



บันทึกข้อความ

ที่	๑๑๕.๐๖/๒๕๖๕
วันที่	๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๔๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๕๖๕

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

๑๖/๘/๖๕ ๑๐.๔๕ น.

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมปรึกษาหารือเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาด้านข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๓.๑ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๔ ช่องทางในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนได้ใช้บริการการร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๓๘,๒๙๘ ครั้ง โดยเรียงตามลำดับจากช่องทางที่มีอัตราส่วนมากที่สุด (เอกสาร ๒) ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๑๔
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ร้อยละ ๙.๔๔
- ตู้ ปณ.๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ร้อยละ ๓.๖๖
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ร้อยละ ๐.๗๕

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒ พบว่าในไตรมาสที่ ๓ มีจำนวนการใช้บริการการร้องทุกข์เพิ่มขึ้น จำนวน ๖,๕๙๕ ครั้ง โดยประชาชนใช้ช่องทางการร้องทุกข์ทางสายด่วน

/ของรัฐบาล ...

รวม 641
เสร็จ 25/8/65
ออก 25/8/65

ร.ร. ๑ (๖๖) รับที่ ๖๕๖
วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

๑. ๖๖ ๖๕๖
๑๖/๘/๖๕ ๑๖.๐๐

ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) และตู้ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ

๓.๒ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทเรื่องเปรียบเทียบกับช่วงไตรมาสที่ ๒ (เอกสาร ๓)

ในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนร้องเรียนในประเภทเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๐,๑๒๗ เรื่อง โดยร้องทุกข์ประเภทเรื่องหลักด้านการเมือง - การปกครอง มากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๙๑ ด้านสังคม และสวัสดิการ ร้อยละ ๓๐.๕๒ ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ ๕.๔๘

สำหรับ ประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความมั่นคง ร้อยละ ๒๓.๒๘ รองลงมาคือ การเมือง ร้อยละ ๑๙.๒๙ และสาธารณูปโภค ร้อยละ ๑๕.๒๓ ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ ๓ เมื่อเปรียบเทียบประเภทเรื่องที่ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ กับไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ แล้ว ปรากฏว่าประเภทเรื่องรองที่มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ เรื่องปัญหาความมั่นคง ส่วนประเภทเรื่องรองที่มีการร้องทุกข์ลดลงมากที่สุด ได้แก่ เรื่องกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๓.๓ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๔)

ในไตรมาสที่ ๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๖,๐๐๓ เรื่อง โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กระทรวงการคลัง ร้อยละ ๒๒.๒๒ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ หนี้สินนอกระบบ และการอนุมัติสินเชื่อ) รองลงมา คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร้อยละ ๑๙.๓๙ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ บ่อนการพนัน และเหตุเดือดร้อนรำคาญ) และกระทรวงมหาดไทย ร้อยละ ๑๑.๓๖ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา และปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ)

๓.๔ เรื่องร้องทุกข์จำแนกตามรายการโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดในไตรมาสที่ ๓ (เอกสาร ๕)

ในไตรมาสที่ ๓ ภาคที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ ภาคกลางและภาคตะวันออก ร้อยละ ๓๓.๑๓ รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ ๒๑.๕๘ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๙.๕๓ ภาคเหนือ ร้อยละ ๑๔.๘๔ และภาคใต้ ร้อยละ ๑๑.๐๒ ตามลำดับ

๓.๕ จังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน (เอกสาร ๖)

ในไตรมาสที่ ๓ จังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น
๓,๗๖๗ เรื่อง โดยจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๘.๔๓
(ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน ปัญหาความสงบเรียบร้อย
ภายในประเทศ) รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี ร้อยละ ๔.๐๑ (ประเด็นการร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรกได้แก่
เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน และบ่อนการพนัน) และจังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ ๓.๘๐ (ประเด็น
การร้องทุกข์ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ถนน และยาเสพติด)

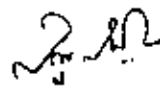
๓.๖ จากข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมเพิ่มขึ้นจากในไตรมาสที่ ๒ ในปีงบประมาณ
ดังกล่าว จำนวน ๖,๕๙๕ ครั้ง โดยในไตรมาสที่ ๓ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในประเภทเรื่องหลัก
ด้านการเมือง-การปกครอง มากที่สุด โดยมีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๗,๔๗๘ เรื่อง
หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๔ ที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ ๒ ทั้งนี้ ประเภทเรื่องที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่
เรื่องปัญหาความมั่นคง โดยเรื่องส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นจากกรณีปัญหา
เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นทั้งเห็นด้วยและไม่เห็น
ด้วยกับการเปิดโต๊ะเจรจาในการบริหารประเทศในขณะนั้น ประเภทเรื่องรองที่มีจำนวนเรื่องลดลงมาก
ที่สุดในไตรมาสที่ ๓ เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๒ ได้แก่ เรื่องกล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ
ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

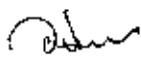
๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป



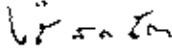
(นายจตุรงค์ ปัญญาดี)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒๗๐ ๓๗๖ ๓๗๖



(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี



ผู้ประสานงาน : นางสาว ศุภกมล นิลประจักษ์



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๐๗/๕๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

ก/ก ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๐๑๔
ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมปรึกษาหารือเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ ปัญญาติลก)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๕๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุดันท์ นีระพจน์

ผู้แทนถูกต้อง

(นางปัทมา ทอแสงทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ที่ นร ๐๔๐๖/๑๒๕๑๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๗๔๒
ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓

ตามที่ได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบ
ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่
๑๕ กันยายน ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้
รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และกรม ทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

—

(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.go.th

(MS3-09-20 : นิสา)



โดย พล.ต.อ.
วิวัฒน์ ศรี
๑๑-๑๒-๕๖

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๖๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๕๔ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๗๔๒
ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๓) รับทราบสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบ
ให้เสนอคณะรัฐมนตรีทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ มาเพื่อดำเนินการ
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่
๑๕ กันยายน ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ
และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรศักดิ์ อุประเสริฐ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ๑

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๑๗

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th

(M53-09-20 : นสพ.)