

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๓๕๕๖



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๑๓๔
ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลจำนวน ๑ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๖ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมกำหนดแนวทางดำเนินการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม
ตามความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ในการนี้นายกรัฐมนตรีได้สั่งการเพิ่มเติมโดยให้ จังหวัด/หน่วยงาน ที่มีรายละเอียดของเรื่องที่
ยุติต่ำเร่งรัดด้วย ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายเนติ เปรมรัศมิ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน E - mail : ccc@opm.go.th

โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๗๑-๔๔ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๒๔๑ ๔๓๔๔

ผู้ประสานงาน : นางมาลินี ภาวีโล

ได้รับเรื่องแล้ว

๑๐ มิ.ย. ๒๕๕๖

ศษ.สภ.

ศษ.สภ.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๔๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ กค.๓๕

วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

[Signature]
๒๗ ม.๕๒

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ได้มีมติเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้

๑.๒.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๑.๒.๒ เห็นชอบให้ภารกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด โดยเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นไป

ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. รับข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยว่า การกำหนดให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติเป็นภารกิจตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ นั้น การดำเนินการที่ถือเป็น "ข้อยุติ" ควรพิจารณาถึงการที่ข้อร้องเรียนจากประชาชนดังกล่าวได้รับการช่วยเหลือดูแล แก้ไขตามข้อเท็จจริงของสภาพปัญหาจากหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องแล้วมากกว่าที่จะเป็นเพียงการยุติเรื่อง หรือการส่งผ่านเรื่องโดยยังไม่มี การดูแล แก้ไข ข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างแท้จริง (เอกสาร ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องเรียน และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ (มกราคม - มีนาคม ๒๕๕๒) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

นาม. 80
ศ. 4 ม. 52
14.05
๐๐๕ 5 ม. 52
9.10

ร.ม.ค. นร. (๑) รับที่ 314
วันที่ 28 พ.ค. 52 10.54 น. รมว. ๑๕๓๐

/๒.๑ ตาราง...

๒.๑ ตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการร้องเรียนของประชาชนจำแนกตาม
ช่องทางการร้องเรียน โดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับ ที่	ช่องทางหลัก	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
		จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน การติดต่อ (ครั้ง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๔๗๐	๘๓.๕๓	๒๓,๗๔๖	๘๘.๕๓	๓,๗๒๔	๐.๑๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๒๓๘	๙.๘๕	๑,๗๙๐	๖.๖๗	๑,๔๔๘	๐.๘๑
๓	ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๗๒๑	๕.๒๓	๑,๑๕๙	๔.๓๒	๕๖๒	๐.๕๙
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๕๘	๑.๓๙	๑๒๘	๐.๔๔	๓๓๐	๒.๕๘
รวมทั้งสิ้น		๓๒,๘๘๗	๑๐๐.๐๐	๒๖,๘๒๓	๑๐๐.๐๐	๖,๐๖๔	๐.๒๓

จากตารางแสดงจำนวนการใช้บริการการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า
ในไตรมาส ที่ ๒ ประชาชนได้ใช้บริการการร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/
โทรสาร ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ มีจำนวนการใช้
บริการการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น จำนวน ๖,๐๖๔ ครั้ง เพิ่มขึ้นคิดเป็น ๐.๒๓ เท่า

๒.๒ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จำแนกตามประเภทเรื่องโดยเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๑	การเมือง-การ ปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๔,๕๗๗ (๑)	๑๘.๘๑	๒,๘๓๖ (๓)	๑๓.๓๗	๑,๗๔๑	๐.๖๑
		นโยบายของรัฐบาล	๑,๘๓๔ (๔)	๗.๕๔	๔๗๗	๒.๒๕	๑,๓๕๗	๒.๘๔
		การเมือง	๗๗๗	๓.๑๙	๖,๒๘๒ (๑)	๒๙.๖๑	-๕,๕๐๕	-๐.๘๘
		การใช้อำนาจของ หน่วยงานของรัฐ	๗๓๔	๓.๐๒	๓๒๗	๑.๕๕	๔๐๗	๑.๒๔
		ปัญหาความมั่นคง	๑๐๔	๐.๔๓	๒๒๘	๑.๐๗	-๑๒๔	-๐.๕๔
		รวม	๘,๐๒๖	๓๒.๙๙	๑๐,๑๕๐	๔๗.๘๕	-๒,๑๒๔	-๐.๒๑

/๒. สักคมและ...

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๒	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณสุขโรค	๔,๑๔๘ (๒)	๑๗.๐๕	๓,๕๗๗ (๒)	๑๖.๘๖	๕๗๑	๐.๑๖
		สังคมเสื่อมโทรม	๒,๒๔๘ (๓)	๙.๒๕	๑,๖๗๑ (๔)	๗.๘๘	๕๗๗	๐.๓๔
		การพนัน	๘๒๐ (๕)	๓.๓๗	๕๔๗ (๕)	๒.๕๘	๒๗๓	๐.๕๐
		ปัญหาแรงงาน	๘๑๑	๓.๓๓	๕๑๒	๑.๙๕	๓๙๙	๐.๙๗
		สวัสดิการสงเคราะห์	๗๙๙	๓.๒๘	๓๖๗	๑.๗๓	๔๓๒	๑.๑๘
		การศึกษา	๕๖๑	๒.๓๑	๒๖๑	๑.๒๓	๓๐๐	๑.๑๕
		จัดระเบียบสังคม	๔๔๒	๒.๒๗	๔๕๘	๒.๑๖	๙๔	๐.๒๑
		สาธารณสุข	๔๖๗	๑.๙๒	๔๑๘	๑.๙๗	๔๙	๐.๑๒
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๔๑๗	๑.๗๑	๑๗๘	๐.๘๔	๒๓๙	๑.๓๔
		ปัญหาที่ดิน	๔๑๕	๑.๗๑	๑๕๓	๐.๗๒	๒๖๒	๑.๗๑
		ประกันสังคม	๓๑๗	๑.๓๐	๕๖	๐.๒๖	๒๖๑	๔.๖๖
		สถานภาพของบุคคล	๑๓๙	๐.๕๗	๘๓	๐.๓๙	๕๖	๐.๖๗
		ศาสนา	๑๐๖	๐.๔๔	๗๖	๐.๓๖	๓๐	๐.๓๙
		ศิลปวัฒนธรรม						
		สิทธิมนุษยชน	๖๙	๐.๒๘	๕๕	๐.๒๖	๑๔	๐.๒๔
		หลักประกันสุขภาพ	๕๐	๐.๒๑	๒๐	๐.๐๙	๓๐	๑.๕๐
		การกีฬา	๑๔	๐.๐๖	๙	๐.๐๔	๕	๐.๕๖
		รวม	๑๑,๙๓๓	๔๙.๐๕	๘,๓๔๑	๓๙.๓๑	๓,๕๙๒	๐.๕๓
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๖๓๕	๒.๖๑	๒๑๖	๑.๐๒	๔๑๙	๑.๙๔
		การเกษตร	๕๕๔	๒.๒๘	๔๐๔	๑.๙๐	๑๕๐	๐.๓๗
		การค้า	๕๕๑	๒.๒๖	๔๐๑	๑.๘๙	๑๕๐	๐.๓๗
		รายได้	๓๙๖	๑.๖๓	๒๐๙	๐.๙๙	๑๘๗	๐.๘๙
		ราคาพลังงาน	๒๗๒	๑.๑๒	๑๒๒	๐.๕๗	๑๕๐	๑.๒๓
		การเงิน	๒๔๔	๑.๐๑	๙๕	๐.๔๕	๑๕๐	๑.๕๘
		การคลัง	๒๑๘	๐.๙๐	๘๒	๐.๓๙	๑๓๖	๑.๖๖
		การลงทุน	๑๙๙	๐.๖๑	๕๓	๐.๒๕	๑๔๖	๑.๘๑
		อุตสาหกรรม	๒๙	๐.๑๒	๒๑	๐.๑๐	๘	๐.๓๘
		รวม	๓,๐๔๔	๑๒.๕๓	๑,๖๐๓	๗.๕๕	๑,๔๔๑	๐.๙๐

/๔. ทรัพยากร....

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๑		ผลต่าง	
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	อัตราการ เพิ่ม/ลด (เท่า)
๔	ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๗๙	๐.๗๔	๑๐๒	๐.๕๘	๗๗	๐.๗๕
		ปัญหาของเสีย	๑๕๘	๐.๖๕	๑๑๒	๐.๕๓	๔๖	๐.๔๑
		คุณภาพอากาศและเสียง	๑๓๑	๐.๕๔	๘๔	๐.๔๐	๔๗	๐.๕๖
		ปัญหาน้ำผิวดิน	๖๓	๐.๒๖	๑๒๔	๐.๕๘	-๖๑	-๐.๕๙
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๕๒	๐.๒๑	๖๗	๐.๓๒	-๑๕	-๐.๒๒
		คุณภาพน้ำ	๔๗	๐.๑๙	๔๔	๐.๒๑	๓	๐.๐๗
		นโยบายแผนงานทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๗	๐.๑๑	๒๘	๐.๑๓	-๑	-๐.๐๔
		ทรัพยากรธรณี	๙	๐.๐๔	๙	๐.๐๔	๐	๐.๐๐
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๗	๐.๐๓	๓	๐.๐๑	๔	๑.๓๓
		ปัญหาน้ำบาดาล	๗	๐.๐๓	๑	๐.๐๐	๖	๖.๐๐
		รวม	๖๘๐	๒.๗๙	๕๗๕	๒.๗๑	๑๐๖	๐.๑๘
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๒๖๑	๑.๐๗	๑๙๓	๐.๙๑	๖๘	๐.๓๕
		การบังคับตามกฎหมาย	๑๕๘	๐.๖๕	๑๔๘	๐.๗๐	๑๐	๐.๐๗
		การเสนอและตรา กฎหมาย	๑๐๗	๐.๔๔	๑๑๐	๐.๕๒	-๓	-๐.๐๓
		การใช้สิทธิหรือข้อ พิพาทระหว่างเอกชน	๗๓	๐.๓๐	๕๐	๐.๒๔	๒๓	๐.๔๖
		รวม	๕๙๙	๒.๔๖	๕๐๑	๒.๓๖	๙๘	๐.๒๐
๖	อื่นๆ	อื่นๆ	๔๓	๐.๑๘	๔๙	๐.๒๓	-๖	-๐.๑๒
		รวม	๔๓	๐.๑๘	๔๙	๐.๒๓	-๖	-๐.๑๒
รวมทั้งสิ้น			๒๔,๓๓๐	๑๐๐.๐๐	๒๑,๒๑๘	๑๐๐.๐๐	๓,๑๑๒	๐.๑๕

จากตารางแสดงจำนวนการร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องหลักด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเมือง - การปกครอง และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ในการนี้ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ รองลงมา คือ สาธารณูปโภค และสังคมเสื่อมโทรม ตามลำดับ

/ทั้งนี้....

ทั้งนี้ ประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนการร้องเรียนเพิ่มขึ้นมากที่สุดในช่วงไตรมาสที่ ๒ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ รองลงมา คือ นโยบายของรัฐ และปัญหาหนี้สิน ตามลำดับ สำหรับประเภทเรื่องร้องที่มีจำนวนการร้องเรียนลดลง มากที่สุดในช่วงไตรมาสที่ ๒ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๑ ได้แก่ การเมือง รองลงมา คือ ปัญหาความมั่นคง และปัญหาน้ำผิวดิน ตามลำดับ

๒.๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามรายการกระทรวงที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากกระทรวงที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวงแรงงาน	๑,๕๓๕	๑๕.๑๑	๑,๐๘๘	๖๘.๙๗	๔๔๖	๓๑.๐๓	๒๘๘	๕๓.๕๗	๒๒๑	๔๖.๔๓
๒	กระทรวงการคลัง	๑,๔๖๕	๑๔.๕๓	๕๒๓	๓๕.๗๐	๙๔๒	๖๔.๓๐	๒๔๑	๒๕.๕๘	๗๐๑	๗๔.๔๒
๓	กระทรวงคมนาคม	๘๓๗	๘.๒๕	๖๖๕	๗๙.๓๓	๑๗๒	๒๐.๖๗	๙๐	๕๒.๐๒	๘๓	๔๗.๙๘
๔	กระทรวงมหาดไทย	๘๐๓	๗.๙๑	๔๔๓	๕๕.๑๗	๓๖๐	๔๔.๘๓	๑๓๘	๓๘.๓๓	๒๒๒	๖๑.๖๗
๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๕๗๑	๕.๖๕	๓๑๓	๖๖.๕๕	๒๕๘	๓๓.๔๕	๓๖	๒๒.๗๔	๑๒๒	๗๗.๒๖
๖	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๔๖๕	๔.๕๗	๑๓๖	๒๙.๓๑	๓๒๘	๗๐.๖๙	๗๒	๒๑.๙๕	๒๕๖	๗๘.๐๕
๗	กระทรวงพาณิชย์	๔๕๔	๔.๔๗	๓๘๑	๘๓.๙๒	๗๓	๑๖.๐๘	๕๓	๕๘.๙๐	๓๐	๔๑.๑๐
๘	กระทรวงสาธารณสุข	๔๑๕	๔.๐๘	๓๔๓	๘๒.๘๔	๗๒	๑๗.๑๕	๑๔	๒๕.๓๕	๕๘	๗๔.๖๕
๙	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๕๐	๒.๔๖	๑๗๖	๗๐.๔๐	๗๔	๒๙.๖๐	๒๕	๓๒.๔๓	๔๙	๖๗.๕๗
๑๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๓๖	๒.๓๒	๑๒๓	๕๒.๑๒	๑๑๓	๔๗.๘๘	๒๙	๒๕.๖๖	๘๔	๗๔.๓๔
๑๑	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	๒๒๖	๒.๒๓	๑๙๕	๘๘.๐๕	๓๑	๑๓.๙๕	๑๕	๔๘.๔๖	๑๖	๕๑.๕๔
๑๒	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๘๕	๑.๘๗	๗๑	๔๗.๖๕	๗๔	๔๐.๓๕	๘	๑๐.๒๖	๗๐	๘๙.๗๔
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๙๒	๐.๙๑	๖๕	๖๙.๕๗	๒๗	๓๐.๔๓	๔	๑๔.๖๙	๒๕	๘๕.๓๑
๑๔	กระทรวงยุติธรรม	๘๙	๐.๘๘	๔๓	๔๘.๓๑	๔๖	๕๑.๖๙	๑๐	๒๑.๗๕	๓๖	๗๘.๒๖
๑๕	กระทรวงพลังงาน	๕๗	๐.๕๖	๔๒	๗๓.๖๘	๑๕	๒๖.๓๒	๓	๒๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐
๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๐	๐.๔๙	๒๗	๕๔.๐๐	๒๓	๔๖.๐๐	๕	๒๑.๗๙	๑๘	๗๘.๒๖
๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๓๙	๐.๓๘	๒๖	๖๖.๖๗	๑๓	๓๓.๓๓	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕
๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๓๕	๐.๓๓	๑๘	๕๒.๙๔	๑๖	๔๗.๐๖	๔	๒๕.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐
๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๒๘	๐.๒๘	๑๖	๕๗.๑๔	๑๒	๔๒.๘๖	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓
๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๕	๐.๐๕	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

/๒๑. หน่วยงานอิสระ...

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๑	หน่วยงานอื่น ๆ										
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒,๑๑๔	๒๐.๘๒	๑,๔๓๐	๔๖.๕๗	๒๘๔	๑๓.๘๓	๑๐๖	๓๗.๓๒	๔๗๘	๖๒.๖๘
	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๑๙๘	๑.๙๕	๑๗๐	๘๕.๘๖	๒๘	๑๔.๑๔	๖	๒๑.๔๓	๒๒	๗๘.๕๗
	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๕๑	๐.๕๐	๑๘	๓๕.๒๙	๓๓	๖๔.๗๑	๙	๒๗.๒๗	๒๔	๗๒.๗๓
	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๙	๐.๓๘	๒๕	๖๔.๑๐	๑๔	๓๕.๙๐	๑	๗.๑๕	๑๓	๙๒.๘๖
	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑๑	๐.๑๑	๑๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานเลขาธิการ	๙	๐.๐๙	๙	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๐๕	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานอัยการสูงสุด	๕	๐.๐๕	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๕	๐.๐๕	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๓	๐.๐๓	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานศาลยุติธรรม	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	มูลนิธิโรคไตแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
	สมาคมชาดไทย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	สำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

/๒๒. ธนาคาร...

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๒	คณะกรรมการอัยยัดกะมิช ในประเทศ	๕	๐.๐๕	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๑๕๒	๑๐๐	๖,๗๕๖	๖๖.๕๕	๓,๓๙๖	๓๓.๔๕	๑,๑๓๑	๓๓.๓๐	๒,๒๖๕	๖๖.๗๐

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า หน่วยงานที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ในการนี้ เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งหน่วยงาน “เพื่อทราบ” นั้น ส่วนใหญ่เป็นกรณีการเสนอข้อคิดเห็น ดิชม แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส บัตรสนเทห์ เป็นต้น ส่วนเรื่องที่ประสานส่งหน่วยงาน “เพื่อพิจารณา” ส่วนใหญ่เป็นกรณีปัญหาความเดือดร้อน การขอความช่วยเหลือ ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม การร้องเรียนกล่าวโทษ เป็นต้น

๒.๕ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำแนกตามราชจังหวัดที่ได้รับการประสานงาน โดยเรียงลำดับจากจังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๔๐	๑๔.๐๒	๘๗๖	๗๖.๘๕	๒๖๔	๒๓.๑๖	๑๒๘	๔๘.๔๘	๑๓๖	๕๑.๕๒
๒	นนทบุรี	๒๕๙	๓.๔๔	๑๙๑	๗๖.๗๑	๕๘	๒๓.๒๙	๒๑	๓๖.๒๑	๓๗	๖๓.๗๙
๓	สมุทรปราการ	๒๕๖	๓.๔๙	๑๔๘	๗๖.๕๒	๕๘	๒๓.๔๘	๒๒	๓๗.๙๓	๓๖	๖๒.๐๗
๔	ปทุมธานี	๒๐๖	๓.๒๖	๑๖๑	๗๘.๑๖	๔๕	๒๑.๘๔	๘	๑๗.๗๘	๓๗	๘๒.๒๒
๕	นครสวรรค์	๒๐๒	๓.๑๙	๑๕๕	๗๖.๒๔	๔๗	๒๓.๗๖	๑๒	๒๕.๐๐	๓๖	๗๕.๐๐
๖	นครราชสีมา	๑๘๐	๒.๔๕	๑๑๘	๖๕.๕๖	๖๒	๓๔.๔๔	๗	๑๑.๒๙	๕๕	๘๘.๗๑
๗	ชลบุรี	๑๖๒	๒.๕๖	๑๑๘	๗๒.๘๔	๔๔	๒๗.๑๖	๑๘	๔๐.๙๑	๒๖	๕๙.๐๙
๘	พิษณุโลก	๑๖๒	๒.๕๖	๘๗	๕๓.๗๐	๗๕	๔๖.๓๐	๒๙	๓๘.๖๗	๔๖	๖๑.๓๓
๙	เชียงใหม่	๑๕๗	๒.๔๘	๗๘	๕๙.๖๘	๗๙	๕๐.๓๒	๑๗	๒๑.๔๖	๖๒	๗๘.๕๔
๑๐	นครศรีธรรมราช	๑๒๕	๑.๙๘	๗๗	๖๑.๖๐	๔๘	๓๘.๔๐	๑๐	๒๐.๘๓	๓๘	๗๙.๑๗
๑๑	สงขลา	๑๒๑	๑.๙๑	๘๑	๖๖.๙๔	๔๐	๓๓.๐๖	๒๔	๖๐.๐๐	๑๖	๔๐.๐๐
๑๒	ขอนแก่น	๑๑๓	๑.๗๙	๖๔	๕๖.๖๔	๔๙	๔๓.๓๖	๑๐	๒๐.๔๑	๓๙	๗๙.๕๙

/๑๓. สุราษฎร์ธานี...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		รวมผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๓	สุราษฎร์ธานี	๑๑๐	๑.๗๔	๖๘	๖๑.๘๒	๔๒	๓๘.๑๘	๑๖	๓๘.๑๐	๒๖	๖๑.๘๐
๑๔	อุบลราชธานี	๑๑๐	๑.๗๔	๕๘	๕๒.๗๓	๕๒	๔๗.๒๗	๑๑	๒๑.๑๔	๔๑	๗๔.๘๕
๑๕	กำแพงเพชร	๑๐๙	๑.๗๒	๔๖	๔๒.๒๐	๒๓	๒๑.๑๐	๔	๒๑.๗๔	๑๔	๓๒.๖๖
๑๖	พระนครศรีอยุธยา	๑๐๐	๑.๕๘	๗๕	๗๕.๐๐	๒๕	๒๕.๐๐	๕	๑๖.๐๐	๒๐	๔๕.๐๐
๑๗	สุรินทร์	๘๙	๑.๔๑	๔๕	๕๐.๕๖	๔๔	๔๙.๔๔	๖	๑๓.๖๕	๓๘	๘๖.๓๖
๑๘	กาญจนบุรี	๘๘	๑.๓๙	๔๗	๖๕.๗๗	๓๑	๓๕.๒๓	๙	๒๙.๐๓	๒๒	๗๐.๙๗
๑๙	ระยอง	๘๘	๑.๓๙	๖๔	๗๒.๗๒	๒๐	๒๒.๗๓	๔	๒๕.๐๐	๑๕	๓๔.๐๐
๒๐	นครปฐม	๘๖	๑.๓๖	๕๖	๖๕.๑๒	๓๐	๓๕.๘๘	๓	๑๐.๐๐	๒๗	๙๐.๐๐
๒๑	สมุทรสาคร	๘๕	๑.๓๔	๖๒	๗๒.๙๔	๒๓	๒๗.๐๖	๑๐	๔๓.๔๘	๑๓	๕๖.๕๒
๒๒	พิจิตร	๘๓	๑.๓๑	๕๐	๖๐.๒๔	๓๓	๓๙.๗๖	๑๓	๓๙.๓๙	๒๐	๖๐.๖๑
๒๓	สระบุรี	๘๓	๑.๓๑	๔๓	๖๓.๘๖	๓๐	๓๖.๑๔	๑๑	๓๖.๖๗	๑๙	๖๓.๓๓
๒๔	อุตรธานี	๘๑	๑.๒๘	๔๖	๕๖.๗๙	๓๕	๔๓.๒๑	๕	๑๑.๕๓	๓๑	๘๘.๕๗
๒๕	บุรีรัมย์	๘๐	๑.๒๖	๔๒	๕๒.๕๐	๓๘	๔๗.๕๐	๔	๑๐.๕๓	๓๔	๘๕.๔๗
๒๖	ฉะเชิงเทรา	๗๕	๑.๑๙	๔๕	๖๐.๐๐	๓๐	๔๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐	๒๑	๗๐.๐๐
๒๗	ชัยภูมิ	๗๓	๑.๑๕	๔๒	๕๗.๕๓	๓๑	๔๒.๔๗	๗	๒๒.๕๘	๒๔	๗๗.๔๒
๒๘	ตาก	๖๗	๑.๐๖	๔๐	๕๙.๖๓	๒๗	๔๐.๓๗	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
๒๙	สุพรรณบุรี	๖๖	๑.๐๔	๓๙	๕๙.๐๙	๒๗	๔๐.๙๑	๕	๑๕.๕๒	๒๒	๘๕.๘๘
๓๐	เพชรบูรณ์	๖๕	๑.๐๓	๓๙	๖๐.๐๐	๒๖	๔๐.๐๐	๕	๑๕.๓๘	๒๑	๘๐.๗๗
๓๑	เชียงใหม่	๖๓	๑.๐๐	๔๑	๖๕.๐๘	๒๒	๓๔.๙๒	๖	๒๗.๒๗	๑๖	๗๒.๗๓
๓๒	ร้อยเอ็ด	๖๓	๑.๐๐	๓๑	๔๙.๒๑	๓๒	๕๐.๗๙	๕	๑๖.๕๐	๒๘	๘๗.๕๐
๓๓	ศรีสะเกษ	๖๒	๐.๙๘	๒๙	๔๖.๗๗	๓๓	๕๓.๒๓	๓	๙.๐๙	๓๐	๙๐.๙๑
๓๔	ราชบุรี	๕๙	๐.๙๓	๓๗	๖๒.๗๑	๒๒	๓๗.๒๙	๕	๑๕.๑๘	๑๔	๘๑.๘๒
๓๕	สพบุรี	๕๘	๐.๙๒	๓๖	๖๒.๐๗	๒๒	๓๗.๙๓	๓	๑๓.๖๔	๑๙	๘๖.๓๖
๓๖	อุทัยธานี	๕๕	๐.๘๕	๓๖	๖๖.๖๗	๑๙	๓๓.๓๓	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๓๗	ชุมพร	๕๒	๐.๘๒	๓๒	๖๑.๕๔	๒๐	๓๘.๔๖	๗	๓๕.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐
๓๘	สกลนคร	๕๒	๐.๘๒	๒๒	๔๒.๓๑	๓๐	๕๗.๖๙	๕	๓๐.๐๐	๒๑	๗๐.๐๐
๓๙	หนองคาย	๕๒	๐.๘๒	๓๒	๖๑.๕๔	๒๐	๓๘.๔๖	๒	๑๐.๐๐	๑๔	๕๐.๐๐
๔๐	ประจวบคีรีขันธ์	๕๑	๐.๘๑	๓๐	๕๘.๘๒	๒๑	๔๑.๑๘	๒	๙.๕๒	๑๙	๕๐.๔๘
๔๑	ลำปาง	๕๐	๐.๗๙	๓๑	๖๒.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐	๕	๒๖.๓๒	๑๕	๗๕.๖๘
๔๒	สระแก้ว	๕๐	๐.๗๙	๒๘	๕๖.๐๐	๒๒	๔๔.๐๐	๓	๑๓.๖๔	๑๙	๘๖.๓๖
๔๓	ภูเก็ต	๔๙	๐.๗๗	๓๔	๖๙.๕๙	๑๕	๓๐.๔๑	๑	๙.๐๙	๑๐	๕๐.๕๑
๔๔	อุตรดิตถ์	๔๘	๐.๗๖	๓๕	๗๒.๙๒	๑๓	๒๗.๐๘	๕	๓๕.๕๖	๔	๖๖.๕๔
๔๕	เลย	๔๗	๐.๗๔	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔	๙	๕๖.๒๕	๗	๕๓.๗๕
๔๖	มหาสารคาม	๔๕	๐.๗๑	๒๗	๖๐.๐๐	๑๘	๔๐.๐๐	๓	๑๖.๖๗	๑๕	๘๓.๓๓
๔๗	ฉะเชิง	๔๓	๐.๖๘	๒๖	๖๐.๔๗	๑๗	๓๙.๕๓	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๕.๗๑

/๔๔. กระบี่...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน รวม (เรื่อง)	ร้อยละ	วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
				เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔๘	กระบี่	๔๐	๐.๖๓	๒๔	๖๐.๐๐	๑๖	๔๐.๐๐	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕
๔๙	ปราจีนบุรี	๓๙	๐.๖๒	๒๓	๕๘.๙๗	๑๖	๔๑.๐๓	๔	๓๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕
๕๐	เพชรบุรี	๓๘	๐.๖๐	๒๔	๖๓.๑๖	๑๐	๒๖.๓๒	๒	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๕๑	นครนายก	๓๗	๐.๕๘	๑๗	๔๕.๙๕	๒๐	๕๔.๐๕	๔	๒๐.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐
๕๒	จันทบุรี	๓๖	๐.๕๗	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๕๓	อ่างทอง	๓๖	๐.๕๗	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗	๒	๑๓.๓๓	๑๓	๘๖.๖๗
๕๔	สุโขทัย	๓๕	๐.๕๔	๑๘	๕๒.๙๔	๑๖	๔๗.๐๖	๖	๓๗.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐
๕๕	กาฬสินธุ์	๓๓	๐.๕๒	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘	๓	๑๘.๗๕	๑๓	๘๑.๒๕
๕๖	นราธิวาส	๓๓	๐.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘	๑๗	๕๑.๕๒	๓	๑๗.๖๕	๑๔	๘๒.๓๕
๕๗	พัทลุง	๓๓	๐.๕๒	๒๑	๖๓.๖๔	๑๒	๓๖.๓๖	๗	๕๘.๓๓	๔	๔๑.๖๗
๕๘	ยะลา	๓๓	๐.๕๒	๒๑	๖๓.๖๔	๑๒	๓๖.๓๖	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗
๕๙	พังงา	๓๒	๐.๕๑	๒๓	๗๑.๘๘	๙	๒๘.๑๒	๔	๔๔.๔๖	๔	๔๔.๔๔
๖๐	ลำพูน	๓๒	๐.๕๑	๑๙	๕๙.๓๘	๑๓	๔๐.๖๒	๕	๓๐.๗๗	๙	๖๙.๒๒
๖๑	พะเยา	๓๐	๐.๔๗	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗	๔	๒๙.๔๑	๑๒	๗๐.๕๙
๖๒	หนองบัวลำภู	๓๐	๐.๔๗	๒๑	๗๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐	๒	๒๒.๒๒	๗	๗๗.๗๘
๖๓	ปัตตานี	๒๘	๐.๔๔	๙	๓๒.๑๔	๑๙	๖๗.๘๖	๑๖	๘๔.๒๑	๓	๑๕.๗๙
๖๔	ระนอง	๒๘	๐.๔๔	๑๕	๕๓.๕๗	๑๓	๔๖.๔๓	๐	๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐
๖๕	แพร่	๒๖	๐.๔๑	๑๔	๕๓.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๐	๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐
๖๖	สมุทรสงคราม	๒๖	๐.๔๑	๑๔	๖๙.๒๓	๘	๓๐.๗๗	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๖๗	สิงห์บุรี	๒๖	๐.๔๑	๑๗	๖๕.๓๘	๙	๓๔.๖๒	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๖๘	นครพนม	๒๔	๐.๓๘	๑๐	๔๑.๖๗	๑๔	๕๘.๓๓	๒	๑๔.๒๘	๑๒	๘๕.๗๑
๖๙	สกล	๒๔	๐.๓๘	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๗๐	ชัยภูมิ	๒๓	๐.๓๖	๙	๓๙.๑๓	๑๔	๖๐.๘๗	๓	๒๑.๕๓	๑๑	๗๘.๔๗
๗๑	อำนาจเจริญ	๒๓	๐.๓๖	๑๔	๖๐.๘๖	๙	๓๙.๑๔	๐	๐.๐๐	๙	๑๐๐.๐๐
๗๒	ตราด	๑๘	๐.๒๘	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙	๒	๒๕.๕๖	๕	๗๑.๔๓
๗๓	น่าน	๑๘	๐.๒๘	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๗๔	ชัยนาท	๑๗	๐.๒๗	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔	๔	๔๔.๔๔	๔	๔๔.๔๖
๗๕	มุกดาหาร	๑๗	๐.๒๗	๗	๔๑.๑๘	๑๐	๕๘.๘๒	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐
๗๖	แม่ฮ่องสอน	๑๒	๐.๑๙	๗	๕๘.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๓๒๕	๑๐๐.๐๐	๔,๑๔๑	๖๖.๒๖	๒,๑๘๔	๓๓.๗๔	๖๒๕	๒๙.๒๙	๑,๕๐๙	๗๐.๗๑

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับ

/๓. การดำเนินการ...

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการดังนี้

๓.๑ กำหนดให้มีการกิจประจำในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ให้เป็นที่ยุติภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งภารกิจในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่กรณีปัญหาที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม ปัญหาที่ยืดเยื้อยาวนาน หรือปัญหาสำคัญตามที่ได้รับมอบหมาย โดยการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นของผู้ร้อง ราษฎรในพื้นที่ และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๓.๒ กรณีที่คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ มีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. รับข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีไปพิจารณา ดำเนินการต่อไป เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ถือเป็น “ข้อยุติ” ให้พิจารณาถึงการที่ข้อร้องเรียนจากประชาชนได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขตามข้อเท็จจริง (ตามข้อ ๑.๒) นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาหลักเกณฑ์การดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ถือเป็น “ข้อยุติ” สำหรับส่วนราชการที่มีอำนาจในการดำเนินการ ดังนี้ (เอกสาร ๓)

๓.๒.๑ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว และได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด

๓.๒.๒ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว และได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้มีการบรรเทา/เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม

๓.๒.๓ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง หรือเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากพันวิสัยที่หน่วยงานจะดำเนินการ

๓.๒.๔ กรณีข้อคิดเห็นที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

๓.๒.๕ เรื่องที่หน่วยงานได้ให้คำแนะนำ หรือชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง โดยตรงแล้ว

๔. ข้อพิจารณา

จากการดำเนินการกิจในการลงพื้นที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนตามข้อ ๓.๑ พบว่า ผู้ร้อง รวมทั้งราษฎรในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเรื่องร้องเรียนในหลายกรณี เห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหของส่วนราชการยังไม่เปิดโอกาสให้ราษฎรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนเป็นจริง และขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหที่มีผลกระทบต่อราษฎร จึงเกิดความไม่เชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหของส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ และโดยที่กระแสโลกาภิวัตน์ได้กระตุ้นให้ประชาชนตื่นตัวในเรื่องของการรักษาสีทธิและการมีส่วนร่วม ประกอบกับนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ก็เป็นหนึ่งในแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ อีกทั้ง สีทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนเป็นสีทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ผ่าน ๆ มาจนถึงปัจจุบันก็ได้กำหนดแนวนโยบายในการมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามา

/มีส่วนร่วม...

มีส่วนร่วมกับภาครัฐในด้านต่างๆ อยู่แล้ว หากแต่ในสภาพปัจจุบันจะพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ยังไม่สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ และเจตนารมณ์ดังกล่าว โดยประชาชนทั่วไปยังมีข้อจำกัดและปัญหา ในการมีส่วนร่วมหลายประการ นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในหลายกรณี เป็นการมีส่วนร่วมในเวลาที่มีการตัดสินใจไปแล้ว โดยเป็นการมีส่วนร่วมแบบประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ยอมรับผลการตัดสินใจ ซึ่งผลของการมีส่วนร่วมไม่มีผลในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานที่ได้ตัดสินใจ ไปแล้ว ปัจจัยดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้รัฐต้องเผชิญกับปัญหาการร้องเรียน ความขัดแย้ง ความไม่ไว้วางใจ และความล้มเหลวในการดำเนินโครงการ

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติ คณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้กระทรวงกับจังหวัดได้รับทราบสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลให้กระทรวง และจังหวัดได้วางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับการกิจด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้ได้ข้อยุติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในคำรับรอง การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของทุกกระทรวงและทุกจังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดำเนินการให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ เจตนารมณ์ของ รัฐธรรมนูญ และนโยบายรัฐบาลในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าวข้างต้น กับเพื่อให้หน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ช่วยเหลือ ดูแล แก้ไขตามข้อเท็จจริง ของสภาพปัญหามากกว่าที่จะเป็นเพียงการยุติเรื่องหรือการส่งผ่านเรื่อง โดยยังไม่มี การดูแล แก้ไขข้อ เรียกร้องอย่างแท้จริงตามข้อสั่งเกตของคณะรัฐมนตรี (ตามข้อ ๑.๒) ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สุข สันองตอบความต้องการของประชาชน ลดปัญหาการร้องเรียนและความขัดแย้ง ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ ของส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในชั้นนี้ จึงเห็นควรนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอ คณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ มอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม กำหนดแนวทางดำเนินการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมตามความเหมาะสมใน การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔. สำนักงานปลัด

สำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ดำเนินการต่อไป

๖ มิ.ย. ๕๒
๖ มิ.ย. ๕๒
๖ มิ.ย. ๕๒

(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี

(นายนิติ ปรเมธัม)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี