



บันทึกข้อความ

กรมประชาสัมพันธ์
ที่ 13042
วันที่ 7/2/60
เวลา 13.05 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๑๒๔ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับแจ้งจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ดังรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายสมพาศ นิลพันธ์)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เรียน อปส. ผ่าน รปส.(๒)

สพ. แจ้ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๐

สำหรับเรื่องนี้ เห็นควรแจ้งเวียน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ ให้มีผลเป็นที่ยุติภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ดังรายละเอียด ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

(นายเสมอ นิมเงิน)

ลก.

- แจ้งเวียนให้ทราบทั่วกัน

(นายภูมิสิทธิ์ ชันทยานุกุลกิจ)

ป.อปส.

แ ๐๒๐๑.๐๓/๐๓๔๐

๑๐ ก.พ. ๒๕๖๐

เรียน ผอ.สำนัก/กอง, ผช. และหัวหน้าหน่วยงาน
เพื่อโปรดทราบ และกรุณาดำเนินการ
ตามมติคณะรัฐมนตรีต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายเสมอ นิมเงิน)

ลก.

๒๐ ก.พ. ๖๐

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

รับที่ ๑๔๕
วันที่ ๗ ก.พ. ๒๕๖๐



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๗๑

สำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๑ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๖)/๒๖๒
ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๓. แผ่นบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม
คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้
รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบ
ให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงาน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผล
ความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำ
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒.๓ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการสงฆ์แห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมทั้งสิ้น ๑๖๒,๙๐๕ ครั้ง รวมจำนวน ๙๘,๔๖๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๐

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าเมื่อเปรียบเทียบสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑๔๕,๔๖๐ เรื่อง จะเห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ลดลง ๔๖,๙๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ สืบเนื่องจากการที่ภาครัฐได้ประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานในการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ประกอบกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ เครือข่ายยุติธรรมชุมชน มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่โดยตรง รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องก็มีมาตรการและแนวทางในการให้ความช่วยเหลือและบริการให้คำแนะนำปรึกษาแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมายื่นเรื่องต่อส่วนกลางเช่นเดิม ปริมาณเรื่องร้องทุกข์จึงลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมา

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด

๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญของผู้รื้อร่ายย่อยในหลากหลายประเด็น ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็นจากสถานประกอบการ บ้านพักอาศัย ขยะมูลฝอย วัชรุนมั่วสุม ปัญหาการจราจร รวมทั้งการจอดรถยนต์และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน เป็นต้น

๒) บ่อนการพนัน ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล

๓) ยาเสพติด ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และยาไอซ์

๔) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ในประเด็นที่หลากหลาย เช่น ขอให้ขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการตามมาตรการการเงินการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ กรณีการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนการโอนและการจำนองอสังหาริมทรัพย์ ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ เงื่อนไข คุณสมบัติของผู้เข้าร่วม และขยายระยะเวลาการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐของรัฐบาล โครงการบ้านประชารัฐ โครงการสินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน และโครงการกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น

๕) ไฟฟ้า ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องและขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า

๓.๓ สรุปภารกิจสำคัญตามนโยบาย ดังนี้

๓.๓.๑ ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานทุกกระทรวงให้จัดเจ้าหน้าที่มารับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาขั้นต้นโดยตรง ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ (สำนักงาน ก.พ. เดิม) โดยมีลักษณะการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาแนะนำแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผลการให้บริการสรุปได้ดังนี้

๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๓๐ กลุ่ม

๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๗,๖๒๖ ราย

๒.๑ ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๗,๓๙๒ เรื่อง

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๓,๖๘๗ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๓,๗๐๕ เรื่อง

๒.๒ ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๓๔ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

๓.๓.๒ การบูรณาการช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๘ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผลการให้บริการ ดังนี้

๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) รวม ๑๑๘ เรื่อง

๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency) รวม ๖,๑๑๖ ราย

/๓.๓.๓ การเชื่อมโยง...

๓.๓.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ โดยการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับ คณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

E-mail : ccc_opm@opm.mail.go.th

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๐๐๐ ต่อ ๔๕๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๖) / ๒๖๒ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

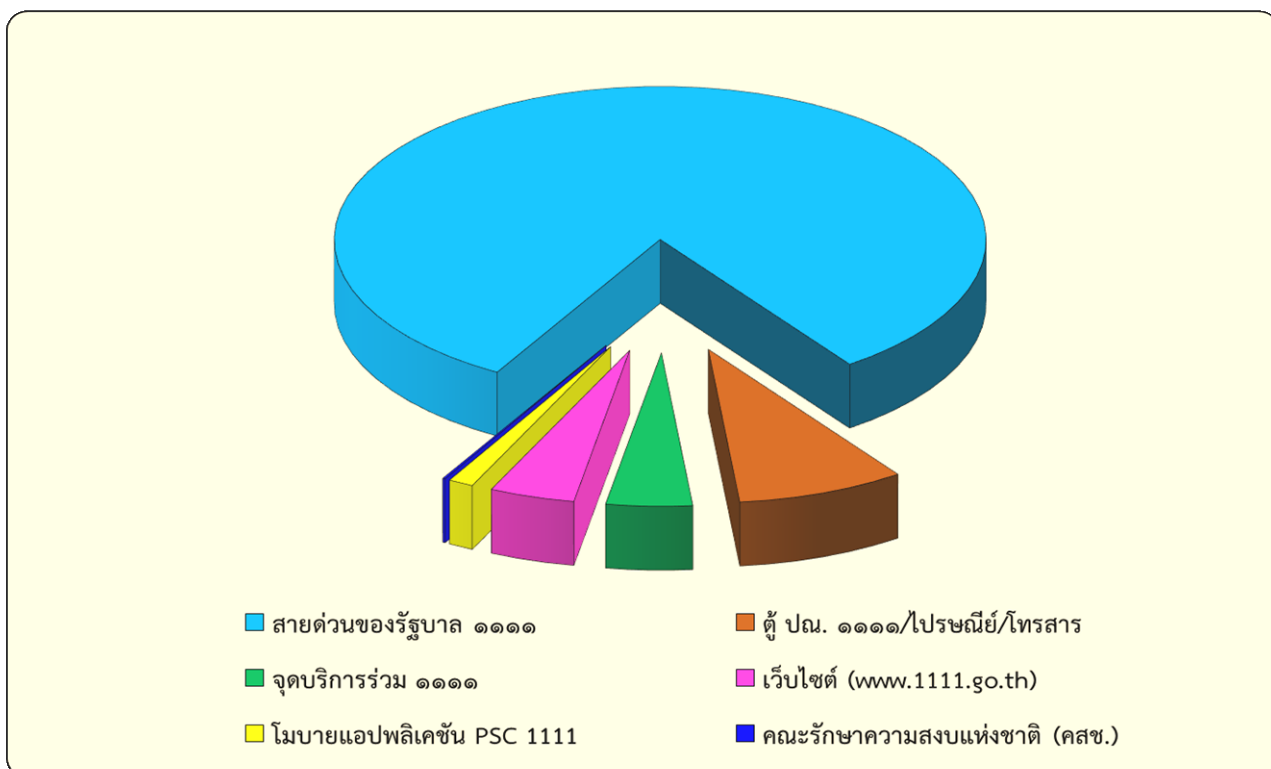


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

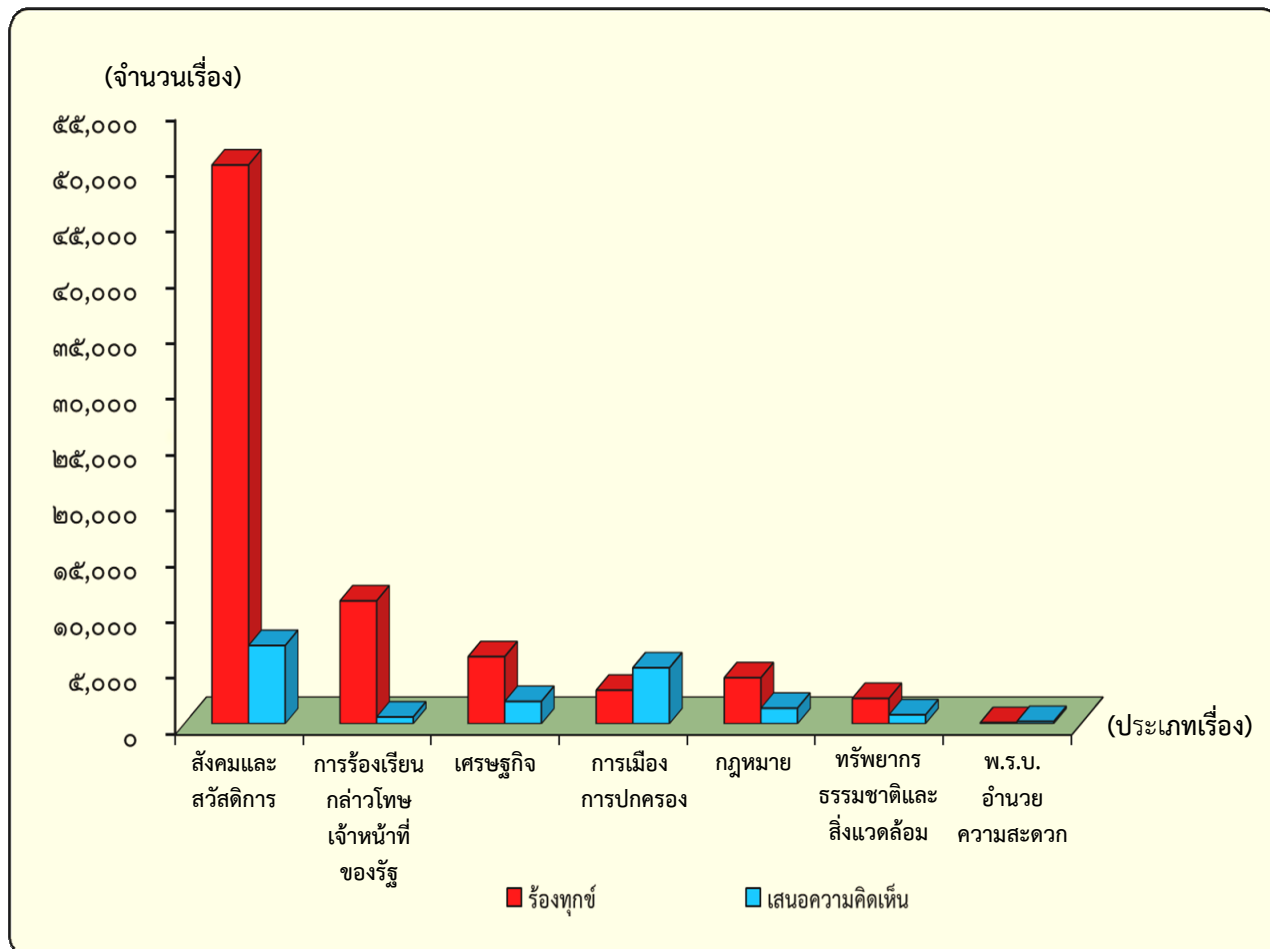
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๓๓,๒๕๘	๘๑.๘๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๓,๕๖๙	๘.๓๓
๓	จดบริการร่วม ๑๑๑๑	๖,๙๖๕	๔.๒๘
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๖,๘๘๗	๔.๒๓
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒,๐๒๓	๑.๒๔
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๒๐๓	๐.๑๒
รวมทั้งสิ้น		๑๖๒,๙๐๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๖๒,๙๐๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางจดบริการร่วม ๑๑๑๑ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

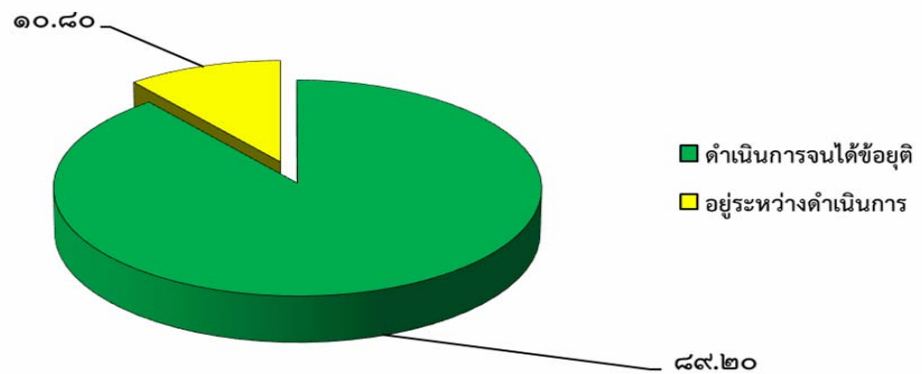
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๕๔,๓๖๘	๕๐,๒๗๐	๔,๐๙๘
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๓,๔๑๘	๑๓,๐๐๓	๔๑๕
๓	เศรษฐกิจ	๑๐,๐๙๒	๗,๖๗๕	๒,๔๑๗
๔	การเมือง-การปกครอง	๘,๑๓๑	๓,๐๐๔	๕,๑๒๗
๕	กฎหมาย	๕,๕๐๙	๔,๑๑๗	๑,๓๙๒
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒,๘๗๕	๒,๒๖๙	๖๐๖
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก *	๗๖	๓๗	๓๙
รวมทั้งสิ้น		๙๘,๔๖๙	๘๐,๓๗๕	๑๘,๐๙๔
ร้อยละ		๑๐๐	๘๑.๖๒	๑๘.๓๘

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๘,๔๖๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๗,๘๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๐,๖๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๐

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๕,๕๘๖	๑๕,๑๐๑	๔๘๕
๒	บ่อนการพนัน	๔,๖๕๙	๔,๕๑๓	๑๔๖
๓	ยาเสพติด	๔,๔๙๓	๔,๓๗๘	๑๑๕
๔	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๔,๒๘๒	๓,๘๗๔	๔๐๘
๕	ไฟฟ้า	๔,๒๓๐	๔,๐๖๖	๑๖๔
๖	หนี้สินนอกระบบ	๓,๖๑๙	๓,๑๘๕	๔๓๔
๗	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๒,๔๙๙	๒,๐๕๖	๔๔๓
๘	ถนน	๒,๔๐๔	๒,๑๙๕	๒๐๙
๙	น้ำประปา	๑,๙๘๙	๑,๘๘๐	๑๐๙
๑๐	สลากกินแบ่งรัฐบาล	๑,๗๙๗	๑,๗๖๗	๓๐

จากตารางข้างต้นประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย และขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๙)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๑๗,๘๖๔	๔๐.๙๒	๑๓,๒๙๘	๗๔.๔๔	๑๐,๖๑๔	๕๙.๔๒	๗,๒๕๐	๔๐.๕๘
๑.๑	กระทรวงคมนาคม	๒,๕๒๖	๕.๗๙	๒,๓๒๓	๙๑.๙๖	๒,๑๙๗	๘๖.๙๘	๓๒๙	๑๓.๐๒
๑.๒	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๓๑๑ เรื่อง)	๒,๔๕๖	๕.๖๓	๑,๔๓๙	๕๘.๕๙	๙๙๓	๔๐.๔๓	๑,๔๖๓	๕๙.๕๗
๑.๓	กระทรวงการคลัง	๑,๗๑๔	๓.๙๒๖	๑,๑๘๔	๖๙.๐๘	๘๑๙	๔๗.๗๘	๘๙๕	๕๒.๒๒
๑.๔	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๔๖๗	๓.๓๖๑	๑,๐๙๕	๗๔.๖๔	๗๕๗	๕๑.๖๐	๗๑๐	๔๘.๔๐
๑.๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๑,๔๓๕	๓.๒๙	๑,๐๒๘	๗๑.๖๔	๘๓๖	๕๘.๒๖	๕๙๙	๔๑.๗๔
๑.๖	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๔๐๖	๓.๒๒	๑,๑๕๘	๘๒.๓๖	๑,๐๘๓	๗๗.๐๓	๓๒๓	๒๒.๙๗
๑.๗	กระทรวงแรงงาน	๑,๓๕๖	๓.๑๐	๑,๒๑๒	๘๙.๓๘	๙๗๔	๗๑.๘๓	๓๘๒	๒๘.๑๗
๑.๘	กระทรวงยุติธรรม	๙๕๑	๒.๑๗๘	๔๔๗	๔๗.๐๐	๑๕๓	๑๖.๐๙	๗๙๘	๘๓.๙๑
๑.๙	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๕๓	๑.๗๒๕	๔๔๔	๕๘.๙๖	๓๓๐	๔๓.๘๒	๔๒๓	๕๖.๑๘
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๗๕๐	๑.๗๒	๕๗๐	๗๖.๐๐	๓๘๓	๕๑.๐๗	๓๖๗	๔๘.๙๓
๑.๑๑	กระทรวงกลาโหม	๗๒๖	๑.๖๖	๕๗๕	๗๙.๒๐	๔๙๕	๖๘.๑๘	๒๓๑	๓๑.๘๒
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๖๗๘	๑.๕๕	๖๒๙	๙๒.๗๗	๕๙๓	๘๗.๔๖	๘๕	๑๒.๕๔
๑.๑๓	สำนักงานกฤษฎีกา	๖๑๓	๑.๔๐	๓๙๗	๖๔.๗๖	๓๒๖	๕๓.๑๘	๒๘๗	๔๖.๘๒
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๓๒	๐.๗๖	๒๘๗	๘๖.๔๕	๒๗๔	๘๒.๕๓	๕๘	๑๗.๔๗
๑.๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๘๓	๐.๔๒	๑๐๗	๕๘.๔๗	๖๐	๓๒.๗๙	๑๒๓	๖๗.๒๑
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๑๗๑	๐.๓๙	๑๓๓	๗๗.๗๘	๑๐๕	๖๑.๔๐	๖๖	๓๘.๖๐
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๒๖	๐.๒๙	๑๐๑	๘๐.๑๖	๘๘	๖๙.๘๔	๓๘	๓๐.๑๖
๑.๑๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐๔	๐.๒๔	๘๕	๘๑.๗๓	๘๐	๗๖.๙๒	๒๔	๒๓.๐๘
๑.๑๙	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๐๐	๐.๒๓	๗๑	๗๑.๐๐	๕๘	๕๘.๐๐	๔๒	๔๒.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑๗	๐.๐๔	๑๓	๗๖.๔๗	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
๒	หน่วยงานอื่น	๑๘,๗๔๕	๔๒.๙๔	๑๗,๐๙๓	๙๑.๑๙	๑๖,๓๒๓	๘๗.๐๘	๒,๔๒๒	๑๒.๙๒
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๖,๖๔๗	๓๘.๑๓	๑๕,๓๒๕	๙๒.๐๖	๑๔,๘๕๔	๘๙.๒๓	๑,๗๙๓	๑๐.๗๗
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๔๘๗	๑.๑๑๖	๔๔๔	๙๑.๑๗	๓๙๑	๘๐.๒๙	๙๖	๑๙.๗๑
๒.๓	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๐๘	๐.๗๐๖	๒๔๕	๗๙.๕๕	๑๙๘	๖๔.๒๙	๑๑๐	๓๕.๗๑
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๓๐๔	๐.๖๙๖๔	๒๘๗	๙๔.๔๑	๒๑๔	๗๐.๓๙	๙๐	๒๙.๖๑

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๕	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๒๙๖	๐.๖๘	๒๙๔	๙๙.๓๒	๒๘๗	๙๖.๙๖	๙	๓.๐๔
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๕๕	๐.๓๕๕	๑๕๑	๙๗.๔๒	๑๔๔	๙๒.๙๐	๑๑	๗.๑๐
๒.๗	สภาพนาความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๙๓	๐.๒๑๓	๔๖	๔๙.๔๖	๑๖	๑๗.๒๐	๗๗	๘๒.๘๐
๒.๘	สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย	๘๓	๐.๑๙๐๑	๕๒	๖๒.๖๕	๒๘	๓๓.๗๓	๕๕	๖๖.๒๗
๒.๙	สำนักงานอัยการสูงสุด	๗๑	๐.๑๖๓	๓๘	๕๓.๕๒	๒๒	๓๐.๙๙	๔๙	๖๙.๐๑
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๔๓	๐.๐๙๘๕	๒๕	๕๘.๑๔	๑๙	๔๔.๑๙	๒๔	๕๕.๘๑
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๔๓	๐.๐๙๘๕	๓๖	๘๓.๗๒	๓๑	๗๒.๐๙	๑๒	๒๗.๙๑
๒.๑๒	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	๔๑	๐.๐๙๔	๓๘	๙๒.๖๘	๓๗	๙๐.๒๔	๔	๙.๗๖
๒.๑๓	สำนักงานศาลยุติธรรม	๓๓	๐.๐๗๖	๒๕	๗๕.๗๖	๑๘	๕๕.๕๕	๑๕	๔๕.๔๕
๒.๑๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๑๕	๐.๐๓๔	๕	๓๓.๓๓	๒	๑๓.๓๓	๑๓	๘๖.๖๗
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๑๔	๐.๐๓๒	๕	๓๕.๗๑	๑	๗.๑๔	๑๓	๙๒.๘๖
๒.๑๖	คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ	๑๒	๐.๐๒๘	๑๑	๙๑.๖๗	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๒.๑๗	ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียน ในประเทศ	๑๐	๐.๐๒๓	๘	๘๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๙	๐.๐๒๐๘	๙	๑๐๐.๐๐	๘	๘๘.๘๙	๑	๑๑.๑๑
๒.๑๙	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๘	๐.๐๑๘	๔	๕๐.๐๐	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๒.๒๐	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๘	๐.๐๑๘	๖	๗๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๒.๒๑	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๗	๐.๐๑๖	๓	๔๒.๘๖	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
๒.๒๒	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๗	๐.๐๑๖	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์	๖	๐.๐๑๔	๒	๓๓.๓๓	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗
๒.๒๔	แพทยสภา	๖	๐.๐๑๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๒.๒๕	สภาเกษตรกรไทย	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๖	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๗	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๒๙	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	๓	๐.๐๐๖๙	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๓๐	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	๓	๐.๐๐๖๙	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๓๑	สำนักพระราชวัง	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๒	ศาลอาญา	๓	๐.๐๐๖๙	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๓๓	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๓	๐.๐๐๖๙	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๓๔	สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๐๔๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๐๔๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๓๖	องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๗	สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๘	สภาวิศวกร	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๙	สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๔๐	ราชตฤณมัยสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๑	สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๒	ศาลปกครอง	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔๓	สำนักราชเลขาธิการ	๑	๐.๐๐๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง	๗,๐๔๔	๑๖.๑๔	๖,๑๗๒	๘๗.๖๒	๔,๕๘๙	๖๕.๑๕	๒,๕๕๕	๓๙.๘๕
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	๓,๑๖๗	๗.๒๕๕	๒,๖๖๖	๘๔.๑๘	๑,๕๓๑	๔๘.๓๔	๑,๖๓๖	๕๑.๖๖
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๑,๐๑๗	๒.๓๓	๗๗๒	๗๕.๙๑	๑๗๓	๑๗.๐๑	๘๔๔	๘๒.๙๙
๓.๑.๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๙๖๔	๒.๒๐๘๓	๙๔๘	๙๘.๓๔	๘๙๗	๙๓.๐๕	๖๗	๖.๙๕
๓.๑.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๔๕๙	๑.๐๕๑	๔๐๗	๘๘.๖๗	๑๐๗	๒๓.๓๑	๓๕๒	๗๖.๖๙
๓.๑.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๓๐๔	๐.๖๙๖๔	๑๗๗	๕๘.๒๒	๑๐๗	๓๕.๒๐	๑๙๗	๖๔.๘๐
๓.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒๑๘	๐.๔๙๙	๒๐๑	๙๒.๒๐	๑๖๑	๗๓.๘๕	๕๗	๒๖.๑๕
๓.๑.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๐๗	๐.๒๔๕๐	๙๒	๘๕.๙๘	๔๐	๓๗.๓๘	๖๗	๖๒.๖๒

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๖๗	๐.๑๕๔	๔๓	๖๔.๑๘	๒๕	๓๗.๓๑	๔๒	๖๒.๖๙
๓.๑.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๒๐	๐.๐๔๖	๑๗	๘๕.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐	๔	๒๐.๐๐
๓.๑.๙	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๑๑๕	๕	๑๐๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑.๑๐	โรงงานไฟ	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๑	บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด	๑	๐.๐๐๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๒	โรงงานยาสูบ	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๓	ศูนย์อำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน	๑	๐.๐๐๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๑,๔๒๔	๓.๒๖๒	๑,๓๔๕	๙๔.๔๕	๑,๑๑๖	๗๘.๓๗	๓๐๘	๒๑.๖๓
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๕๙๐	๑.๓๕๒	๕๓๓	๙๐.๐๐	๔๐๕	๖๘.๖๔	๑๘๕	๓๑.๓๖
๓.๒.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๓๖๕	๐.๘๓๖	๓๕๙	๙๘.๓๖	๓๐๓	๘๓.๐๑	๖๒	๑๖.๙๙
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๓๒๘	๐.๗๕๑	๓๒๒	๙๘.๑๗	๒๘๒	๘๕.๙๘	๔๖	๑๔.๐๒
๓.๒.๔	การประปานครหลวง	๑๔๑	๐.๓๒๓	๑๓๓	๙๔.๓๓	๑๒๖	๘๙.๓๖	๑๕	๑๐.๖๔
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑,๒๒๐	๒.๗๙๕	๑,๑๕๐	๙๔.๒๖	๑,๑๒๑	๙๑.๘๙	๙๙	๘.๑๑
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๖๓๗	๑.๔๖	๖๒๘	๙๘.๕๙	๖๑๕	๙๖.๕๕	๒๒	๓.๔๕
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๒๒๘	๐.๕๒	๑๙๖	๘๕.๙๖	๑๙๓	๘๔.๖๕	๓๕	๑๕.๓๕
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๙๑	๐.๒๑	๙๐	๙๘.๙๐	๘๖	๙๔.๕๑	๕	๕.๔๙
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๘๔	๐.๑๙๒๔	๗๘	๙๒.๘๖	๗๔	๘๘.๑๐	๑๐	๑๑.๙๐
๓.๓.๕	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๘๐	๐.๑๘๓	๗๒	๙๐.๐๐	๗๒	๙๐.๐๐	๘	๑๐.๐๐
๓.๓.๖	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๗๕	๐.๑๗๒	๖๙	๙๒.๐๐	๖๗	๘๙.๓๓	๘	๑๐.๖๗
๓.๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๐๒๘	๑๐	๘๓.๓๓	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๓.๓.๘	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑๑	๐.๐๒๕	๕	๔๕.๔๕	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๕.๕๕
๓.๓.๙	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	๒	๐.๐๐๔๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๗๕	๑.๐๙	๔๕๕	๙๕.๗๙	๓๔๕	๗๒.๖๓	๑๓๐	๒๗.๓๗
๓.๔.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒๕๒	๐.๕๘	๒๔๓	๙๖.๔๓	๒๒๔	๘๘.๘๙	๒๘	๑๑.๑๑
๓.๔.๒	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๒๐๖	๐.๔๗	๑๙๘	๙๖.๑๒	๑๐๙	๕๒.๙๑	๙๗	๔๗.๐๙
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๑๗	๐.๐๔	๑๔	๘๒.๓๕	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๗๗	๐.๔๐๕๕	๑๒๘	๗๒.๓๒	๑๐๖	๕๙.๘๙	๗๑	๔๐.๑๑
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๑๗๕	๐.๔๐๐๙	๑๒๘	๗๓.๑๔	๑๐๖	๖๐.๕๗	๖๙	๓๙.๕๓
๓.๕.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๐๔๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐

/๓.๖ รัฐวิสาหกิจ...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๕๑	๐.๓๔๖	๑๑๖	๗๖.๘๒	๑๐๕	๖๙.๕๔	๔๖	๓๐.๔๖
๓.๖.๑	องค์การสวนยาง	๘๕	๐.๑๙๔๗	๗๗	๙๐.๕๕	๗๔	๘๗.๐๖	๑๑	๑๒.๙๔
๓.๖.๒	การยางแห่งประเทศไทย	๕๙	๐.๑๓๕๒	๓๒	๕๔.๒๔	๒๖	๔๔.๐๗	๓๓	๕๕.๙๓
๓.๖.๓	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๔	๐.๐๐๙๒	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๖.๔	องค์การส่งเสริมกิจการโคนม แห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๙๗	๐.๒๒๒๒	๙๑	๙๓.๘๑	๘๙	๙๑.๗๕	๘	๘.๒๕
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด	๙๗	๐.๒๒๒๒	๙๑	๙๓.๘๑	๘๙	๙๑.๗๕	๘	๘.๒๕
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๖๘	๐.๑๕๖	๕๙	๘๖.๗๖	๕๒	๗๖.๔๗	๑๖	๒๓.๕๓
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	๖๕	๐.๑๔๙๑	๕๖	๘๖.๑๕	๔๙	๗๕.๓๘	๑๖	๒๔.๖๒
๓.๘.๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๓	๐.๐๐๖๙	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๖๗	๐.๑๕๔	๒๖	๓๘.๘๑	๑๗	๒๕.๓๗	๕๐	๗๔.๖๓
๓.๙.๑	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๔๔	๐.๑๐๑	๕	๑๑.๓๖	๔	๙.๐๙	๔๐	๙๐.๙๑
๓.๙.๒	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม การลงทุน	๙	๐.๐๒๐๘	๘	๘๘.๘๙	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๓.๙.๓	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๔	๐.๐๐๙๒	๔	๑๐๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๙.๔	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๐๖๙	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๙.๕	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๐๔๖	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๙.๖	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การวิจัย	๒	๐.๐๐๔๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๗	องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่ พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๘	สำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๙	สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๖๗	๐.๑๕๔	๕๘	๘๖.๕๗	๕๕	๘๒.๐๙	๑๒	๑๗.๙๑
๓.๑๐.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๔๔	๐.๑๐๑	๓๙	๘๘.๖๔	๓๘	๘๖.๓๖	๖	๑๓.๖๔
๓.๑๐.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒๓	๐.๐๕๓	๑๙	๘๒.๖๑	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๕๘	๐.๑๓๒๙	๒๕	๔๓.๑๐	๑๖	๒๗.๕๙	๔๒	๗๒.๔๑
๓.๑๑.๑	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๓๙	๐.๐๙	๑๒	๓๐.๗๗	๘	๒๐.๕๑	๓๑	๗๙.๔๙
๓.๑๑.๒	สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ/ในกำกับของรัฐ	๘	๐.๐๑๘	๖	๗๕.๐๐	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๓	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๘	๐.๐๑๘	๖	๗๕.๐๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐
๓.๑๑.๔	องค์การค้ำของ สกสค.	๒	๐.๐๐๔๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๕	สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๔๑	๐.๐๙๔	๓๐	๗๓.๑๗	๒๒	๕๓.๖๖	๑๙	๔๖.๓๔
๓.๑๒.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๓๓	๐.๐๗๖	๒๕	๗๕.๗๖	๑๘	๕๔.๕๕	๑๕	๔๕.๔๕
๓.๑๒.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๘	๐.๐๑๘	๕	๖๒.๕๐	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๒๔	๐.๐๕๕	๑๗	๗๐.๘๓	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗
๓.๑๓.๑	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์	๒๔	๐.๐๕๕	๑๗	๗๐.๘๓	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม	๕	๐.๐๑๑๕	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๓.๑๔.๑	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๐๙๒	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๑๔.๒	สถาบันพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๒	๐.๐๐๔๖	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๑	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๒	สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๒๓	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๐๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑	๐.๐๐๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๔๓,๖๕๓	๑๐๐.๐๐	๓๖,๕๖๓	๘๓.๗๖	๓๑,๕๒๖	๗๒.๒๒	๑๒,๑๒๗	๒๗.๗๘

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔๓,๖๕๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

สำหรับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา คือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากมลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ บ้านเรือน วิทยาลัยวู้ดซัม รวมถึงกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และแรงงานต่างด้าว - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถแท็กซี่ รถบัส รถตู้โดยสารสาธารณะกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความปลอดภัย - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้าและตั้ง/วางสิ่งของกีดขวางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหารถจักรยานยนต์สัญจรบนบาทวิถี หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล หว่ยจ๊วยกี๋ โก๋ชนตุ้มบ้า น้ำเต้าปูปลา โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหว่ยบิงปอง
๒	กระทรวงคมนาคม	การบริการรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีไซน์แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร
๓	กระทรวงมหาดไทย	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการตามมาตรการการเงินการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ กรณีการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนการโอนและการจำนองอสังหาริมทรัพย์ - ขอให้ปรับลดวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้านเป็นระยะเวลา ๔ ปี จากเดิมที่มีวาระการดำรงตำแหน่งจนถึงอายุ ๖๐ ปี - ขอให้ตรวจสอบการดำเนินโครงการมาตรการส่งเสริมความเป็นอยู่ระดับตำบล ด้วยการสนับสนุนเงินลงทุนตำบลละ ๕ ล้านบาท ข้อพิพาทเรื่องที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาข้อพิพาทเรื่องที่ดิน - ขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิที่ดิน การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่เทศบาลทุจริต
๔	กระทรวงการคลัง	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ เงื่อนไข คุณสมบัติของผู้เข้าร่วม และขยายระยะเวลาการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐของรัฐบาล โครงการบ้านประชารัฐ โครงการสินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน และโครงการกองทุนการออมแห่งชาติ - ขอให้ขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการตามมาตรการการเงินการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ กรณีการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนการโอนและการจำนองอสังหาริมทรัพย์ ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีของสถานประกอบการและร้านค้า กับขอให้เร่งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.๙๐/๙๑)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๕	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้แก้ไขปัญหาราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ ประเภทยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง และข้าวโพดสำหรับเลี้ยงสัตว์
		วิกฤตน้ำ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้จัดทำแผนเตรียมเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้งให้กับประชาชน กับขอให้ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหามลพิษทางดินและน้ำเพื่อการเกษตร
		ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง และข้าวโพดสำหรับเลี้ยงสัตว์ - ขอให้ปรับหลักเกณฑ์การเข้าร่วมและเร่งจ่ายเงินโครงการสร้างความเข้มแข็งให้แก่เกษตรกรชาวสวนยาง - ขอให้เร่งจ่ายเงินชดเชยกรณีได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างฝาย อ่างเก็บน้ำ เขื่อนในพื้นที่ต่าง ๆ

**๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐบาลที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก)**

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือปรับโครงสร้างหนี้และขยายระยะเวลาการชำระหนี้ที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน
		การขออนุมัติสินเชื่อ และทุนประกอบอาชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อเป็นเงินทุนประกอบอาชีพ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสิน - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ
๒	สำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล และผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและควบคุมการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา - ขอให้จัดสรรและเพิ่มโควตาจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ - ขอให้เพิ่มจำนวนและขยายระยะเวลาในการซื้อ/จองล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ประชาชนสามารถซื้อ/จองล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาลได้อย่างทั่วถึง
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งทางบก และการบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารประจำทางร่วมบริการ ขนาดเล็ก รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้แก้ไขปัญหารถโดยสารประจำทางไม่จอดรับ-ส่งผู้โดยสารที่ป้ายรถโดยสาร
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลข สายด่วน ๑๓๔๘
๔	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า - ขอให้ติดตั้งและเพิ่มขนาดหม้อแปลงไฟฟ้า
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับขอให้ปรับปรุงการให้บริการหมายเลข ๑๑๒๙
๕	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	หนี้สินนอกระบบ และการขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และทุนประกอบอาชีพ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
		สถาบันการเงิน โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการในการทำบัตรเอทีเอ็มแบบผูกเงื่อนไขทำประกันภัยควบคู่ กับบัตรเอทีเอ็ม กับขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของตู้รับฝากเงินสดอัตโนมัติและตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัด โดยเรียงตามลำดับจาก อปท. และจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๙)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๓,๘๓๓	๑๕.๐๖	๓,๖๔๔	๙๕.๐๗	๓,๒๕๐	๘๔.๗๙	๕๘๓	๑๕.๒๑
๑	กรุงเทพมหานคร	๓,๘๓๓	๑๕.๐๖	๓,๖๔๔	๙๕.๐๗	๓,๒๕๐	๘๔.๗๙	๕๘๓	๑๕.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๑		๒,๘๒๕	๑๑.๑๑	๒,๔๙๙	๘๘.๔๖	๒,๓๕๓	๘๓.๒๙	๔๗๒	๑๖.๗๑
๒	จังหวัดนนทบุรี	๙๖๑	๓.๗๘	๘๕๕	๘๘.๙๗	๘๒๘	๘๖.๑๖	๑๓๓	๑๓.๘๔
๓	จังหวัดปทุมธานี	๘๘๓	๓.๔๗	๘๑๕	๙๒.๓	๗๕๐	๘๔.๙๔	๑๓๓	๑๕.๐๖
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๖๓๖	๒.๕๐	๕๓๙	๘๔.๗๕	๕๐๗	๗๙.๗๒	๑๒๙	๒๐.๒๘
๕	จังหวัดสระบุรี	๓๔๕	๑.๓๖	๒๙๐	๘๔.๐๖	๒๖๘	๗๗.๖๘	๗๗	๒๒.๓๒
เขตตรวจราชการที่ ๒		๖๓๘	๒.๕๑	๕๒๔	๘๒.๑๓	๔๓๒	๖๗.๗๑	๒๐๖	๓๒.๒๙
๖	จังหวัดลพบุรี	๒๘๒	๑.๑๑	๒๒๙	๘๑.๒๑	๑๙๙	๗๐.๕๗	๘๓	๒๙.๔๓
๗	จังหวัดชัยนาท	๑๓๒	๐.๕๒	๑๐๑	๗๖.๕๒	๘๑	๖๑.๓๖	๕๑	๓๘.๖๔
๘	จังหวัดอ่างทอง	๑๒๐	๐.๔๗	๑๐๙	๙๐.๘๓	๘๓	๖๙.๑๗	๓๗	๓๐.๘๓
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๐๔	๐.๔๑	๘๕	๘๑.๗๓	๖๙	๖๖.๓๕	๓๕	๓๓.๖๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		๒,๑๔๖	๘.๔๒	๑,๘๙๑	๘๘.๑๒	๑,๗๙๗	๘๓.๗๔	๓๔๙	๑๖.๒๖
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๑,๒๒๘	๔.๘๒	๑,๑๔๔	๙๓.๑๖	๑,๑๑๘	๙๑.๐๔	๑๑๐	๘.๙๖
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๓๕๙	๑.๔๑	๓๐๑	๘๓.๘๔	๒๗๗	๗๗.๑๖	๘๒	๒๒.๘๔
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๒๒๗	๐.๘๙	๑๘๓	๘๐.๖๒	๑๖๓	๗๑.๘๑	๖๔	๒๘.๑๙
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๑๙๑	๐.๗๕	๑๓๕	๗๐.๖๘	๑๒๗	๖๖.๔๙	๖๔	๓๓.๕๑
๑๔	จังหวัดนครนายก	๑๔๑	๐.๕๕	๑๒๘	๙๐.๗๘	๑๑๒	๗๙.๔๓	๒๙	๒๐.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๔		๑,๗๔๒	๖.๘๕	๑,๔๔๙	๘๓.๑๘	๑,๒๙๙	๗๔.๕๗	๔๔๓	๒๕.๔๓
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๕๙๒	๒.๓๓	๕๑๓	๘๖.๖๖	๔๘๓	๘๑.๕๙	๑๐๙	๑๘.๔๑
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๔๑๐	๑.๖๑	๓๖๓	๘๘.๕๔	๒๘๓	๖๙.๐๒	๑๒๗	๓๐.๙๘
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๔๐๖	๑.๖๐	๓๑๖	๗๗.๘๓	๒๙๕	๗๒.๖๖	๑๑๑	๒๗.๓๔
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๓๓๔	๑.๓๑	๒๕๗	๗๖.๙๕	๒๓๘	๗๑.๒๖	๙๖	๒๘.๗๔
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑,๐๔๔	๔.๑๐	๙๓๕	๘๙.๕๖	๘๓๑	๗๙.๖๐	๒๑๓	๒๐.๔๐
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๔๖๗	๑.๘๓	๔๒๔	๙๐.๗๙	๓๙๓	๘๔.๑๕	๗๔	๑๕.๘๕
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๒๗๙	๑.๑๐	๒๔๑	๘๖.๓๘	๒๐๙	๗๔.๙๑	๗๐	๒๕.๐๙
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๒๐๖	๐.๘๑	๑๘๖	๙๐.๒๙	๑๔๙	๗๒.๓๓	๕๗	๒๗.๖๗
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๙๒	๐.๓๖	๘๔	๙๑.๓	๘๐	๘๖.๙๖	๑๒	๑๓.๐๔
เขตตรวจราชการที่ ๖		๑,๕๒๓	๕.๙๙	๑,๑๖๙	๗๖.๗๖	๑,๐๓๑	๖๗.๗๐	๔๙๒	๓๒.๓๐
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๕๘๗	๒.๓๑	๔๔๒	๗๕.๓	๓๙๒	๖๖.๗๘	๑๙๕	๓๓.๒๒
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๕๔๑	๒.๑๓	๓๙๗	๗๓.๓๘	๓๖๓	๖๗.๑	๑๗๘	๓๒.๙
๒๕	จังหวัดชุมพร	๒๔๓	๐.๙๕	๑๙๔	๗๙.๘๔	๑๗๒	๗๐.๗๘	๗๑	๒๙.๒๒
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๑๕๒	๐.๖	๑๓๖	๘๙.๔๗	๑๐๔	๖๘.๔๒	๔๘	๓๑.๕๘
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑,๐๓๕	๔.๐๗	๘๖๘	๘๓.๘๖	๗๒๑	๖๙.๖๖	๓๑๔	๓๐.๓๔
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๓๕๑	๑.๓๘	๓๐๔	๘๖.๖๑	๒๖๖	๗๕.๗๘	๘๕	๒๔.๒๒
๒๘	จังหวัดกระบี่	๒๓๙	๐.๙๔	๑๙๓	๘๐.๗๕	๑๖๐	๖๖.๙๕	๗๙	๓๓.๐๕
๒๙	จังหวัดตรัง	๒๒๖	๐.๘๙	๑๙๘	๘๗.๖๑	๑๕๑	๖๖.๘๑	๗๕	๓๓.๑๙

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓๐	จังหวัดพังงา	๑๔๑	๐.๕๕	๑๑๘	๘๓.๖๙	๙๙	๗๐.๒๑	๔๒	๒๙.๗๙
๓๑	จังหวัดระนอง	๗๘	๐.๓๑	๕๕	๗๐.๕๑	๔๕	๕๗.๖๙	๓๓	๔๒.๓๑
เขตตรวจราชการที่ ๘		๘๔๒	๓.๓	๖๕๔	๗๗.๖๗	๕๕๗	๖๖.๑๕	๒๘๕	๓๓.๘๕
๓๒	จังหวัดสงขลา	๕๒๖	๒.๐๗	๔๒๗	๘๑.๑๘	๓๗๓	๗๐.๙๑	๑๕๓	๒๙.๐๙
๓๓	จังหวัดปัตตานี	๙๐	๐.๓๕	๗๑	๗๘.๘๙	๔๘	๕๓.๓๓	๒๒	๒๖.๖๗
๓๔	จังหวัดยะลา	๘๔	๐.๓๓	๕๘	๖๙.๐๕	๔๕	๕๓.๕๗	๑๓	๑๖.๔๓
๓๕	จังหวัดสตูล	๗๕	๐.๒๙	๕๕	๗๓.๓๓	๕๑	๖๘.๐๐	๒๔	๓๒.๐๐
๓๖	จังหวัดนราธิวาส	๖๗	๐.๒๖	๔๓	๖๔.๑๘	๔๐	๕๙.๗๐	๒๗	๔๐.๓๐
เขตตรวจราชการที่ ๙		๑,๕๑๗	๕.๙๖	๑,๒๗๙	๘๔.๓๑	๑,๑๗๗	๗๗.๕๙	๓๔๐	๒๒.๔๑
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๘๕๘	๓.๓๗	๗๓๖	๘๕.๗๘	๖๙๐	๘๐.๔๒	๑๖๘	๑๙.๕๘
๓๘	จังหวัดระยอง	๓๕๕	๑.๓๙	๒๙๘	๘๓.๙๔	๒๘๒	๗๙.๔๔	๗๓	๒๐.๕๖
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๒๑๖	๐.๘๕	๑๖๓	๗๕.๔๖	๑๔๘	๖๘.๕๒	๑๖	๗.๔๘
๔๐	จังหวัดตราด	๘๘	๐.๓๕	๘๒	๙๓.๑๘	๕๗	๖๔.๗๗	๓๑	๓๕.๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๗๖๕	๓.๐๐	๕๔๔	๗๑.๑๑	๔๘๐	๖๒.๗๕	๒๘๕	๓๗.๒๕
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๓๑๔	๑.๒๓	๒๑๓	๖๗.๘๓	๒๐๕	๖๕.๒๙	๑๐๙	๓๔.๗๑
๔๒	จังหวัดเลย	๑๖๐	๐.๖๓	๑๒๕	๗๘.๑๓	๙๐	๕๖.๒๕	๓๕	๒๑.๘๗
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๑๐๔	๐.๔๑	๖๗	๖๔.๔๒	๖๔	๖๑.๕๔	๓	๒.๙๖
๔๔	จังหวัดบึงกาฬ	๑๐๐	๐.๓๙	๖๘	๖๘.๐๐	๖๗	๖๗.๐๐	๓๓	๓๓.๐๐
๔๕	จังหวัดหนองบัวลำภู	๘๗	๐.๓๔	๗๑	๘๑.๖๑	๕๔	๖๒.๐๗	๑๗	๑๙.๓๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๓๘๕	๑.๕๑๕	๒๗๔	๗๑.๑๗	๒๒๒	๕๗.๖๖	๑๖๓	๔๒.๓๔
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๑๗๕	๐.๖๙	๑๓๐	๗๔.๒๙	๙๙	๕๖.๕๗	๓๑	๑๗.๔๓
๔๗	จังหวัดนครพนม	๑๓๙	๐.๕๔๕	๙๕	๖๘.๓๕	๘๓	๕๙.๗๑	๑๖	๑๑.๒๙
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๗๑	๐.๒๘	๔๙	๖๙.๐๑	๔๐	๕๖.๓๔	๙	๑๒.๖๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๑,๒๕๓	๔.๙๒	๘๒๒	๖๕.๖๐	๗๕๕	๖๐.๒๖	๔๙๘	๓๙.๗๔
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๔๙๘	๑.๙๖	๓๓๕	๖๗.๒๗	๓๒๑	๖๔.๔๖	๑๗๗	๓๕.๕๔
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๒๖๓	๑.๐๓	๑๕๘	๖๐.๐๘	๑๓๔	๕๐.๙๕	๑๒๙	๔๙.๐๕
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๒๕๗	๑.๐๑	๑๖๔	๖๓.๘๑	๑๕๘	๖๑.๔๘	๑๐๙	๔๒.๕๒
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๒๓๕	๐.๙๒	๑๖๕	๗๐.๒๑	๑๔๒	๖๐.๔๓	๑๑๓	๔๘.๕๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๙๒๐	๓.๖๑	๖๐๒	๖๕.๔๓	๕๒๖	๕๗.๑๗	๓๗๔	๔๒.๘๓
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๔๒๕	๑.๖๗	๒๗๓	๖๔.๒๔	๒๕๓	๕๙.๕๓	๑๗๒	๔๐.๔๗
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๒๘๘	๑.๑๓	๑๗๑	๕๙.๓๘	๑๖๐	๕๕.๕๖	๑๑๘	๔๔.๔๔
๕๕	จังหวัดยโสธร	๑๐๕	๐.๔๑	๘๑	๗๗.๑๔	๕๕	๕๒.๓๘	๒๖	๒๔.๖๒
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๐๒	๐.๔	๗๗	๗๕.๔๙	๕๘	๕๖.๘๖	๑๙	๑๘.๑๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๑,๖๕๐	๖.๔๙	๑,๑๑๕	๖๗.๕๘	๙๙๕	๖๐.๓๐	๖๕๕	๓๙.๗๐
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๗๑๒	๒.๘	๔๗๘	๖๗.๑๓	๔๖๓	๖๕.๐๓	๒๔๙	๓๔.๙๗
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๓๕๑	๑.๓๘	๒๒๐	๖๒.๖๘	๒๐๖	๕๘.๖๙	๑๑๔	๓๒.๓๑
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๓๔๓	๑.๓๕	๒๖๐	๗๕.๘	๑๙๙	๕๘.๐๒	๑๑๔	๓๒.๙๘
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๒๔๔	๐.๙๖	๑๕๗	๖๔.๓๔	๑๒๗	๕๒.๐๕	๑๑๗	๔๗.๙๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๗๕๓	๒.๙๖	๕๒๘	๗๐.๑๒	๔๖๔	๖๑.๖๒	๒๘๔	๓๘.๔๘
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๔๕๒	๑.๗๘	๓๑๘	๗๐.๓๕	๓๐๒	๖๖.๘๑	๑๕๐	๓๓.๑๙
๖๒	จังหวัดลำปาง	๑๘๔	๐.๗๒	๑๓๐	๗๐.๖๕	๙๑	๔๙.๔๖	๓๙	๒๐.๕๔
๖๓	จังหวัดลำพูน	๘๓	๐.๓๓	๕๘	๖๙.๘๘	๕๕	๖๖.๒๗	๒๘	๓๓.๗๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓๔	๐.๑๓	๒๒	๖๔.๗๑	๑๖	๔๗.๐๖	๑๘	๕๒.๙๔

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๕๑๗	๒.๐๓	๓๘๖	๗๔.๖๖	๓๒๔	๖๒.๖๗	๑๙๓	๓๗.๓๓
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๒๒๙	๐.๙	๑๕๓	๖๖.๘๑	๑๔๗	๖๔.๑๙	๘๒	๓๕.๘๑
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๐๔	๐.๔๑	๘๙	๘๕.๕๘	๗๓	๗๐.๑๙	๓๑	๒๙.๘๑
๖๗	จังหวัดพะเยา	๑๐๒	๐.๔	๗๕	๗๓.๕๓	๕๖	๕๔.๙	๔๖	๔๕.๑
๖๘	จังหวัดน่าน	๘๒	๐.๓๒	๖๙	๘๔.๑๕	๔๘	๕๘.๕๔	๓๔	๔๑.๔๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑,๐๗๓	๔.๒๑	๗๘๖	๗๓.๒๕	๗๐๙	๖๖.๐๘	๓๖๔	๓๓.๙๒
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๕๔	๑.๓๙	๒๔๑	๖๘.๐๘	๒๒๖	๖๓.๘๔	๑๒๘	๓๖.๑๖
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๒๔๔	๐.๙๖	๑๖๖	๖๘.๐๓	๑๔๖	๕๙.๘๔	๙๘	๔๐.๑๖
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๑๙๒	๐.๗๕	๑๔๖	๗๖.๐๔	๑๓๕	๗๐.๓๑	๕๗	๒๙.๖๙
๗๒	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๔๕	๐.๕๗	๑๑๗	๘๐.๖๙	๙๙	๖๘.๒๘	๔๖	๓๑.๗๒
๗๓	จังหวัดตาก	๑๓๘	๐.๕๔	๑๑๖	๘๔.๐๖	๑๐๓	๗๔.๖๔	๓๕	๒๕.๓๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๙๙๒	๓.๘๙๕	๗๕๒	๗๕.๘๑	๖๓๗	๖๔.๒๑	๓๕๕	๓๕.๗๙
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๔๖๘	๑.๘๔	๓๖๕	๗๗.๙๙	๒๙๑	๖๒.๑๘	๑๗๗	๓๗.๘๒
๗๕	จังหวัดกำแพงเพชร	๑๙๗	๐.๗๗	๑๒๗	๖๔.๔๗	๑๒๖	๖๓.๙๖	๗๑	๓๖.๐๔
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๑๙๕	๐.๗๖๕	๑๖๔	๘๔.๑	๑๓๑	๖๗.๑๘	๖๔	๓๒.๘๒
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๓๒	๐.๕๒	๙๖	๗๒.๗๓	๘๙	๖๗.๔๒	๔๓	๓๒.๕๘
รวม		๒๕,๔๕๓	๑๐๐.๐๐	๒๐,๗๒๑	๘๑.๔๑	๑๘,๕๖๐	๗๒.๙๒	๖,๘๙๓	๒๗.๐๘

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๒๕,๔๕๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง ควั่นไฟ สิ่งปฏิกูล สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม สัตว์เลี้ยง รบรทุกดิน และการเผาขยะ - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ การติดตั้งป้ายโฆษณา และการจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนน และซ่อมแซม/ขุดลอก/ปิดฝาท่อระบายน้ำ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ลูกกระนวดชะลอความเร็ว ทางม้าลาย สะพานข้ามแยก และสะพานลอยคนข้าม
		หาบเร่แผงลอย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้จัดระเบียบแผงลอยที่จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง ควั่นไฟ น้ำเน่าเสีย สถานประกอบการ บ้านเรือน การก่อสร้างอาคาร ร้านอาหาร สัตว์เลี้ยง รบรทุกดิน เมาขยะ และสุนัขจรจัด - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ การติดตั้งป้ายโฆษณา และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และพนันทายผล การแข่งขันฟุตบอล ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา
๓	จังหวัดนนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น คว้นไฟ สถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง ก่อสร้างอาคาร กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม และขยะมูลฝอย - ขอให้แก้ไขปัญหาการติดตั้งป้ายโฆษณา การจอดรถ และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้กำจัดวัชพืช/ผักตบชวา ขุดลอกคลอง/ท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม - ขอให้ติดตั้ง/ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล
๔	จังหวัดปทุมธานี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น คว้นไฟ ฝุ่นละออง สถานประกอบการ สถานบันเทิง บ้านเรือน ร้านอาหาร รถบรรทุกดิน กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม สุนัขจรจัด และการเผาหญ้า/ขยะ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ใบกระท่อม และกัญชา บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล
๕	จังหวัดชลบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คว้นไฟ สถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร ก่อสร้างอาคาร กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม สุนัขจรจัด และการเผาขยะ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล
