



สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ 8564
วันที่ 4 พ.ค. 51 เวลา 14.00 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สพป. ฝปผ. โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑
ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/ ๒๖๕๖ วันที่ 5 พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ฉบับที่ ๑๔๔๑/๒๕๕๑
วันที่ ๑๔.๕.๕๑

ฉบับที่ ๑๔๔๑/๒๕๕๑
วันที่ ๑๔.๕.๕๑

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๑.๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑.๓ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๐ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๑) สรุปได้ดังนี้

๒.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่างๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๐,๙๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓๔,๐๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๘๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปผลการดำเนินการตามช่องทางการร้องเรียน ได้ดังนี้

**ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม
ช่องทางการร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๑**

ลำดับ ที่	ประเภทช่องทาง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๑,๑๒๑	๗๕.๕๖	๒๗,๖๗๐	๘๘.๕๑	๓,๔๕๑	๑๑.๐๙
๒	ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑/หนังสือ/โทรสาร/จุด บริการประชาชน	๔,๙๑๓	๑๑.๙๙	๒,๔๘๖	๕๐.๖๐	๒,๔๒๗	๔๙.๔๐
๓	เว็บไซต์ (www.tti.go.th)	๔,๘๐๘	๑๑.๗๕	๓,๘๔๐	๗๙.๘๗	๙๖๘	๒๐.๑๓
๔	อื่นๆ	๑๒๘	๐.๓๑	๘๕	๖๖.๔๑	๔๓	๓๓.๕๙
รวม		๔๐,๙๗๐	๑๐๐.๐๐	๓๔,๐๘๑	๘๓.๑๙	๖,๘๘๙	๑๖.๘๑

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อมูล ณ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๑ เวลา ๑๐:๕๕:๒๒

สรุปจากตารางที่ ๑

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วน
ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๓๑,๑๒๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๗,๖๗๐ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๑ และมีเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓,๔๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ
๑๑.๐๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางดังกล่าว

**๒.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม
รายการกระทรวง ดังนี้**

**ตารางที่ ๒ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม
รายการกระทรวง ในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑**

ที่	กระทรวง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	กระทรวงการคลัง	๓๑๘	๑๙.๒๕	๙๓	๒๙.๒๕	๒๒๕	๗๐.๗๕
๒	กระทรวงมหาดไทย	๒๕๔	๑๕.๓๘	๑๔๑	๕๕.๕๑	๑๑๓	๔๔.๔๙
๓	กระทรวงแรงงาน	๒๓๓	๑๔.๑๐	๑๒๕	๕๓.๖๕	๑๐๘	๔๖.๓๕
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๒๗	๗.๖๙	๕๖	๓๖.๒๒	๗๑	๖๓.๗๘
๕	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๑๘	๗.๑๔	๖๗	๕๖.๗๘	๕๑	๔๓.๒๒
๖	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐๒	๖.๑๗	๔๒	๔๑.๑๘	๖๐	๕๘.๘๒
๗	กระทรวงสาธารณสุข	๙๙	๕.๙๙	๔๕	๔๕.๔๕	๕๔	๕๔.๕๕
๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๙๘	๕.๙๓	๔๑	๔๑.๘๔	๕๗	๕๘.๑๖
๙	กระทรวงคมนาคม	๗๐	๔.๒๔	๑๘	๒๕.๗๑	๕๒	๗๔.๒๙
๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๔๖	๒.๗๘	๑๐	๒๑.๗๔	๓๖	๗๘.๒๖

/๑๑. กระทรวง...

/๓. ภาค...

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๓	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กาฬสินธุ์	๘๒	๐.๒๒	๖๘	๘๒.๙๓	๑๔	๑๗.๐๗
		ขอนแก่น	๓๐๓	๐.๘๐	๒๔๕	๘๐.๘๖	๕๘	๑๙.๑๔
		ชัยภูมิ	๑๔๓	๐.๓๘	๑๑๗	๘๑.๘๒	๒๖	๑๘.๑๘
		นครพนม	๖๑	๐.๑๖	๕๕	๙๐.๑๖	๖	๙.๘๔
		นครราชสีมา	๕๒๐	๑.๑๐	๓๔๗	๘๒.๖๒	๗๓	๑๗.๓๘
		บุรีรัมย์	๑๗๕	๐.๔๖	๑๓๓	๗๖.๐๐	๔๒	๒๔.๐๐
		มหาสารคาม	๑๐๙	๐.๒๙	๙๓	๘๕.๓๒	๑๖	๑๔.๖๘
		มุกดาหาร	๖๒	๐.๑๖	๕๓	๖๙.๓๕	๑๙	๓๐.๖๕
		ยโสธร	๕๘	๐.๑๕	๔๗	๘๑.๐๓	๑๑	๑๘.๙๗
		ร้อยเอ็ด	๑๕๖	๐.๓๘	๑๑๖	๗๙.๕๕	๓๐	๒๐.๔๕
		เลย	๘๘	๐.๒๓	๗๐	๗๙.๕๕	๑๘	๒๐.๔๕
		ศรีสะเกษ	๑๓๗	๐.๓๖	๑๐๑	๗๓.๗๒	๓๖	๒๖.๒๘
		สกลนคร	๑๐๗	๐.๒๘	๘๖	๘๐.๓๗	๒๑	๑๙.๖๓
		สุรินทร์	๑๖๙	๐.๔๔	๑๓๕	๗๙.๘๘	๓๔	๒๐.๑๒
		หนองคาย	๑๑๔	๐.๓๐	๙๖	๘๔.๒๑	๑๘	๑๕.๗๙
		หนองบัวลำภู	๖๒	๐.๑๖	๕๐	๘๐.๖๕	๑๒	๑๙.๓๕
		อำนาจเจริญ	๕๖	๐.๑๕	๔๘	๘๕.๗๑	๘	๑๔.๒๙
		อุดรธานี	๒๑๕	๐.๕๖	๑๗๔	๘๐.๙๓	๔๑	๑๙.๐๗
		อุบลราชธานี	๒๒๘	๐.๖๐	๑๘๓	๘๐.๒๖	๔๕	๑๙.๗๔
		รวม	๒,๗๓๕	๗.๑๙	๒,๒๐๗	๘๐.๖๙	๕๒๘	(๑)๑๙.๓๑
๔	ภาคใต้	กระบี่	๑๕๘	๐.๔๒	๑๓๖	๘๖.๐๘	๒๒	๑๓.๙๒
		ชุมพร	๑๑๙	๐.๓๑	๑๐๐	๘๔.๐๓	๑๙	๑๕.๙๗
		ตรัง	๘๘	๐.๒๓	๖๖	๗๕.๐๐	๒๒	๒๕.๐๐
		นครศรีธรรมราช	๒๗๘	๐.๗๓	๒๔๐	๘๖.๓๓	๓๘	๑๓.๖๗
		นราธิวาส	๙๒	๐.๒๔	๘๑	๘๘.๐๔	๑๑	๑๑.๙๖
		ประจวบคีรีขันธ์	๑๖๑	๐.๔๒	๑๓๖	๘๔.๔๗	๒๕	๑๕.๕๓
		ปัตตานี	๓๙	๐.๑๐	๓๖	๙๒.๓๑	๓	๗.๖๙

/ พังงา...

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
		พังงา	๕๕	๐.๑๔	๔๙	๘๙.๐๙	๖	๑๐.๙๑
		พัทลุง	๘๖	๐.๒๓	๗๖	๘๘.๓๗	๑๐	๑๑.๖๓
		เพชรบุรี	๑๐๒	๐.๒๗	๘๖	๘๔.๓๑	๑๖	๑๕.๖๙
		ภูเก็ต	๑๖๖	๐.๔๔	๑๔๔	๘๖.๗๕	๒๒	๑๓.๒๕
		ยะลา	๖๓	๐.๑๗	๕๕	๘๗.๓๐	๘	๑๒.๗๐
		ระนอง	๔๒	๐.๑๑	๓๔	๘๐.๙๕	๘	๑๙.๐๕
		สงขลา	๓๑๐	๐.๘๑	๒๗๕	๘๘.๗๑	๓๕	๑๑.๒๙
		สตูล	๓๗	๐.๑๐	๓๓	๘๙.๑๙	๔	๑๐.๘๑
		สุราษฎร์ธานี	๒๕๓	๐.๖๖	๒๒๕	๘๘.๙๓	๒๘	๑๑.๐๗
		รวม	๒,๐๔๙	๕.๓๘	๑,๗๗๒	(๓)๘๖.๔๘	๒๗๗	(๓)๑๓.๕๒
๕	ภาคเหนือ	กำแพงเพชร	๑๔๓	๐.๓๘	๑๑๖	๘๑.๑๒	๒๗	๑๘.๘๘
		เชียงราย	๑๘๕	๐.๔๙	๑๕๒	๘๒.๑๖	๓๓	๑๗.๘๔
		เชียงใหม่	๓๖๒	๐.๙๕	๓๐๒	๘๓.๔๓	๖๐	๑๖.๕๗
		ตาก	๑๐๑	๐.๒๗	๘๓	๘๒.๑๘	๑๘	๑๗.๘๒
		นครสวรรค์	๒๔๒	๐.๖๔	๑๙๖	๘๐.๙๙	๔๖	๑๙.๐๑
		น่าน	๗๒	๐.๑๙	๖๐	๘๓.๓๓	๑๒	๑๖.๖๗
		พะเยา	๖๑	๐.๑๖	๕๔	๗๘.๖๙	๑๓	๒๑.๓๑
		พิจิตร	๙๙	๐.๒๖	๘๖	๘๖.๘๗	๑๓	๑๓.๑๓
		พิษณุโลก	๑๖๓	๐.๔๓	๑๔๓	๘๗.๗๓	๒๐	๑๒.๒๗
		เพชรบูรณ์	๑๔๒	๐.๓๗	๑๐๘	๗๖.๐๖	๓๔	๒๓.๙๔
		แพร่	๖๒	๐.๑๖	๕๖	๗๔.๑๙	๑๖	๒๕.๘๑
		แม่ฮ่องสอน	๒๙	๐.๐๘	๒๒	๗๕.๕๖	๗	๒๔.๔๔
		ลำปาง	๑๒๔	๐.๓๓	๑๐๕	๘๔.๖๘	๑๙	๑๕.๓๒
		ลำพูน	๕๕	๐.๑๔	๔๙	๘๙.๐๙	๖	๑๐.๙๑
		สุโขทัย	๙๐	๐.๒๔	๗๒	๘๐.๐๐	๑๘	๒๐.๐๐
		อุตรดิตถ์	๖๙	๐.๑๘	๕๙	๘๕.๕๑	๑๐	๑๔.๔๙
		อุทัยธานี	๖๐	๐.๑๖	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗
		รวม	๒,๐๕๙	๕.๔๑	๑,๖๙๗	๘๒.๔๒	๓๖๒	(๒)๑๗.๕๘

/๖. ต่างประเทศ...

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๖	ต่างประเทศ	ต่างประเทศ	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗	ไม่ระบุจังหวัด	ไม่ระบุจังหวัด	๒๐,๓๖๕	๕๓.๕๑	๑๗,๗๘๗	๘๗.๓๕	๒,๕๗๘	๑๒.๖๖
		รวม	๒๐,๓๖๘	๕๓.๕๒	๑๗,๗๙๐	๘๗.๓๕	๒,๕๗๘	๑๒.๖๖
รวมทั้งสิ้น			๓๘,๐๕๖	๑๐๐.๐๐	๓๒,๕๖๖	๘๖.๖๒	๕,๐๙๐	๑๓.๓๘

สรุปจากตารางที่ ๓

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามรายจังหวัดแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

๑) กรุงเทพมหานคร มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มากที่สุด จำนวน ๕,๓๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) จังหวัดสระแก้ว มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) จังหวัดมุกดาหาร มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓. การดำเนินการ

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ในข้อ ๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งรับผิดชอบในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมทั้งประสานการแก้ไขปัญหามวลชน/องค์กรประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ต่างๆ ตามโครงการประชุมสัมมนาเพื่อติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ได้ดำเนินการรวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๔ ครั้ง ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้นและได้ร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่แก้ไขปัญหาแบบเชิงรุก ทั้งนี้ จากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทุก ๓ เดือน

/ตามข้อ ๑...

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลความคืบหน้าของการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลด้วย จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรีจักได้ดำเนินการต่อไป

44

(นายสมักร สุนทรเวช)

นายกรัฐมนตรี

96 मम-89
22 मम-20
9