



# บันทึกข้อความ

กรมประชาสัมพันธ์
เลขรับ ๗๘๘๑
วันที่ ๒๘ ๑๕.๐ ๕๔
เวลา ๑๖.๐๓ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๓

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๗๑๗ วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

๑) เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๕๐๕/๗๒๘๐ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๔ แจ้งให้ทราบว่า สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๔ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพันธุ์ชัย วัฒนชัย)

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒) เรียน รปส. (นางเตือนใจ)  
เพื่อโปรดทราบ และเห็นสมควรเวียน  
แจ้งให้ทราบทั่วกัน ได้กรุณาสั่งการ

(นายเสมอ นิมเงิน)

ลนค.

๒๙ เม.ย. ๕๔

๓) - ทราบ  
- ดำเนินการตามเสนอ  
  
(นางเตือนใจ สิ้นสุวานิก)

รปส.

๒ พ.ค. ๒๕๕๔

๔) ที่ นร ๐๒๐๑.๐๑/๖๓๑๗  
เรียน ผอ.สำนัก.,ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน  
เพื่อโปรดทราบ

(นายเสมอ นิมเงิน)  
เลขานุการกรม  
๒๔ พ.ค. ๒๕๕๔

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นิระพจน์

รปส. (นางเตือนใจ สิ้นสุวานิก)..... 13381

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เลขที่: ๓๐ ส.ค-๕๕  
วันที่: ๑๕.๓.๕๕  
เวลา: .....

ที่ นร ๐๕๐๕/ ๗๖๗๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๐๒๙ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๕

ตามที่ได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

๐๖๑๕๕  
ค.น.อ.  
๐๖๑๕๕  
๐๖๑๕๕



บันทึกข้อความ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี  
วันที่ ๑๗/มี.ค. ๕๕ เวลา ๑๐.๕๕ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๓

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๗๕๗ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

๑. ประเด็น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบในการนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ

๒. เรื่องเดิม

๒.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนเป็นรายไตรมาส ซึ่งคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๓ ได้มีมติมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง (เอกสาร ๒)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ (การร้องทุกข์หมายถึงรวมถึงการร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอความคิดเห็น) และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำแนกตามประเด็นสำคัญ (เอกสาร ๓) ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน จำแนกตามช่องทางกรร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๓๘,๙๓๒ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทาง ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ประชณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนใช้บริการการร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้นจำนวน ๓๕๘ ครั้ง โดยประชาชนนิยมใช้ช่องทางโทรศัพท์ในการร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่การใช้บริการร้องทุกข์ในช่องทางอื่นๆ กลับลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้เกิดปัญหาอุทกภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงในพื้นที่หลายจังหวัด ทั่วประเทศ ซึ่งประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากอุทกภัยได้ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก และได้รับการตอบสนองภายในเวลาที่รวดเร็ว

๓.๒ จำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่อง เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประชาชนร้องทุกข์ ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๗,๔๑๘ เรื่อง โดยร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

/สำหรับ...

สำหรับประเภทเรื่องร้องที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาน้ำผิวดิน (อุทกภัย) รองลงมา คือ สาธารณูปโภค และกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ กับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ พบว่า ประเภทเรื่องหลักที่ประชาชนร้องทุกข์เพิ่มมากที่สุด ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องปัญหา น้ำผิวดิน (อุทกภัย) ซึ่งเพิ่มจากจำนวน ๓๐๐ เรื่อง เป็น ๖,๘๘๗ เรื่อง ในขณะที่การร้องทุกข์ในประเภทเรื่องอื่นๆ กลับลดลงเกือบทุกประเภท โดยประเภทเรื่องหลักที่ประชาชนร้องทุกข์ลดลงมากที่สุดได้แก่ การเมือง-การปกครอง จากจำนวน ๘,๐๘๕ เรื่อง ลดลงเป็น ๖,๑๕๑ เรื่อง ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นสถานการณ์บ้านเมืองในขณะนั้นที่ได้เกิดปัญหาอุทกภัยดังกล่าวข้างต้น และแสดงให้เห็นว่า ประชาชนจะร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือในเรื่องที่ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือเรื่องใกล้ตัวมากกว่าเรื่องการเมือง-การปกครอง ซึ่งเป็นเรื่องที่ไกลตัวกว่า

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านทางช่องทางต่างๆ เพื่อให้รับทราบ หรือพิจารณา หรือรวมพิจารณา หรือขอให้เร่งรัดดำเนินการ ฯลฯ แล้วแต่กรณี

๓.๓ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงาน เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ หน่วยงานต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๗,๔๙๖ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุดใน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

๓.๔ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงาน เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๓ ลำดับแรก มีประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก ดังนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ บ่อนการพนัน และยาเสพติด) รองลงมา คือ กระทรวงสาธารณสุข (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล กล่าวโทษหรือร้องเรียนบุคลากรทางการแพทย์ และการรักษาพยาบาล) และกระทรวงมหาดไทย (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน วิกฤติน้ำ (อุทกภัย) และสวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ) ตามลำดับ

๓.๕ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เรียงตามลำดับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๓ ลำดับแรก มีประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก ดังนี้ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ การบริการขนส่งทางบก และกล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ) รองลงมา คือ ธนาคารออมสิน (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ การขออนุมัติสินเชื่อ และทุนประกอบอาชีพ) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ ไฟฟ้า และกล่าวโทษหรือร้องเรียนพนักงานรัฐวิสาหกิจ)

๓.๖ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัด เรียงตามลำดับจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จังหวัดต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๖,๓๗๕ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุดใน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดนนทบุรี ตามลำดับ

๓.๗ จำนวนเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการของจังหวัด เรียงตามลำดับจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๓ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก)

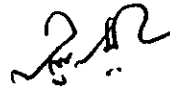
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๓ ลำดับแรก มีประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มาก ดังนี้ กรุงเทพมหานคร (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน และการบริการขนส่งทางบก) รองลงมา คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ วิกฤตน้ำ (อุทกภัย) สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย และผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ) และจังหวัดนนทบุรี (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มาก ได้แก่ วิกฤตน้ำ (อุทกภัย) เหตุเดือดร้อนรำคาญ และถนน) ตามลำดับ

#### ๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว เห็นสมควรนำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ตามข้อ ๒.๑

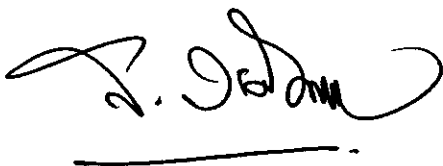
#### ๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบในการนำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีต่อไป



(นายจตุรงค์ ปัญญาติก)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เห็นชอบ



(นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)  
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

๒๕.๑.๒๖.