔๖	๔๔.๖๖	๘	๑๓.๓๓	๕๒	๕๖.๖๗
๑๐	นครศรีธรรมราช	๑๐๒	๒.๐๔	๕๗	๕๕.๘๘	๔๕	๔๔.๑๒	๘	๘.๘๙	๕๑	๕๑.๑๑
๑๑	พิษณุโลก	๙๖	๑.๙๒	๒๙	๓๐.๒๑	๖๗	๖๙.๗๙	๓	๓.๑๒	๖๔	๖๖.๖๖
๑๒	พระนครศรีอยุธยา	๙๒	๑.๘๔	๕๙	๖๔.๑๓	๓๓	๓๕.๘๗	๕	๕.๕๕	๒๘	๓๐.๕๕
๑๓	นครปฐม	๘๗	๑.๗๔	๕๕	๖๖.๖๗	๓๒	๓๓.๓๓	๓	๑๐.๓๔	๒๖	๒๙.๖๖
๑๔	สมุทรสาคร	๘๓	๑.๖๖	๕๑	๖๑.๕๕	๓๒	๓๘.๔๕	๑๔	๑๖.๖๓	๑๕	๑๘.๐๗
๑๕	ขอนแก่น	๘๓	๑.๖๖	๕๒	๕๑.๖๖	๓๑	๒๙.๓๓	๑๓	๑๓.๗๖	๒๘	๒๘.๖๖
๑๖	กาญจนบุรี	๘๑	๑.๖๒	๕๒	๕๑.๘๕	๒๙	๓๕.๕๕	๘	๒๐.๕๑	๓๑	๗๕.๕๕
๑๗	ศรีสะเกษ	๘๓	๑.๖๖	๕๐	๕๙.๓๖	๓๓	๓๙.๖๖	๘	๑๙.๕๑	๓๓	๓๙.๖๖
๑๘	เชียงใหม่	๘๑	๑.๖๒	๕๓	๕๓.๐๕	๒๘	๓๔.๙๖	๑๓	๑๖.๒๖	๒๕	๓๐.๖๖
๑๙	ราชบุรี	๗๕	๑.๕๐	๕๖	๖๕.๓๓	๒๙	๓๘.๖๖	๒	๒.๖๖	๒๓	๓๐.๖๖
๒๐	สุราษฎร์ธานี	๗๐	๑.๔๐	๓๗	๕๒.๘๖	๓๓	๔๗.๑๔	๙	๑๒.๘๖	๒๘	๓๙.๖๖
๒๑	สงขลา	๖๘	๑.๓๖	๓๘	๕๕.๘๘	๓๐	๔๔.๑๒	๑๙	๒๗.๓๓	๑๑	๑๖.๖๖
๒๒	บุรีรัมย์	๖๒	๑.๒๔	๒๙	๔๖.๗๗	๓๓	๕๓.๒๓	๓	๔.๘๔	๓๐	๔๘.๓๓
๒๓	สระบุรี	๖๑	๑.๒๒	๕๖	๙๑.๘๑	๕	๘.๑๘	๘	๑๓.๒๗	๑๐	๑๖.๖๗
๒๔	ร้อยเอ็ด	๖๐	๑.๒๐	๑๘	๓๐.๐๐	๔๒	๗๐.๐๐	๙	๑๕.๐๐	๓๓	๕๕.๐๐
๒๕	ระยอง	๕๙	๑.๑๘	๓๖	๖๑.๐๒	๒๓	๓๘.๙๘	๒	๓.๓๗	๒๑	๓๕.๕๐
๒๖	ตาก	๕๙	๑.๑๘	๒๓	๓๘.๘๓	๓๖	๖๑.๑๖	๕	๘.๔๖	๓๐	๕๐.๘๕
๒๗	ลพบุรี	๕๖	๑.๑๒	๒๘	๕๐.๐๐	๒๘	๕๐.๐๐	๘	๑๔.๒๙	๒๘	๕๐.๐๐
๒๘	กระบี่	๕๖	๑.๑๒	๒๗	๔๘.๒๑	๒๙	๕๑.๗๙	๘	๑๔.๒๙	๒๖	๔๖.๔๓
๒๙	เพชรบูรณ์	๕๖	๑.๑๒	๑๕	๒๖.๗๓	๓๗	๖๖.๐๗	๕	๘.๙๓	๓๖	๖๔.๓๐

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ				
๓๐	ฉะเชิงเทรา	๕๕	๑.๑๐	๓๑	๕๖.๓๖	๒๔	๔๓.๖๔	๒	๔.๓๓	๒๒	๔๑.๖๓
๓๑	ลำปาง	๕๒	๑.๐๔	๒๗	๕๑.๙๒	๒๕	๔๘.๐๘	๕	๙.๐๐	๒๐	๓๘.๐๐
๓๒	กำแพงเพชร	๕๑	๑.๐๒	๒๒	๔๓.๓๓	๒๙	๕๖.๖๖	๑	๑.๙๖	๒๘	๕๖.๙๖
๓๓	สุพรรณบุรี	๕๙	๑.๑๘	๒๖	๔๓.๐๖	๒๓	๓๖.๕๓	๕	๘.๓๙	๑๘	๓๐.๖๖
๓๔	อุตรธานี	๕๗	๑.๑๔	๑๘	๓๑.๕๗	๒๙	๕๐.๗๐	๓	๕.๒๖	๒๖	๔๕.๖๖
๓๕	ภูเก็ต	๕๕	๑.๑๐	๒๗	๔๙.๐๙	๑๘	๓๒.๗๓	๑	๑.๘๑	๑๙	๓๔.๑๘
๓๖	ชัยภูมิ	๕๕	๑.๑๑	๒๕	๔๕.๔๕	๑๙	๓๔.๕๕	๑	๑.๘๑	๑๘	๓๒.๗๓
๓๗	เพชรบุรี	๕๓	๑.๐๖	๒๑	๓๙.๖๒	๒๒	๔๑.๕๑	๗	๑๓.๒๑	๑๕	๒๘.๑๑
๓๘	กำแพงเพชร	๕๒	๑.๐๔	๕	๙.๖๑	๓๕	๖๗.๓๑	๑๒	๒๓.๐๘	๑๑	๒๑.๑๕
๓๙	ประจวบคีรีขันธ์	๕๑	๑.๐๒	๒๐	๓๙.๒๑	๒๑	๔๑.๑๗	๑	๑.๙๖	๑๘	๓๕.๒๙
๔๐	เลย	๕๑	๑.๐๒	๒๐	๓๙.๒๑	๒๑	๔๑.๑๗	๕	๙.๘๐	๑๓	๒๕.๕๐
๔๑	กาฬสินธุ์	๕๐	๑.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐	๒๖	๕๒.๐๐	๕	๑๐.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐
๔๒	ปราจีนบุรี	๕๙	๑.๑๘	๒๓	๓๘.๘๑	๑๖	๒๗.๑๓	๓	๕.๐๘	๑๗	๒๘.๘๑
๔๓	นราธิวาส	๕๙	๑.๑๘	๑๕	๒๕.๔๑	๒๕	๔๒.๕๐	๖	๑๐.๑๗	๑๙	๓๒.๐๐
๔๔	พิจิตร	๕๙	๑.๑๘	๑๖	๒๗.๑๓	๒๓	๓๘.๘๑	๒	๓.๓๗	๒๐	๓๓.๖๖
๔๕	มหาสารคาม	๕๗	๑.๑๔	๒๐	๓๕.๐๗	๑๗	๓๐.๑๗	๕	๘.๖๓	๑๗	๓๐.๑๗
๔๖	ตรัง	๕๖	๑.๑๒	๑๙	๓๓.๙๓	๑๗	๓๐.๓๖	๖	๑๐.๗๑	๑๑	๑๙.๖๔
๔๗	นครพนม	๕๕	๑.๑๐	๑๓	๒๓.๖๓	๒๑	๓๘.๑๘	๗	๑๒.๗๓	๑๔	๒๖.๓๖
๔๘	ยะลา	๕๒	๑.๐๔	๑๖	๓๐.๗๖	๒๖	๕๐.๐๐	๒	๓.๘๕	๑๕	๒๘.๓๘
๔๙	ชุมพร	๕๐	๑.๐๐	๑๓	๒๖.๐๐	๑๗	๓๔.๐๐	๑๑	๒๒.๐๐	๖	๑๒.๐๐
๕๐	พะเยา	๕๐	๑.๐๐	๑๕	๓๐.๐๐	๑๖	๓๒.๐๐	๒	๔.๐๐	๑๓	๒๖.๐๐
๕๑	อุทัยธานี	๕๐	๑.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐	๑๖	๓๒.๐๐	๑	๒.๐๐	๑๔	๒๘.๐๐
๕๒	ชัยนาท	๕๕	๑.๑๐	๑๕	๒๗.๒๗	๑๕	๒๗.๒๗	๑๒	๒๑.๘๑	๒	๓.๖๓
๕๓	ยโสธร	๕๕	๑.๑๐	๑๕	๒๗.๒๗	๑๕	๒๗.๒๗	๒	๓.๖๓	๑๒	๒๑.๘๑
๕๔	ตาก	๕๕	๑.๑๐	๑๒	๒๑.๘๑	๑๖	๒๙.๐๙	๕	๙.๐๙	๑๖	๒๙.๐๙
๕๕	สกลนคร	๕๗	๑.๑๔	๑๓	๒๒.๘๑	๑๕	๒๖.๓๑	๒	๓.๖๓	๑๑	๑๙.๖๔
๕๖	สระแก้ว	๕๖	๑.๑๒	๑๓	๒๓.๒๖	๑๗	๓๐.๓๖	๓	๕.๔๕	๑๐	๑๘.๑๘
๕๗	จันทบุรี	๕๖	๑.๑๒	๑๕	๒๖.๘๑	๑๑	๑๙.๖๔	๕	๙.๐๙	๑๖	๒๘.๓๖
๕๘	หนองคาย	๕๖	๑.๑๒	๑๐	๑๘.๑๘	๑๖	๒๘.๕๗	๕	๙.๐๙	๑๑	๑๙.๖๔
๕๙	อำนาจ	๕๖	๑.๑๒	๑๕	๒๖.๘๑	๑๖	๒๘.๕๗	๕	๙.๐๙	๑๖	๒๘.๓๖
๖๐	หัตถุม	๕๕	๑.๑๐	๑๖	๒๙.๐๙	๑๕	๒๗.๒๗	๓	๕.๔๕	๑๖	๒๙.๐๙
๖๑	อ่างทอง	๕๕	๑.๑๐	๑๕	๒๗.๒๗	๑๗	๓๐.๓๖	๕	๙.๐๙	๑๖	๒๙.๐๙
๖๒	พิจิตร	๕๙	๑.๑๘	๑๑	๑๘.๖๔	๑๓	๒๒.๐๓	๓	๕.๐๘	๑๖	๒๗.๑๓

๖๓ อุดรธานี ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ				
๖๓	อุดรธานี	๒๘	๐.๘๘	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐	๖	๔๐.๐๐	๙	๖๐.๐๐
๖๔	สุโขทัย	๒๓	๐.๗๖	๑๘	๖๐.๘๗	๕	๒๑.๗๓	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๖๕	สิงห์บุรี	๒๒	๐.๘๕	๑๙	๘๖.๓๖	๓	๑๓.๖๔	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๖๖	ปทุมธานี	๒๑	๐.๘๒	๗	๓๓.๓๓	๑๔	๖๖.๖๗	๔	๕๗.๑๔	๖	๘๖.๘๖
๖๗	มุกดาหาร	๒๐	๐.๘๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐
๖๘	ระนอง	๑๙	๐.๓๘	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๑.๕๘	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๖๙	แพร่	๑๙	๐.๓๘	๙	๔๗.๓๗	๑๐	๕๒.๖๓	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐
๗๐	สกล	๑๘	๐.๓๖	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๗๑	นครนายก	๑๗	๐.๑๙	๙	๕๒.๙๔	๘	๔๗.๐๖	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๗๒	สมุทรสงคราม	๑๔	๐.๓๐	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖	๓	๕๐.๐๐	๕	๗๑.๔๓
๗๓	น่าน	๑๕	๐.๓๐	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗	๒	๒๕.๐๐	๕	๗๕.๐๐
๗๔	ตราด	๑๔	๐.๒๘	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔	๑	๑๒.๕๐	๗	๕๗.๕๐
๗๕	หนองบัวลำภู	๑๐	๐.๒๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐	๑	๑๖.๖๗	๕	๕๐.๐๐
๗๖	แม่ฮ่องสอน	๘	๐.๑๖	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๑	๑๒.๕๐	๒	๒๕.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๐๐๓	๑๐๐.๐๐	๒,๖๘๙	๕๓.๗๕	๒,๓๑๔	๔๖.๒๕	๕๖๓	๒๕.๓๓	๓,๗๕๑	๗๕.๖๗

ตารางแสดงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัดที่ได้รับการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ๓ ลำดับแรก)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	กรุงเทพมหานคร (๕๕๕ เรื่อง)	เหตุเคสตรวจราคาสูง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสถานะทางเมือง/ที่ดิน/ผู้ละอองจากสถานประกอบการและชุมชน - ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสถานะทางเมืองจากการเสียสื้อ/สุนัขจรจัด	๒๖๙	๑๘๖	๘๓	๕๑	๓๒

/-ขอความ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเด็นเรื่อง	จำนวน รวม (เรื่อง)	เพื่อทราบ จำนวน (เรื่อง)	เพื่อพิจารณา		
					จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาค่าการติดตั้ง ป้ายโฆษณา/การจดทะเบียนกิจการจราจร					
		- ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลภาวะ ทางกลิ่นจากการเผาขยะ					
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้					
		- ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนลาดยาง	๑๐๒	๑๖	๒๗	๒๗	๖
		- ขอความอนุเคราะห์ปิดฝาท่อระบายน้ำ/ เปลี่ยนฝาท่อที่ชำรุด					
		- ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาค่าจำหน่าย สินค้า/การจดทะเบียนบาทวิถี และผิวการจราจร กีดขวางทางสัญจรและการจราจร					
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการพลเรือน กรณี การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๗	๔๓	๕	๒	๓
๒	จังหวัดอุบลราชธานี (๒๗๐ เรื่อง)	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ กรณี ขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกิน กรณีได้รับผลกระทบ จากการสร้างเขื่อนปางมุล	๑๖๗	๐	๑๖๗	๑	๑๖๖
		ถนน กรณี ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนลาดยาง	๙	๓	๖	๐	๖
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ กรณี ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียง/กลิ่น/ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและสถาน ประกอบการและสถานยนต์	๔	๔	๐	๐	๐
๓	จังหวัดนนทบุรี (๓๔๑ เรื่อง)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องราว ร้องทุกข์กรณี ดังนี้	๔๗	๓๗	๓๔	๕	๑๓
		- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง/กลิ่น/ ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการและสถานยนต์					
		- ขอให้แก้ไขปัญหาคู่มือจราจร					
		ยาเสพติด กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย ยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาโคกซ์ แผลกัญชา	๑๓	๑๓	๐	๐	๐
		ก่อนการพนัน กรณี การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิด ก่อนการพนันไพ่ ไฮโล ตู้ม้าหยอดเหรียญ สล็อตเกอร์ และสลาทกิงกรวน	๑๐	๕	๑	๐	๐



สำนักงานคณะกรรมการรัฐมนตรี  
 รัชที่ ๘๒.๒๖  
 วันที่ ๒๖ มิ.ย. ๒๕๕๘ ๑๕

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๕๕๘

สำนักนายกรัฐมนตรี  
 ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑/๑๕๘  
 ๑-๒๕๖

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน  
 เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๖๓๑ ลงวันที่  
 ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก  
 ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม  
 ๒๕๕๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญห  
 ตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี  
 ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง  
 ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)  
 ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๒๘๒-๑๘๑๘ ถึง ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๕๓๕๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [prc@opps.go.th](mailto:prc@opps.go.th)

ผู้ประสานงาน - รังษิดา นว/นันทิ - แนวทางการจัดระเบียบระบบปัญหา ๒๕/๑๑/๕๘



ที่ นร ๐๕๐๔/ ๑๗/๒๕๕๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓ ธันวาคม ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหามาตรฐานของประชาชน

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๖๔๙๑  
ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

ตามที่ได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหามาตรฐานของประชาชน ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายอนุศักดิ์ อูวรรณไธ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 1 S.ก. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๕

รับทราบ 29 พ.ย. 2548

ชื่อ นาย อนันต์

ตำแหน่ง รองเลขาธิการ

กระทรวง ๒๕ พ.ย. ๒๕๔๘

P. 1/1



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๔๓-๑๒๔๔

ที่ นร.๐๑๐๔.๓๒ / ๒๕๕๘ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี  
ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 Wel 2548

## ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

## ๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

/๒.๑ ประเด็น...

นศท 1๕๕๐/  
๒๕๕๘/๒๕๕๘  
๒๕๕๘/๒๕๕๘

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหานี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราชกรชุดแยังเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติ ประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๕,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๕๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราชกรชุดแยังเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕ ของจำนวน เรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุป ประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๙,๒๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๕๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหากลุ่มประกอบอาชีพ มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๑๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็น ดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ปรากฏผลว่า บางกรณีปัญหาที่มีแนวโน้มลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่บางกรณีปัญหาที่มีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาคิดว่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง จำนวนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๔๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๖-๒๕๔๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏผลว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากที่สุดมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รongลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

### ๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รongลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมีความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหานี้สินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหานี้สินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหาฯ ยังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือน ศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหของ

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินงานแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

#### ๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ปัญหาคาร์ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหรัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที่วงที่ต่อไป

๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไขปัญหในภาพรวมต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางบริหารจัดการระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก "ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญห" และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอ  
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป

(นายวิชัย เจริญนาม)  
รองนายกรัฐมนตรี

๑๗/๑๒๗๖ ค.พ.ต.ท.

พันตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)  
นายกรัฐมนตรี  
๒๑๑ พ.อ. ๒๖๓

๑๗ ๑๖/๑๗  
ฉบับ ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี  
เมื่อวันที่ 29 มี.ย. 2548 ลงมติว่า  
ทราบ (มติ 13 ส.ค. 20)