



สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี  
รับที่ ..... ๘๕๖๔  
วันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เวลา ๑๔.๐๐ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สพป. ผปพ. โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๗๙๑  
ที่ ๙๙๙๙/๒๒๕๖ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

สำเนาให้แก่ภาคีที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ระบุไว้

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ด้วย

สำเนาให้แก่ภาคีที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ระบุไว้  
วันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๑ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

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

๑.๓ คณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ คณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

### ๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๐ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๑) สรุปได้ดังนี้

๒.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่างๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๐,๘๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓๔,๐๔๑ 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.๒๕๕๗

ลำดับ ที่	ประเภทช่องทาง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อถูกต้อง	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๗	สายตัวนงของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๔,๗๒๑	๙๕.๗%	๒๘,๖๗๐	๘๘.๙%	๓,๗๕๑	๑๙.๐%
๘	ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑/หนังสือ/โทรศัพท์/จด บริการประชาชน	๔,๙๗๓	๗.๓%	๒,๕๔๖	๕๐.๖%	๔,๔๒๗	๔๙.๔%
๙	เว็บไซต์ ( <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> )	๔,๕๐๔	๑.๗%	๓,๔๕๐	๗๘.๘%	๖๖๔	๒๑.๒%
๑๐	อื่นๆ	๑๒๔	๐.๓%	๔๕	๓๖.๘%	๘๓	๗๓.๒%
<b>รวม</b>		<b>๔๐,๙๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>	<b>๒๙,๒๙๖</b>	<b>๗๓.๗%</b>	<b>๖,๔๔๗</b>	<b>๑๖.๔%</b>

### หัวข้อ: ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อมูล ณ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๑ เวลา ๑๐:๔๘:๒๒

## สรุปจากตารางที่ ๑

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๗๑ มากที่สุด จำนวน ๓๑,๑๒๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๗,๖๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๓ และมีเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓,๔๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางดังกล่าว

๒.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตาม  
รายกระทรวง ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตามรายการกรวย ในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ที่	กระทรวง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ช้อยดี	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	กระทรวงการคลัง	๓๗๔	๑๙.๒๕	๙๓	๒๙.๒๕	๖๒	๗๐.๗๕
๒	กระทรวงมหาดไทย	๒๕๘	๑๕.๓๘	๑๔๖	๕๓.๕๑	๖๗	๔๖.๔๙
๓	กระทรวงแรงงาน	๒๓๓	๑๔.๗๐	๑๒๕	๕๓.๖๕	๑๐๘	๔๖.๓๕
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๒๗	๗.๖๙	๔๖	๓๖.๒๔	๔๗	๖๓.๗๕
๕	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๑๔	๗.๗๕	๖๗	๕๖.๗๔	๕๗	๔๓.๒๕
๖	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐๒	๖.๗๗	๔๙	๔๗.๕๗	๕๓	๕๒.๓๖
๗	กระทรวงสาธารณสุข	๕๙	๓.๕๙	๔๕	๗๕.๔๙	๑๔	๒๔.๕๐
๘	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๔	๓.๕๓	๔๗	๔๙.๒๓	๑๖	๕๐.๗๖
๙	กระทรวงคมนาคม	๓๐	๑.๒๕	๑๔	๔๖.๖๗	๔๖	๕๓.๓๓
๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๔๑	๒.๔๘	๑๐	๒๔.๓๙	๓๑	๗๕.๕๑

/๑๑. กระแทก...

ที่	กระทรวง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๗๑	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๓๖	๒.๔๔	๑๙	๕๒.๘๖	๗๗	๔๗.๓๖
๗๒	กระทรวงยุติธรรม	๓๖	๒.๔๔	๑๐	๒๗.๗๘	๒๖	๗๒.๒๒
๗๓	กระทรวงกลาโหม	๓๒	๑.๙๔	๖	๑๙.๖๔	๒๖	๗๙.๒๔
๗๔	กระทรวงพาณิชย์	๒๙	๑.๗๖	๑๐	๓๔.๔๘	๗๗	๔๕.๖๔
๗๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔	๑.๖๗	๓	๑๐.๘๓	๗๗	๔๕.๘๓
๗๖	กระทรวงพลังงาน	๑๗	๐.๑๗	๕	๓๖.๔๗	๗	๔๓.๔๗
๗๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๐	๐.๖๑	๓	๓๐.๐๐	๗	๖๓.๖๐
๗๘	กระทรวงดีปันธรัม	๓	๐.๑๔	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๖
๗๙	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๒	๐.๑๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๔๐.๐๐
๘๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑,๖๕๒	๑๐๐.๐๐	๖๔๗	๔๑.๔๗	๕๖๕	๔๕.๔๖

ที่มา: สูญเสียการประชาชั�น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ข้อมูล ๔ วันที่ ๕ เม.ย. ๒๕๖๒

หมายเหตุ ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนนับจากหัวเรื่อง มิได้นับจากจำนวนครั้งของการประชุมงาน  
๒. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวง หมายถึง เรื่องที่ไม่มีผลกระทบทางบังคับ  
กระทรวงที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา

สรุปจากตารางที่ ๑

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียนตามรายกระทรวงแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

๑) กระทรวงการคลัง มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบที่ได้รับจากคุณย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมากที่สุด จำนวน ๓๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ ของจำนวน ร้องเรียนทั้งหมด

๒) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) กระทรวงอุตสาหกรรม มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๙ ของเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/๒.๓ สวนป่า...

๒.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนกตามรายจังหวัด ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำแนก  
ตามรายจังหวัด ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๑					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อัชญะห่วง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	ภาคกลาง	กรุงเทพมหานคร	๕,๓๘๒	๗๙.๗๔	๕,๗๓๖	(๒)๗๘.๐๐	๖๔๖	๗๔.๐๐
		กาญจนบุรี	๒๑๕	๐.๕๖	๑๗๗	๘๕.๑๗	๓๔	๘๕.๘๗
		ชัยนาท	๗๖	๐.๙๐	๖๓	๘๒.๘๙	๑๓	๘๗.๖๗
		นครนายก	๖๕	๐.๗๓	๕๙	๗๕.๓๙	๑๖	๗๙.๗๙
		นครปฐม	๒๙๒	๐.๗๗	๒๕๗	๘๖.๙๙	๓๔	๘๗.๐๔
		นนทบุรี	๖๐๓	๑.๕๔	๕๔๙	๘๗.๗๓	๗๔	๘๒.๕๗
		ปทุมธานี	๖๒๒	๑.๖๓	๕๕๔	๘๘.๑๐	๗๔	๘๙.๙๐
		พระนครศรีอยุธยา	๓๕๓	๐.๙๓	๓๑๒	๘๗.๔๒	๓๙	๘๗.๗๔
		ราชบุรี	๑๔๔	๐.๔๙	๑๖๖	๘๘.๓๐	๒๒	๘๗.๗๐
		ลพบุรี	๑๕๕	๐.๔๒	๑๔๐	๘๘.๖๑	๑๔	๘๗.๓๙
		สมุทรปราการ	๖๖๐	๑.๗๓	๕๘๘	๘๘.๔๔	๗๖	๘๙.๕๐
		สมุทรสงคราม	๕๙	๐.๑๖	๕๑	๘๙.๔๙	๑๔	๘๙.๔๙
		สมุทรสาคร	๒๓๔	๐.๖๓	๒๐๖	๘๖.๕๕	๓๔	๘๗.๘๕
		สระบุรี	๒๕๔	๐.๖๗	๒๑๙	๘๖.๔๒	๓๔	๘๗.๗๔
		สิงห์บุรี	๕๓	๐.๑๔	๕๐	๘๙.๘๗	๑๓	๙๐.๘๗
		สุพรรณบุรี	๑๗๑	๐.๕๐	๑๕๒	๘๙.๔๔	๓๙	๙๐.๔๔
		อ่างทอง	๙๐	๐.๖๕	๘๕	๘๙.๓๓	๑๔	๙๐.๖๗
		ราชบุรี	๕,๔๙๙	๒๙.๙๖	๕,๓๐๕	(๒)๘๗.๔๓	๑,๗๙๔	๒๙.๕๙
๒	ภาคตะวันออก	ฉะเชิงเทรา	๗๙	๐.๔๗	๖๔	๘๖.๐๘	๑๑	๘๗.๙๔
		ชลบุรี	๑๔๒	๐.๔๙	๑๓๙	๘๖.๒๖	๒๕	๘๗.๗๙
		ตราด	๔๙	๐.๑๙	๔๗	๘๙.๔๗	๕๙	๙๐.๗๙
		ปราจีนบุรี	๑๓๓	๐.๓๕	๑๑๓	๘๔.๙๖	๖	๙๑.๗๖
		ระยอง	๒๓๑	๐.๖๑	๒๐๕	๘๘.๗๔	๒๖	๙๑.๙๖
		สระแก้ว	๙๕	๐.๒๕	๙๑	๙๕.๘๙	๕	๙๔.๒๑
		รวม	๑,๓๕๖	๓.๔๕	๑,๑๙๕	(๑)๘๘.๘๔	๑๕๑	๙๑.๒๔

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	คำแนะนำการ ดำเนินการ ให้ได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๓	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กาฬสินธุ์	๔๒	๐.๒๒	๖๘	๔๒.๙๓	๑๔	๗๙.๐๗
		ชลบุรี	๓๐๓	๐.๔๐	๒๔๕	๔๐.๔๖	๕๔	๗๙.๑๔
		ฉะเชิงเทรา	๑๕๓	๐.๓๘	๑๗๗	๔๗.๔๒	๔๖	๖๔.๑๔
		นครพนม	๖๙	๐.๑๖	๕๕	๙๐.๗๖	๑	๙.๔๔
		นครราชสีมา	๔๙๐	๐.๑๐	๓๔๗	๔๒.๖๒	๗๓	๗๗.๓๔
		บุรีรัมย์	๑๗๕	๐.๔๖	๑๓๓	๗๖.๐๐	๔๒	๖๔.๐๐
		มหาสารคาม	๑๐๙	๐.๒๙	๙๓	๔๕.๓๒	๑๖	๗๔.๖๔
		มุกดาหาร	๖๔	๐.๑๖	๕๓	๖๕.๓๕	๗๓	๓๐.๖๕
		ยะลา	๕๔	๐.๑๕	๔๗	๗๔.๐๓	๑๗	๗๔.๙๗
		ร้อยเอ็ด	๑๙๖	๐.๓๘	๑๗๖	๗๗.๔๔	๓๐	๙๐.๔๔
		เลย	๔๔	๐.๒๓	๗๐	๗๘.๕๕	๑๔	๒๐.๔๕
		ศรีสะเกษ	๑๗๗	๐.๓๖	๑๘๗	๗๓.๗๙	๓๖	๒๖.๒๔
		สกลนคร	๑๐๗	๐.๒๔	๙๖	๔๐.๓๗	๒๑	๗๔.๖๓
		สุรินทร์	๑๖๓	๐.๔๔	๑๓๕	๗๙.๔๔	๓๔	๒๐.๑๔
		หนองคาย	๑๑๔	๐.๓๐	๙๖	๔๕.๔๑	๑๔	๗๔.๗๙
		หนองบัวลำภู	๖๔	๐.๑๖	๕๐	๗๐.๖๕	๑๒	๗๔.๓๕
		อำนาจเจริญ	๕๖	๐.๑๕	๔๘	๗๕.๗๑	๔	๗๔.๒๙
		อุดรธานี	๒๑๔	๐.๕๖	๑๗๔	๗๐.๙๓	๕๑	๗๔.๐๗
		อุบลราชธานี	๒๒๔	๐.๖๐	๑๘๓	๗๐.๙๖	๕๕	๗๔.๓๔
		รัฐ	๒,๘๓๕	๗.๗๙	๒,๔๐๗	๗๐.๖๙	๕๒๔	(๑)๗๗.๗๙
๔	ภาคใต้	กรุงเทพมหานคร	๑๕๘	๐.๔๒	๑๓๖	๔๖.๐๘	๒๒	๗๓.๑๙
		ชุมพร	๑๗๙	๐.๓๙	๑๐๐	๔๔.๐๓	๑๙	๗๔.๔๙
		ตรัง	๔๔	๐.๒๓	๖๖	๗๕.๐๐	๒๒	๗๔.๑๐
		นครศรีธรรมราช	๒๗๗	๐.๗๓	๒๔๐	๔๖.๓๓	๓๘	๗๓.๖๗
		นราธิวาส	๙๒	๐.๒๔	๘๑	๘๗.๐๔	๑๗	๗๔.๖๖
		ประจวบคีรีขันธ์	๑๖๑	๐.๔๒	๑๓๖	๔๔.๔๗	๒๕	๗๔.๔๖
		ปัตตานี	๓๙	๐.๗๐	๓๖	๙๒.๓๑	๓	๗.๖๙

/ พังงาน...

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗					
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
		พัชญา	๔๔	๐.๑๔	๔๙	๘๙.๐๙	๖	๑๐.๘๖
		พัทลุง	๔๖	๐.๑๓	๗๖	๘๘.๓๗	๑๐	๑๑.๖๓
		เพชรบูรี	๑๐๒	๐.๒๗	๔๖	๔๕.๗๙	๑๖	๕๕.๖๙
		ภูเก็ต	๑๖๖	๐.๕๔	๗๔	๔๖.๗๕	๒๒	๑๓.๒๔
		ยะลา	๖๓	๐.๑๗	๔๕	๗๗.๓๐	๘	๑๒.๗๐
		ราชบุรี	๔๒	๐.๑๑	๓๔	๘๐.๔๕	๘	๑๙.๐๔
		สงขลา	๓๑๐	๐.๔๙	๒๗๕	๘๘.๗๑	๓๕	๑๑.๒๙
		สตูล	๓๗	๐.๐๑	๓๓	๘๙.๘๙	๔	๑๐.๘๙
		สุราษฎร์ธานี	๒๕๓	๐.๖๖	๒๒๕	๘๙.๗๓	๒๔	๑๑.๐๗
		รำไพพรรณี	๒,๐๕๙	๕.๓๔	๑,๗๘๙	(๓)๘๖.๔๔	๒๗๗	(๓)๑๓.๕๙
๔	ภาคเหนือ	กำแพงเพชร	๑๙๗	๐.๓๔	๑๗๖	๘๙.๔๒	๒๗	๑๔.๔๔
		เชียงราย	๑๔๕	๐.๔๙	๑๔๒	๙๒.๖๖	๓๓	๑๙.๔๔
		เชียงใหม่	๓๖๒	๐.๕๕	๓๑๒	๘๖.๔๓	๖๐	๑๖.๕๗
		ตาก	๑๐๑	๐.๒๗	๗๓	๗๒.๗๔	๑๙	๑๗.๔๔
		นครสวรรค์	๒๔๒	๐.๖๔	๑๙๖	๘๐.๕๙	๔๖	๑๙.๐๙
		น่าน	๗๒	๐.๑๙	๖๐	๘๓.๓๓	๑๔	๑๖.๖๗
		พะเยา	๖๑	๐.๑๖	๔๗	๗๘.๖๙	๑๓	๒๒.๓๑
		พิจิตร	๙๙	๐.๒๖	๗๖	๘๖.๘๗	๑๓	๑๓.๗๓
		พิษณุโลก	๑๖๓	๐.๔๓	๑๕๗	๙๗.๗๓	๒๐	๑๒.๒๗
		เพชรบูรณ์	๑๙๙	๐.๓๗	๑๐๔	๕๖.๐๖	๗๔	๒๓.๕๔
		แพร่	๖๔	๐.๑๖	๔๖	๗๔.๗๓	๑๖	๒๔.๔๔
		แม่ฮ่องสอน	๒๙	๐.๐๔	๒๒	๗๕.๘๖	๗	๒๔.๗๔
		ล้าวปั่ง	๑๒๕	๐.๓๓	๑๐๕	๘๔.๖๔	๑๙	๑๕.๓๕
		ลាដุน	๔๔	๐.๑๔	๔๓	๙๙.๐๙	๖	๑๐.๙๗
		สุโขทัย	๙๐	๐.๒๔	๗๙	๘๐.๐๐	๑๔	๒๐.๘๐
		อุตรดิตถ์	๖๕	๐.๑๔	๕๙	๘๙.๔๙	๑๐	๑๕.๔๙
		อุทัยธานี	๖๐	๐.๑๖	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗
		รำไพพรรณี	๒,๐๕๙	๕.๓๔	๑,๖๙๗	๘๙.๔๒	๒๗๗	(๒)๑๓.๕๙

๑๖. ต่างประเทศ...

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗						
			จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อมูล	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ	
๖	ต่างประเทศ	ต่างประเทศ	๓	๐.๐๑	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๗	ไม่ระบุจังหวัด	ไม่ระบุจังหวัด	๒๐,๓๖๔	๕๓.๕๙	๑๗,๗๔๗	๘๗.๓๙	๒,๕๗๔	๑๒.๖๖	
		รวม	๔๐,๓๖๔	๕๓.๕๙	๑๗,๗๔๐	๘๗.๓๙	๒,๕๗๔	๑๒.๖๖	
รวมทั้งสิ้น			๓๔,๐๕๖	๑๐๐.๐๐	๓๑,๕๖๖	๙๖.๖๒	๓,๐๙๐	๑๓.๓๔	

สรุปจากตารางที่ ๓

ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียนตามรายจังหวัดแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

๑) กรุงเทพมหานคร มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มากที่สุด จำนวน ๕,๓๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) จังหวัดสระแก้ว มีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี

๓) จังหวัดมุกดาหาร มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

### ๓. การดำเนินการ

สืบเนื่องจากมติคณะกรรมการรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ในข้อ ๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งรับผิดชอบในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมทั้งประสานการแก้ไขปัญหามวลชน/องค์กรประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ต่างๆ ตามโครงการประชุมสัมมนาเพื่อติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารือร้องเรียนในพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๑ ได้ดำเนินการรวมทั้งลิ้นจำนวน ๒๔ ครั้ง ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้นและได้ร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่แก้ไขปัญหาแบบเชิงรุกทั้งนี้ จากการที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทก ๓ เดือน

/ ตามที่คือ ๑...

ตามข้อ ๑ ส่งผลให้ทุกกระทรวงและทุกพื้นที่ทั่วประเทศมีความตื่นตัวในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องและส่งผลให้เรื่องร้องเรียนจากประชาชนของแต่ละกระทรวงได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

#### ๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องในรอบ ๖ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลความคืบหน้าของการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลด้วย จึงเห็นควรเสนอ คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

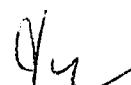
#### ๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจักได้ดำเนินการต่อไป

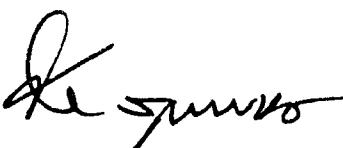


(นายจุลยุทธ หริรัณยะวสิต)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

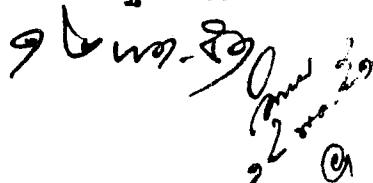


เห็นชอบตามข้อ ๔



(นายสมศร อุนทรเวช)

นายกรัฐมนตรี

  
๗๖๘๒-๙๗  
๒๐๐๗  
๑