



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๒๔๐ - ๕๙ ต่อ ๒๑๑๖

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๑๑๒ วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

เรียน ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนา หนังสือ ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๖๗๘ ลงวันที่ ๒๒
มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ
 โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

(นางโสภา พงศ์สุพัต)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

กลุ่มประธานราชการ
วันที่ ๓๕
วันที่ ๒๖ ม.ค. ๒๕๕๙
๑๕.๕๕ น.

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขที่รับ ๘๖๘
วันที่ ๒๖ ม.ค. ๒๕๕๙
เวลา ๑๐.๕๕ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑.๕๕๕๕ ต่อ. ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๖๗๘ วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
รับที่ ๓๓๕
วันที่ ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙
เวลา ๑๐.๐๕

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ ๓๓๓
วันที่ ๒๖ ม.ค. ๒๕๕๙
เวลา ๑๕.๕๗ น.

พรทิพา

(นางพรทิพา แก้วชนะ)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อโปรดทราบ

ด้วย สป.กษ. ได้ส่งหนังสือ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ จะได้ประสานกับฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อแจ้งเวียนเรื่องนี้ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป

- ดำเนินการตามเสนอ
- ทราบ

อ.อ.

(นายสมปอง อินทร์ทอง)
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

ว.ท.

(นางพวงทอง เสลานนท์)
หัวหน้ากลุ่มงานสนับสนุนการตรวจราชการ

ว.ท.
(นางอรรณี ธาดาวีวรรณ์)
ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

ว.ท.
(นางโรสลา นนทสุพัต)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๓/๑๖๖๓



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๕
วันที่ ๑๓ ม.ค. ๕๙
เวลา ๑๕:๕๖

๑๖ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รว.กษ.

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๙๕๒๐ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(Signature)

(นางสมศรี นาคจำรัสศรี)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๑๖ ม.ค. ๕๙: คุณช่วยส่ง สรุปล กษ. ๖๖๖
สว.๕๖๖๖

พลเอก

(Signature)

(ฉัตรชัย สาริกัลยะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๙ ม.ค. ๕๙

สำนักส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๕๕๒
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๙๐๐-๑
www.soc.go.th

เรียน สว.๕๖๖๖
๑. ตามหนังสือ ส.อ.๕๖๖๖...
๒. ...

พลเอก

(Signature)

(ประสาธ สุขเกษตร)

เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๕ ม.ค. ๕๙



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๖๑๖
วันที่ ๕ มี.ค. ๒๕๕๙
เวลา ๗.๓๐

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐๒-๒๕๐-๙๐๐๐
 ที่ นร ๐๕๐๗/๑๑๑๗ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙
 เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๖๑๖
วันที่ ๒๐ มี.ค. ๕๙ เวลา ๑๗.๕๙ น

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามบัญชา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

Am อภิบาล
สุวิมล ๒๕๕๙
 (นายครรชิต สุขเสถียร)
 หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์โปรดมีบัญชาเรียนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบและแจ้งทุกหน่วยงานในสังกัดพิจารณาดำเนินการ กรณีคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙ รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด และองค์การมหาชนพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยในส่วนของ สป.กษ. แจ้งสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ และสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน

พรทิพา แก้วชนะ
๑๙ มี.ค. ๕๙
 (นางพรทิพา แก้วชนะ)
 ผู้อำนวยการกองกลาง
 สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

- มว
- 11 ชั้นนังขงนที่กัขงอ้งมวเสณอ

ธีรภัทร ประยูรสิทธิ
 ๒๐ มี.ค. ๕๙

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
 ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๘๖๐

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๕ (ลร ๖)/๑๕๓๗๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๐ ชุด
 ๒. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๔๗๔ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๐ ชุด
 ๓. แผ่นบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชนและผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒.๓ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางารร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๒๒๙,๕๕๖ ครั้ง รวมจำนวน ๑๔๕,๕๖๐ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ แจ่งเบาแสะการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แจ่งเบาแสะการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๓

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

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

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางารร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้นร้อยละ ๘๙ โดยช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๑๑๑๑) เป็นช่องทางที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึงร้อยละ ๒๘๔

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องจำนวนมาก

ประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นประเด็นเรื่องที่สอดคล้องกับระเบียบวาระแห่งชาติ นโยบาย และมาตรการที่รัฐบาล หรือ คสช. กำหนด จึงเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจเกิดความตื่นตัวในการยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น/แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทั้งนี้ มีประเด็นปัญหาที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง จริงจัง ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ หนี้สินนอกระบบ ยาเสพติด บ่อนการพนัน การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต และสลาγκินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น

๓.๒.๓ สถิติการยื่นเรื่องร้องทุกข์กรณีการบุกรุกทำลายป่า เปรียบเทียบข้อมูล ก่อนและหลังมีคำสั่ง คสช. ที่ ๖๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องการปราบปรามและการหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ พบว่าหลังมีคำสั่งดังกล่าว มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นนี้ เพิ่มขึ้น จาก ๓๒๔ เรื่อง เป็น ๑,๘๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗๗ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการบุกรุกทำลายป่าในพื้นที่ทั่วประเทศ

๓.๒.๔ สถิติเรื่องร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังมีคำสั่ง คสช. ที่ ๙๖/๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม พบว่าหลังมีคำสั่งดังกล่าว ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้น จาก ๔๒,๓๑๕ เรื่อง เป็น ๖๘,๗๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ โดยมีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติร้อยละ ๗๐ สำหรับในส่วนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้น จาก ๗๑,๕๐๔ เรื่อง เป็น ๑๖๕,๗๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓๒ โดยมีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติร้อยละ ๙๒

๓.๒.๕ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขปัญหาได้ง่าย ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือในประเภทเรื่อง ดังนี้

๑) ประเภทเรื่องที่ภาครัฐมีกฎ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรการในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนอยู่แล้ว เช่น การขอกู้ยืมเงินเพื่อเป็นทุนการศึกษา การขอความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการสงเคราะห์ด้านต่าง ๆ (สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส) เป็นต้น

๒) ประเภทเรื่องที่มีอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ตรงกัน เช่น ขอให้จัดหางาน ซึ่งในปัจจุบันมีปัญหาการขาดแคลนแรงงานในหลายประเภท ดังนั้นการขอความช่วยเหลือให้จัดหางานส่วนใหญ่จึงสามารถให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์

๓) ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่มีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว ซึ่งสามารถดำเนินการได้ในทันทีโดยไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ เช่น การแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญในหลายกรณี เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ประเภทเรื่องร้องทุกข์เหล่านี้จะเป็นประเภทเรื่องที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ง่าย ซึ่งภาครัฐได้มีนโยบาย มาตรการ และอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกรณีดังกล่าวอยู่แล้ว หากแต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากมายื่นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ส่วนใหญ่อาจไม่ทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ของส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง จึงได้มายื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนกลาง ในการนี้ จึงเห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของแต่ละหน่วยงานในการให้ความช่วยเหลือประชาชนให้ทั่วถึงต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

๓.๒.๖ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขปัญหาได้ยาก หรือเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือเรื่องที่ไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ได้แก่

- ๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย
- ๒) การขอความช่วยเหลือที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ เช่น ขอให้ได้ทำงานหรือเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเอกชน การเสนอขายที่ดิน ขอยืมเงินส่วนตัวจากบุคคลอื่น เป็นต้น
- ๓) ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคดีหมดอายุความแล้ว แต่ไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้อง
- ๔) ประเภทเรื่องการขออภิสิทธิ์ เช่น เรื่องการแต่งตั้ง โอน ย้าย (ซึ่งต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนด)
- ๕) เรื่องการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย
- ๖) ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน
- ๗) เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย
- ๘) ประเภทปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น
- ๙) การร้องเรียนเรื่องค่าเวนคืนที่ดิน/เงินค่าชดเชยการสร้างเขื่อน หรืออ่างเก็บน้ำในอดีต
- ๑๐) เรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

๓.๓ สรุปภารกิจสำคัญตามนโยบาย ดังนี้

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

- ๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๓๔ กลุ่ม / ๑๕,๑๗๗ ราย
- ๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๓,๘๐๔ ราย
- ๒.๑) ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๑๐,๓๔๓ เรื่อง
 - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๕,๓๒๔ เรื่อง
 - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๕,๐๑๙ เรื่อง
- ๒.๒) ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๕๖๑ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

๓.๓.๒ การบูรณาการช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๘ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผลการให้บริการ ดังนี้

- ๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) รวม ๗๘ เรื่อง
- ๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency) รวม ๓,๙๕๖ ราย

๓.๓.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ โดยการปรับปรุงระบบเครือข่าย และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

๓.๓.๔ พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน รัฐบาลได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขึ้นอีก ๑ ช่องทาง ได้แก่ทางโมบายแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถรองรับการใช้งานได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมทางสังคมของประชาชนผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยประชาชนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านโมบายแอปพลิเคชัน “PSC 1111” ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้จาก Apple App Store และ Google Play Store โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมทั้งสามารถติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองผ่านช่องทางดังกล่าวได้อีกด้วย

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นต้องให้ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

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

ผู้ประสานงาน : นางมาลินี ภาวิไล

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวสมจิตร์ รูปเหมาะ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๐๐๐ ต่อ ๔๕๙๗

ที่ นร ๐๔๐๕ (สร๒) / ๑๕๓๗๙ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

1. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
2. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรีอนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

วังปารวณ
๒๕๕๘
๒๕๕๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๕๗๕ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

28 S.A. 2558

๑. ประเด็น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น มาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

๒. เรื่องเดิม

๒.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ รวมทั้งดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แทนคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ด้วย

๒.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบ แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมาย ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๒ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๒.๒) จำแนกตามประเด็นสำคัญ (เอกสาร ๒) สรุปได้ดังนี้

/๓.๑.๑ ...

รอง นรม. ๒๖ ๗/๗
วันที่ 28/12/๕๘ เวลา 17.1๖

๑๒/๑๒/๕๘
๑๓.๑๑

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๒๒๙,๔๕๖ ครั้ง รวมจำนวน ๑๔๕,๔๖๐ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๓

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

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

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (รายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามเอกสาร ๓) สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้นร้อยละ ๘๙ โดยช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๑๑๑๑) เป็นช่องทางที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึงร้อยละ ๒๘๔

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องจำนวนมาก

ประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นประเด็นเรื่องที่สุดคล้องกับระเบียบวาระแห่งชาติ นโยบาย และมาตรการที่รัฐบาล หรือ คสช. กำหนด จึงเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจเกิดความตื่นตัวในการยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น/แจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ มีประเด็นปัญหาที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่องจริงจัง ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ หนี้สินนอกระบบ ยาเสพติด บ่อนการพนัน การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในท้องถิ่นทุจริต และสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น

๓.๒.๓ สถิติการยื่นเรื่องร้องทุกข์กรณีการบุกรุกทำลายป่า เปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังมีคำสั่ง คสช. ที่ ๖๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องการปราบปรามและการหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ พบว่าหลังมีคำสั่งดังกล่าว มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นจาก ๓๒๔ เรื่อง เป็น ๑,๘๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗๗ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการบุกรุกทำลายป่าในพื้นที่ทั่วประเทศ

๓.๒.๔ สถิติเรื่องร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังมีคำสั่ง คสช. ที่ ๙๖/๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม พบว่าหลังมีคำสั่งดังกล่าว ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้น จาก ๔๒,๓๑๕ เรื่อง เป็น ๖๘,๗๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ โดยมีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติร้อยละ ๗๐ สำหรับในส่วนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้น จาก ๗๑,๕๐๔ เรื่อง เป็น ๑๖๕,๗๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓๒ โดยมีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติร้อยละ ๙๒

๓.๒.๕ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขปัญหาได้ง่าย ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือในประเภทเรื่อง ดังนี้

๑) ประเภทเรื่องที่ภาครัฐมีกฎ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรการในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนอยู่แล้ว เช่น การขอกู้ยืมเงินเพื่อเป็นทุนการศึกษา การขอความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการสงเคราะห์ด้านต่าง ๆ (สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส) เป็นต้น

๒) ประเภทเรื่องที่มีอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ตรงกัน เช่น ขอให้จัดหางาน ซึ่งในปัจจุบันมีปัญหาการขาดแคลนแรงงานในหลายประเภท ดังนั้นการขอความช่วยเหลือให้จัดหางานส่วนใหญ่จึงสามารถให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์

๓) ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่มีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว ซึ่งสามารถดำเนินการได้ในทันทีโดยไม่ต้องงบประมาณ เช่น การแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญในหลายกรณี เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ประเภทเรื่องร้องทุกข์เหล่านี้จะเป็นประเภทเรื่องที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ง่าย ซึ่งภาครัฐได้มีนโยบาย มาตรการ และอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกรณีดังกล่าวอยู่แล้ว หากแต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากมายื่นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ส่วนใหญ่อาจไม่ทราบข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ของส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง จึงได้มายื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนกลาง ในกรณีนี้ จึงเห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของแต่ละหน่วยงานในการให้ความช่วยเหลือประชาชนให้ทั่วถึงต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

๓.๒.๖ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขปัญหาได้ยาก หรือเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือเรื่องที่ไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ได้แก่

๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ขอเรียกร้องข้อต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย
๒) การขอความช่วยเหลือที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ เช่น ขอให้ได้ทำงานหรือเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเอกชน การเสนอขายที่ดิน ขอยืมเงินส่วนตัวจากบุคคลอื่น เป็นต้น

๓) ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคดีหมดอายุความแล้ว แต่ไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้อง

๔) ประเภทเรื่องร้องการขอสิทธิ เช่น เรื่องการแต่งตั้ง โอน ย้าย (ซึ่งต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนด)

๕) เรื่องการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

๖) ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน

- ๗) เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย
- ๘) ประเภทปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาก็บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น
- ๙) การร้องเรียนเรื่องค่าเวนคืนที่ดิน/เงินค่าชดเชยการสร้างเขื่อนหรืออ่างเก็บน้ำในอดีต

๑๐) เรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน

๓.๓ สรุปภารกิจสำคัญตามนโยบาย ดังนี้

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

๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๓๔ กลุ่ม / ๑๕,๑๗๗ ราย

๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๓,๘๐๔ ราย

๒.๑) ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๑๐,๓๔๓ เรื่อง

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๕,๓๒๔ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๕,๐๑๙ เรื่อง

๒.๒) ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๔๖๑ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษา

และแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

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

๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) รวม ๗๘ เรื่อง

๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency) รวม ๓,๙๔๖ ราย

๓.๓.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ โดยการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

๓.๓.๔ พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน รัฐบาลได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขึ้นอีก ๑ ช่องทาง ได้แก่ทางโมบายแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถรองรับการใช้งานได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมทางสังคมของประชาชนผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยประชาชนสามารถร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านโมบายแอปพลิเคชัน “PSC 1111” ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้จาก Apple App Store และ Google Play Store โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมทั้งสามารถติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองผ่านช่องทางดังกล่าวได้อีกด้วย

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล เรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทาง ดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ไม่ได้ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และส่งผลเสีย ต่อความเชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการ เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน พร้อมทั้งให้กำหนดมาตรการในการเร่งรัดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว (ตามข้อ ๒.๒) ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ตามข้อ ๔ หากเห็นชอบ ขอได้กรุณาลงนามในหนังสือ นำเรียนเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อขอให้นำเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

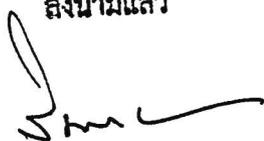
พลตำรวจเอก

๒๐๓ 

(เอก อังสนานนท์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ลงนามแล้ว



(นายวิชญ์ เกรียงงาม)

รองนายกรัฐมนตรี
28 S.A. 7558

รับทราบแล้ว
พล.ต. ๒๓๗
๒๐๑๑-๒๐๑๒-๒๓๗



ที่ นร ๐๕๐๔/ ๑๗/๒๕๖๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๕๕๑
ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

ตามที่ได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตาม
ข้อร้องเรียนของประชาชน ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการ
ตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 1 S.ก. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๕๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๕๐ ๙๐๖๕

รอง.ลด.ดร. *AR* 29 พ.ย. 2548

ผอ.ส.บ.ป. *Olms*

ผอ.ก.ก.บ. *AR* 29 พ.ย. 48

จ.ว. *AR* 29 พ.ย. 48

ผู้พิมพ์



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 8216 ม.๕
วันที่ 3 พ.ย. 2548 9.๕

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๘๙

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

3/958
5/2548
9-2548

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๖๓๑ ลงวันที่
๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม
๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญห
ตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๒๘๒-๑๘๑๘ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๕๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psc@opm.go.th

ผู้ประสานงาน : อัครฉภา บ7/บันทึก-แนวทางจัดระเบียบระบบปัญหา 23/11/48



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๘๓-๑๒๕๘

ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒ ๒๒๓๑ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี
ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 พ.ย. 2548

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗-๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๕,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

หม 1๕4๐/ ๒๖๖๓๓.๐๑๑๑๐๑
๓ พย ๕๘ ๒๕๕๘
๑๕.๔๔

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๕๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕ ของจำนวน เรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุป ประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๕,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙,๒๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๕๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหากลุ่มประกอบอาชีพ มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๑๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็น ดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ปรากฏผลว่า บางกรณีปัญหาที่มีแนวโน้มลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่บางกรณีปัญหาที่มีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง จำนวนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๕๙๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๕๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๖-๒๕๔๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏผลว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รongลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รongลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมีความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหาหนี้สินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหาหนี้สินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาจเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระบวนการยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือน ศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่สำคัญ “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาควรประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหารัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันทั่วถึงต่อไป

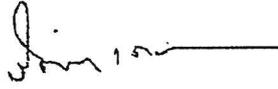
๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไขปัญหในภาพรวมต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญห” และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอ
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

อนุมัติ/เสนอ ค.ม. ททบ

พันตำรวจโท



(ทักษิณ ชินวัตร)
นายกรัฐมนตรี

๒๕๑ พ.ช. ๒๕๖

๓๓ ๑๕/๖๗
สมเด็จพระสังฆราช
เมื่อวันที่ 29 พ.ย. 2548 ลงมติว่า
ทราบ (มติ 13 ส.ค. 20)

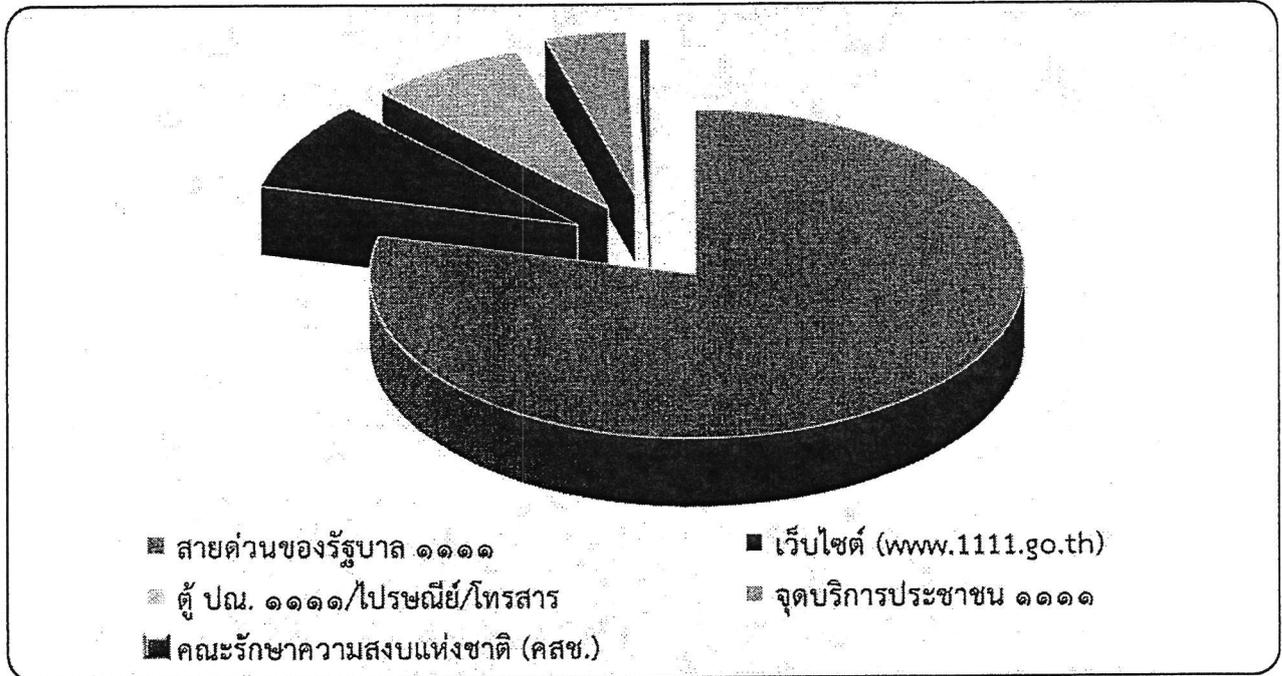


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

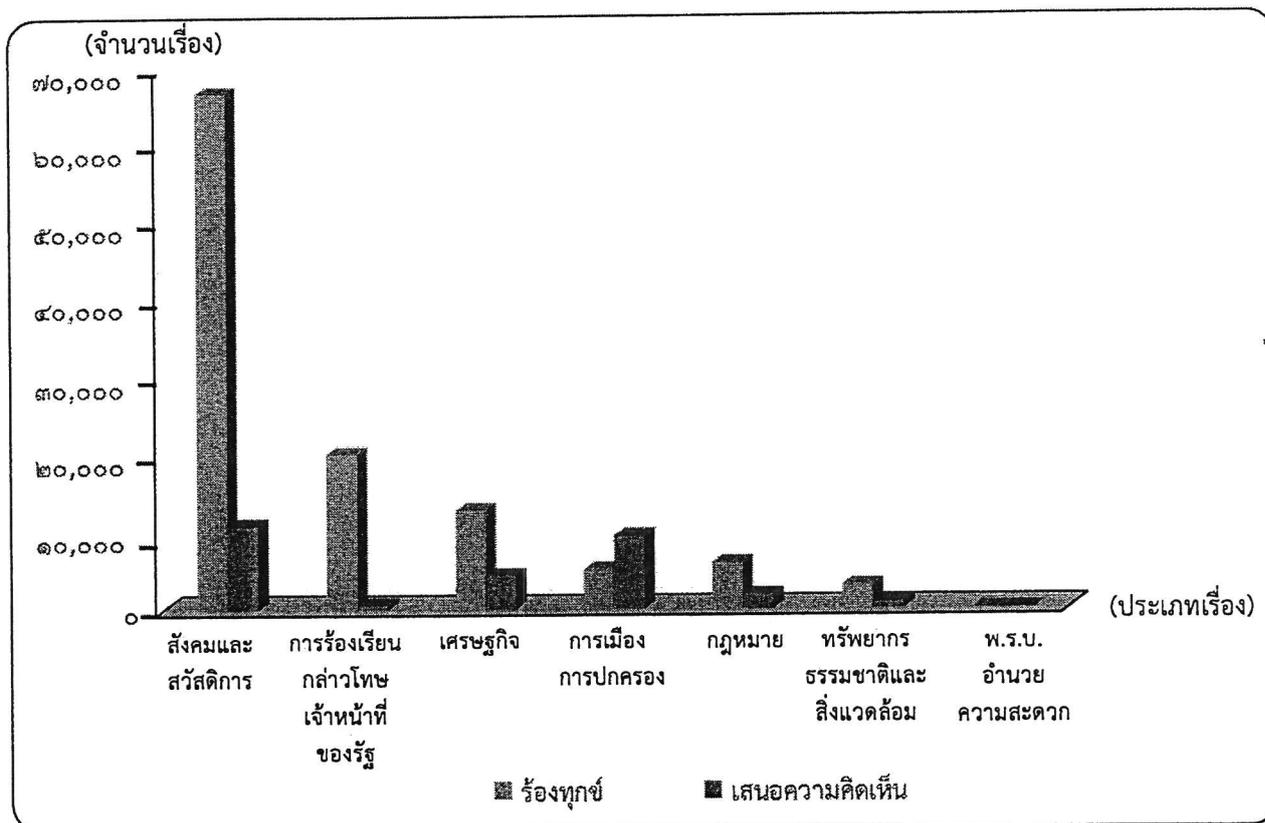
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๘๐,๘๒๓	๗๘.๘๐๕
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๐,๕๔๘	๘.๙๕๕
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๗,๘๗๔	๗.๗๙
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๙,๒๓๔	๔.๐๒
๕	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๙๗๗	๐.๔๓
รวมทั้งสิ้น		๒๒๙,๔๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๒๙,๔๕๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๗๘,๙๒๘	๖๖,๖๖๖	๑๒,๒๖๒
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒๐,๘๘๙	๒๐,๓๒๖	๕๖๓
๓	เศรษฐกิจ	๑๘,๙๕๕	๑๔,๕๓๑	๔,๔๒๓
๔	การเมือง-การปกครอง	๑๕,๘๖๕	๕,๒๒๒	๙,๖๔๒
๕	กฎหมาย	๗,๘๙๕	๖,๐๖๓	๑,๘๓๑
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓,๙๑๕	๓,๐๘๖	๘๒๘
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก *	๑๗	๑๔	๓
รวมทั้งสิ้น		๑๔๕,๔๖๐	๑๑๕,๙๐๘	๒๙,๕๕๒
ร้อยละ		๑๐๐	๗๙.๖๘	๒๐.๓๒

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔๕,๔๖๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓๒,๔๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒,๙๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๓

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สังคมเสื่อมโทรม	๒๘,๘๑๘ (๑)	๑๙.๘๑
		สาธารณูปโภค	๑๖,๓๓๐ (๒)	๑๑.๒๓
		การพนัน	๑๑,๑๒๒ (๓)	๗.๖๕
		ปัญหาที่ดิน	๔,๙๗๒	๓.๔๒
		จัดระเบียบสังคม	๔,๗๕๕	๓.๒๗
		สวัสดิการสงเคราะห์	๒,๗๕๑	๑.๘๙
		ปัญหาแรงงาน	๒,๒๘๙	๑.๕๗
		การศึกษา	๑,๕๕๑	๑.๐๗
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑,๔๓๓	๐.๙๘
		สาธารณสุข	๑,๓๔๘	๐.๙๓
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๙๙๓	๐.๖๘
		สิทธิมนุษยชน	๙๖๙	๐.๖๗
		สถานภาพของบุคคล	๗๙๑	๐.๕๔
		ประกันสังคม	๕๙๓	๐.๔๑
		หลักประกันสุขภาพ	๑๒๔	๐.๐๘
		การกีฬา	๘๙	๐.๐๖
	รวม	๗๘,๙๒๘	๕๔.๒๖	
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต	๙,๑๘๕ (๔)	๖.๓๑
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖,๒๙๖	๔.๓๓
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕,๔๐๘	๓.๗๒
		รวม	๒๐,๘๘๙	๑๔.๓๖

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๙,๑๓๗ (๕)	๖.๒๘	
		การค้า	๒,๑๐๑	๑.๔๔	
		รายได้	๒,๐๔๕	๑.๔๑	
		การเกษตร	๑,๘๖๐	๑.๒๘	
		การเงิน	๑,๖๒๕	๑.๑๒	
		การคลัง	๘๔๘	๐.๕๘	
		การลงทุน	๖๐๕	๐.๔๒	
		ราคาพลังงาน	๕๐๘	๐.๓๕	
		อุตสาหกรรม	๒๒๕	๐.๑๕	
			รวม	๑๘,๙๕๔	๑๓.๐๓
๔	การเมือง-การปกครอง	นโยบายของรัฐบาล	๖,๐๔๘	๔.๑๖	
		ใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๔,๕๓๒	๓.๑๒	
		การเมือง	๓,๕๘๓	๒.๔๖	
		ปัญหาความมั่นคง	๔๖๘	๐.๓๒	
		สถาบันพระมหากษัตริย์	๒๓๓	๐.๑๖	
		รวม	๑๘,๘๖๔	๑๐.๒๒	
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๔,๐๙๒	๒.๘๑	
		การบังคับตามกฎหมาย	๑,๔๘๘	๑.๐๒	
		การเสนอและตรากฎหมาย	๑,๓๖๗	๐.๙๔	
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๙๔๗	๐.๖๕	
		รวม	๗,๘๙๔	๕.๔๓	
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๑,๓๒๕	๐.๙๑	
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑,๑๔๗	๐.๗๙	
		ปัญหาของเสีย	๔๒๗	๐.๒๙	
		คุณภาพน้ำ	๒๓๑	๐.๑๖	
		คุณภาพอากาศและเสียง	๑๘๖	๐.๑๓	
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๗๙	๐.๑๒	
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๑๖๘	๐.๑๒	
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๑๑๐	๐.๐๘	
		ปัญหาน้ำบาดาล	๗๓	๐.๐๕	
		ทรัพยากรธรณี	๖๘	๐.๐๕	
			รวม	๓,๙๑๔	๒.๖๙
		๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	๗
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	๕			๐.๐๐	
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	๓			๐.๐๐	
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	๒			๐.๐๐	
รวม	๑๗			๐.๐๑	
รวมทั้งสิ้น			๑๔๕,๔๖๐	๑๐๐.๐๐	

หมายเหตุ : (๑) (๒) (๓) ... หมายถึง ลำดับที่ที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔๕,๔๖๐ เรื่อง โดยประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมเสื่อมโทรม รองลงมา คือ สาธารณูปโภค การพนัน การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต และปัญหาหนี้สิน ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด

ลำดับที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๒๘,๑๑๕	๔๒.๐๐	๒๐,๖๘๗	๗๓.๕๘	๑๖,๗๘๘	๕๙.๗๑	๑๑,๓๒๗	๔๐.๒๙
๑.๑	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๕๘๔ เรื่อง)	๓,๘๐๗	๕.๖๙	๒,๒๖๘	๕๙.๕๗	๑,๗๐๐	๔๔.๖๕	๒,๑๐๗	๕๕.๓๕
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๓,๓๓๓	๔.๙๘	๒,๙๙๔	๘๙.๘๓	๒,๗๒๖	๘๑.๗๙	๖๐๗	๑๘.๒๑
๑.๓	กระทรวงการคลัง	๓,๐๒๑	๔.๕๑	๑,๘๕๓	๖๑.๓๔	๑,๒๗๕	๔๒.๒๐	๑,๗๕๖	๕๗.๘๐
๑.๔	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒,๘๗๒	๔.๒๙	๒,๒๓๓	๗๗.๗๕	๑,๗๖๖	๖๑.๔๙	๑,๑๐๖	๓๘.๕๑
๑.๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๒,๗๖๕	๔.๑๓	๒,๐๕๐	๗๔.๑๔	๑,๗๐๔	๖๑.๖๓	๑,๐๖๑	๓๘.๓๗
๑.๖	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๘๒๙	๒.๗๓	๑,๕๒๒	๘๓.๒๑	๑,๔๒๓	๗๗.๘๐	๔๐๖	๒๒.๒๐
๑.๗	กระทรวงแรงงาน	๑,๗๓๙	๒.๖๐	๑,๕๒๔	๘๗.๖๔	๑,๒๐๔	๖๙.๒๔	๕๓๕	๓๐.๗๖
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑,๔๐๕	๒.๑๐	๑,๑๑๗	๗๙.๕๐	๘๒๑	๕๘.๔๓	๕๘๔	๔๑.๕๗
๑.๙	กระทรวงยุติธรรม	๑,๓๕๗	๒.๐๓	๕๒๓	๓๘.๕๔	๒๑๗	๑๕.๙๙	๑,๑๔๐	๘๔.๐๑
๑.๑๐	กระทรวงกลาโหม	๑,๒๗๖	๑.๙๐	๑,๐๓๑	๘๐.๘๐	๘๘๗	๖๙.๕๑	๓๘๙	๓๐.๔๙
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑,๒๑๑	๑.๘๑	๘๐๙	๖๖.๘๐	๖๙๓	๕๗.๒๓	๕๑๘	๔๒.๗๗
๑.๑๒	สำนักนายกรัฐมนตรี	๙๗๕	๑.๔๕	๖๔๑	๖๕.๗๔	๕๔๓	๕๕.๖๙	๔๓๒	๔๔.๓๑
๑.๑๓	กระทรวงพาณิชย์	๙๖๔	๑.๔๔	๘๘๑	๙๑.๓๙	๗๙๗	๘๒.๖๘	๑๖๗	๑๗.๓๒
๑.๑๔	กระทรวงพลังงาน	๕๑๑	๐.๗๖	๔๔๑	๘๖.๓๐	๓๗๘	๗๓.๙๗	๑๓๓	๒๖.๐๓
๑.๑๕	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๓๑๘	๐.๔๘	๒๖๑	๘๒.๐๗	๒๓๖	๗๔.๒๑	๘๒	๒๕.๗๙
๑.๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔๕	๐.๓๗	๑๖๗	๖๘.๑๖	๑๐๐	๔๐.๘๒	๑๔๕	๕๙.๑๘
๑.๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๘๕	๐.๒๘	๑๔๘	๘๐.๐๐	๑๓๒	๗๑.๓๕	๕๓	๒๘.๖๕
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๔๙	๐.๒๒	๑๒๑	๘๑.๒๑	๑๐๓	๖๙.๑๓	๔๖	๓๐.๘๗
๑.๑๙	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๓๕	๐.๒๐	๘๘	๖๕.๑๘	๗๔	๕๔.๘๑	๖๑	๔๕.๑๙
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๑๘	๐.๐๓	๑๕	๘๓.๓๓	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น	๒๘,๑๐๓	๔๑.๙๘๕	๒๔,๙๑๓	๘๘.๖๔	๒๓,๙๕๑	๘๕.๒๓	๔,๑๕๒	๑๔.๗๗
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๔,๕๘๙	๓๖.๗๓	๒๑,๙๒๒	๘๙.๑๕	๒๑,๓๙๕	๘๗.๐๑	๓,๑๙๔	๑๒.๙๙
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๙๒๓	๑.๓๘	๘๑๙	๘๘.๗๒	๗๖๖	๘๒.๙๙	๑๕๗	๑๗.๐๑
๒.๓	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๗๔๓	๑.๑๑	๗๒๑	๙๗.๐๔	๖๙๗	๙๓.๘๑	๔๖	๖.๑๙

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๕๘๘	๐.๘๘	๕๒๔	๘๙.๑๒	๓๙๕	๖๗.๑๘	๑๙๓	๓๒.๘๒
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๕๐๑	๐.๗๕	๔๒๕	๘๔.๘๓	๓๗๐	๗๓.๘๕	๑๓๑	๒๖.๑๕
๒.๖	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๙๖	๐.๑๕	๔๐	๔๑.๖๖	๑๑	๑๑.๔๖	๘๕	๘๘.๕๔
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย	๙๖	๐.๑๕	๕๘	๖๐.๔๒	๒๖	๒๗.๐๘	๗๐	๗๒.๙๒
๒.๘	สำนักงานอัยการสูงสุด	๗๙	๐.๑๒	๔๑	๕๑.๙๐	๒๒	๒๗.๘๕	๕๗	๗๒.๑๕
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๖๑	๐.๐๙	๕๖	๙๑.๘๐	๕๐	๘๒.๙๗	๑๑	๑๘.๐๓
๒.๑๐	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	๖๑	๐.๐๙	๕๕	๙๐.๑๖	๕๓	๘๖.๘๙	๘	๑๓.๑๑
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๔๙	๐.๐๗	๔๖	๙๓.๘๘	๔๐	๘๑.๖๓	๙	๑๘.๓๗
๒.๑๒	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๔๗	๐.๐๗	๓๐	๖๓.๘๓	๑๓	๒๗.๖๖	๓๔	๗๒.๓๔
๒.๑๓	สำนักงานศาลยุติธรรม	๓๖	๐.๐๕	๒๙	๘๐.๕๕	๒๔	๖๖.๖๗	๑๒	๓๓.๓๓
๒.๑๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๒๙	๐.๐๔	๑๓	๔๔.๘๓	๑	๓.๔๕	๒๘	๙๖.๕๕
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๒๖	๐.๐๔	๑๙	๗๓.๐๘	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๒๒	๐.๐๓	๑๓	๕๙.๐๙	๑๑	๕๐.๐๐	๑๑	๕๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๒๑	๐.๐๓	๑๗	๘๐.๙๕	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๒.๑๘	สำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์	๒๑	๐.๐๓	๑๔	๖๖.๖๖	๖	๒๘.๕๗	๑๕	๗๑.๔๓
๒.๑๙	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๒๐	๐.๐๓	๑๑	๕๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๑๘	๐.๐๓	๑๑	๖๑.๑๑	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๑๙	๐.๐๓	๙	๔๗.๓๗	๕	๒๖.๓๒	๑๔	๗๓.๖๘
๒.๒๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๑๓	๐.๐๒	๗	๕๓.๘๕	๒	๑๕.๓๘	๑๑	๘๔.๖๒
๒.๒๓	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑๑	๐.๐๒	๖	๕๔.๕๔	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๖	๐.๐๑	๖	๑๐๐.๐๐	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๒๕	แพทยสภา	๖	๐.๐๑	๒	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๕	๐.๐๐๗	๕	๑๐๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักพระราชวัง	๔	๐.๐๐๕	๒	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานคณะกรรมการ พิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	๓	๐.๐๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๒๙	สำนักงานคณะกรรมการ ปฏิรูปกฎหมาย	๓	๐.๐๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๓๐	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๑	สภาอากาศไทย	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๒	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๓	สำนักงานสภาเกษตรกร แห่งชาติ	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๓๔	สำนักงานสภาที่ปรึกษา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๕	สำนักงานคณะกรรมการวิจัย แห่งชาติ	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓๖	สภาเกษตรกรแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑๐,๗๑๙	๑๖.๐๑๕	๙,๒๓๒	๘๖.๑๓	๖,๘๐๑	๖๓.๔๕	๓,๙๑๘	๓๖.๕๕
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๖,๑๓๒	๙.๑๖	๕,๐๙๔	๘๓.๐๗	๓,๓๗๓	๕๕.๐๑	๒,๗๕๙	๔๕.๙๙
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๒,๐๔๓	๓.๐๕	๑,๕๘๖	๗๗.๖๓	๗๑๗	๓๕.๑๐	๑,๓๒๖	๖๕.๙๐
๓.๑.๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑,๘๙๗	๒.๘๓	๑,๗๘๙	๙๔.๓๑	๑,๗๒๙	๙๑.๑๔	๑๖๘	๘.๘๖
๓.๑.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๘๑๖	๑.๒๒	๕๗๕	๗๐.๔๗	๔๕๔	๕๕.๖๔	๓๖๒	๔๔.๓๖
๓.๑.๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๘๑๕	๑.๒๒	๗๕๘	๙๓.๐๑	๒๔๑	๒๙.๕๗	๕๑๗	๖๓.๔๓
๓.๑.๕	ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ แก้ไขปัญหาหนี้สินภาค ประชาชน	๑๗๐	๐.๒๕	๖๐	๓๕.๒๙	๒๖	๑๕.๒๙	๑๔๔	๘๔.๗๑
๓.๑.๖	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๑๕๒	๐.๒๓	๑๓๐	๘๕.๕๓	๘๘	๕๗.๘๙	๖๔	๔๒.๑๑
๓.๑.๗	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๙๖	๐.๑๔	๗๘	๘๑.๒๕	๓๘	๓๙.๕๘	๕๘	๖๐.๔๒
๓.๑.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๖๗	๐.๑๐	๖๓	๙๔.๐๓	๕๕	๘๒.๐๙	๑๒	๑๗.๙๑
๓.๑.๙	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๕๘	๐.๐๙	๓๘	๖๕.๕๒	๑๙	๓๒.๗๖	๓๙	๖๗.๒๔
๓.๑.๑๐	ธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทย	๑๐	๐.๐๒	๑๐	๑๐๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๑๑	ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๒	บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๒	๐.๐๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๓	โรงงานยาสูบ	๒	๐.๐๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๔	บริษัท บริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑.๑๕	โรงงานไฟ	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๑,๗๖๓	๒.๖๓	๑,๖๒๒	๙๒.๐๐	๑๒๔๖	๗๐.๖๗	๕๑๗	๒๙.๓๓
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๗๑๘	๑.๐๗	๖๑๔	๘๕.๕๑	๔๓๐	๕๙.๘๙	๒๘๘	๔๐.๑๑
๓.๒.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๕๒๔	๐.๗๘	๕๐๖	๙๖.๕๖	๔๑๓	๗๘.๘๒	๑๑๑	๒๑.๑๘
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๓๔๓	๐.๕๑	๓๓๓	๙๗.๐๘	๒๖๔	๗๖.๙๗	๗๙	๒๓.๐๓
๓.๒.๔	การประปานครหลวง	๑๗๘	๐.๒๗	๑๖๙	๙๔.๙๔	๑๓๙	๗๘.๐๙	๓๙	๒๑.๙๑
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑,๕๐๒	๒.๒๔	๑,๓๙๙	๙๓.๑๔	๑,๓๒๕	๘๘.๒๒	๑๗๗	๑๑.๗๘
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๘๓๕	๑.๒๕	๘๒๖	๙๘.๙๒	๗๘๙	๙๔.๔๙	๕๖	๕.๕๑
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๒๗๔	๐.๔๑	๒๒๐	๘๐.๒๙	๒๑๙	๗๙.๙๓	๕๕	๒๐.๐๗
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๔๑	๐.๒๑	๑๓๐	๙๒.๑๙	๑๑๗	๘๒.๙๘	๒๔	๑๗.๐๒
๓.๓.๔	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๙๕	๐.๑๔	๘๓	๘๗.๓๗	๗๙	๘๓.๑๖	๑๖	๑๖.๘๔
๓.๓.๕	การรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๖๗	๐.๑๐	๕๘	๘๖.๕๗	๔๘	๗๑.๖๔	๑๙	๒๘.๓๖
๓.๓.๖	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๖๖	๐.๑๐	๖๔	๙๖.๙๗	๕๗	๘๖.๓๖	๙	๑๓.๖๔
๓.๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๑๖	๐.๐๒	๑๓	๘๑.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕
๓.๓.๘	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๗	๐.๐๑	๔	๕๗.๑๔	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๓.๙	บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๖๒๕	๐.๙๓	๕๙๕	๙๕.๒๐	๔๕๔	๗๒.๖๔	๑๗๑	๒๗.๓๖
๓.๔.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๓๕	๐.๕๐	๓๑๔	๙๓.๗๓	๒๗๖	๘๒.๓๙	๕๙	๑๗.๖๑
๓.๔.๒	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๒๔๘	๐.๓๗	๒๔๓	๙๗.๙๘	๑๔๘	๕๙.๖๘	๑๐๐	๔๐.๓๒
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๔๒	๐.๐๖	๓๘	๙๐.๔๘	๓๐	๗๑.๔๓	๑๒	๒๘.๕๗
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๓๒	๐.๓๔	๑๖๒	๖๙.๘๓	๑๒๐	๕๑.๗๒	๑๑๒	๔๘.๒๘
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๒๕	๐.๓๔	๑๕๙	๗๐.๖๖	๑๒๐	๕๓.๓๓	๑๐๕	๔๖.๖๗
๓.๕.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๗	๐.๐๑	๓	๔๒.๘๖	๐	๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐

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 ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๑๔๗	๐.๒๒	๑๑๘	๘๐.๒๗	๑๑๐	๗๔.๘๓	๓๗	๒๕.๑๗
๓.๖.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	๑๔๕	๐.๒๑๘	๑๑๖	๘๐.๐๐	๑๐๘	๗๔.๔๘	๓๗	๒๕.๕๒
๓.๖.๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน แห่งชาติ	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๖.๓	องค์การเภสัชกรรม	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	๖๗	๐.๑๐	๕๙	๘๘.๐๖	๕๖	๘๓.๕๘	๑๑	๑๖.๔๒
๓.๗.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๔๑	๐.๐๖	๔๐	๙๗.๕๖	๓๙	๙๕.๑๒	๒	๔.๘๘
๓.๗.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒๖	๐.๐๔	๑๙	๗๓.๐๘	๑๗	๖๕.๓๘	๙	๓๔.๖๒
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๖๑	๐.๐๙	๔๘	๗๘.๖๙	๓๙	๕๕.๗๔	๒๗	๔๔.๒๖
๓.๘.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์	๖๑	๐.๐๙	๔๘	๗๘.๖๙	๓๙	๕๕.๗๔	๒๗	๔๔.๒๖
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๖๐	๐.๐๙	๓๘	๖๓.๓๓	๓๐	๕๐.๐๐	๓๐	๕๐.๐๐
๓.๙.๑	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๓๒	๐.๐๕	๒๖	๘๑.๒๕	๒๓	๗๑.๘๘	๙	๒๘.๑๓
๓.๙.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๒๘	๐.๐๔	๑๒	๔๒.๘๖	๗	๒๕.๐๐	๒๑	๗๕.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๕๔	๐.๐๘	๔๓	๗๙.๖๓	๒๗	๕๐.๐๐	๒๗	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๔๐	๐.๐๖	๓๓	๘๒.๕๐	๑๗	๔๒.๕๐	๒๓	๕๗.๕๐
๓.๑๐.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑๔	๐.๐๒	๑๐	๗๑.๔๓	๑๐	๗๑.๔๓	๔	๒๘.๕๗
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๓๑	๐.๐๕	๒๗	๙๓.๕๕	๑๔	๔๕.๑๖	๑๗	๕๕.๘๔
๓.๑๑.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๒๔	๐.๐๔	๒๓	๙๕.๘๓	๑๒	๕๐.๐๐	๑๒	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๒	องค์การส่งเสริมกิจการ โคนมแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๐	๒	๖๖.๖๖	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๑๑.๓	องค์การสะพานปลา	๒	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๔	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๒	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๒๐	๐.๐๓	๑๓	๖๕.๐๐	๔	๒๐.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐
๓.๑๒.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๗	๐.๐๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙	๖	๘๕.๗๑

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๒.๒	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๕	๐.๐๐๗	๔	๘๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑๒.๓	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๔	๐.๐๐๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๔	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การวิจัย	๒	๐.๐๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๒.๕	สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๖	องค์การบริหารการพัฒนา พื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง อุตสาหกรรม	๑๒	๐.๐๒	๙	๗๕.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๑๓.๑	การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๑๒	๐.๐๒	๙	๗๕.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๘	๐.๐๑	๒	๒๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๓.๑๔.๑	องค์การคลังสินค้า	๘	๐.๐๑	๒	๒๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๔	๐.๐๐๕	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๓	๐.๐๐๕	๑	๓๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๒	องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๐.๐๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖.๑	สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖๖,๙๓๗	๑๐๐.๐๐	๕๕,๘๓๒	๘๑.๙๒	๔๗,๕๕๐	๗๑.๐๒	๑๙,๓๘๗	๒๘.๙๘

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๖๖,๙๓๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

สำหรับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา คือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร และธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

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

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง จากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ บ้านเรือน วิทยุรบกวน รวบรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และแรงงานต่างด้าว - ขอให้แก้ไขปัญหาคาการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถบรรทุก รถแท็กซี่ รถตู้โดยสารสาธารณะกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความปลอดภัย - ขอให้แก้ไขปัญหาคาการจราจรติดขัด หนีสินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่า ที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ัญญา ใบกระท่อม ยาอี และยาเค
๒	กระทรวงมหาดไทย	การเสนอความคิดเห็น ขอให้ปรับลดวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน เป็นระยะเวลา ๔ ปี จากเดิมที่มีวาระการดำรงตำแหน่ง จนถึงอายุ ๖๐ ปี ข้อพิพาทเรื่องที่ดิน โดยส่วนใหญ่ ขอให้แก้ไขปัญหาคาข้อพิพาทเรื่องที่ดิน และขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิที่ดิน
๓	กระทรวงคมนาคม	การบริการรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาคาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ พนักงานขับรถตู้ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้จัดระเบียบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ เพื่อความปลอดภัยของประชาชน ผู้ใช้บริการ ถนน โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานกลับรถ สะพานข้ามคลอง บาทวิถี ติเส้นแบ่งช่องการจราจร และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร เป็นต้น
๔	กระทรวงการคลัง	หนีสินนอกระบบ และหนีสินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือนำหนีสินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งพิจารณาจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีรถยนต์คันแรก - ขอให้ปรับลดอัตราการเรียกเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง - ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีของสถานประกอบการ
๕	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้แก้ไขปัญหาคาราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ ประเภท ยางพารา น้ายางพารา ข้าว มันสำปะหลัง ผลกระทบจากนโยบายของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้มามีมาตรการช่วยเหลือเกษตรกร ผู้ปลูกยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง วิกฤตน้ำ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือในการจัดทำฝนเทียม - ขอให้แก้ไขปัญหาคาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร โดยขุดลอกคลองชลประทาน เปิดประตูระบายน้ำและปล่อยน้ำจาก คลองส่งน้ำชลประทานให้แก่ประชาชน

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก)

ลำดับที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง
๑	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ และปรับโครงสร้างหนี้ที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่ ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ
๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้จัดสรรโควตาจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา สลากกินรวบ โดยส่วนใหญ่เสนอขอให้สามารถจำหน่ายสลากกินรวบได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย
๓	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	การบริการขนส่งทางบก และการบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร - ขอให้ปรับปรุงตารางการเดินรถ เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถโดยสารประจำทางร่วมบริการ
๔	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ - ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ และปรับโครงสร้างหนี้ที่มีอยู่กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าว และสวนยางพารา - ขอให้ขยายระยะเวลาการพักชำระหนี้ให้แก่เกษตรกร
๕	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่ ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ

๘. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัด โดยเรียงตามลำดับจาก อปท. และจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๔,๙๒๒	๑๖.๒๗	๔,๔๐๖	๘๙.๕๒	๓,๘๓๔	๗๗.๙๐	๑,๐๘๘	๒๒.๑๐
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	๑,๒๕๖	๔.๑๕	๑,๑๓๙	๙๐.๖๘	๑,๐๔๐	๘๒.๘๐	๒๑๖	๑๗.๒๐
๓	จังหวัดปทุมธานี	๑,๐๓๓	๓.๑๑	๙๓๙	๙๐.๙๐	๘๓๖	๘๐.๙๓	๑๙๗	๑๙.๐๗
๔	จังหวัดนนทบุรี	๙๙๑	๓.๒๘	๘๖๔	๘๗.๑๘	๘๒๙	๘๓.๖๕	๑๖๒	๑๖.๓๕
๕	จังหวัดนครราชสีมา	๙๒๒	๓.๐๕	๖๓๗	๖๙.๐๙	๖๐๘	๖๕.๙๔	๓๑๔	๓๔.๐๖
๖	จังหวัดชลบุรี	๙๐๖	๒.๙๙	๗๑๘	๗๙.๒๕	๖๗๗	๗๔.๗๒	๒๒๙	๒๕.๒๘
๗	จังหวัดนครปฐม	๗๑๘	๒.๓๗	๖๑๙	๘๖.๒๑	๕๖๒	๗๘.๒๗	๑๕๖	๒๒.๗๓
๘	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๖๘๖	๒.๒๗	๕๔๖	๗๙.๕๙	๕๒๕	๗๖.๕๓	๑๖๑	๒๓.๔๗
๙	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๖๔๙	๒.๑๕	๔๕๕	๗๐.๑๑	๔๑๒	๖๓.๔๘	๒๓๗	๓๖.๕๒
๑๐	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๖๑๘	๒.๐๔	๔๑๖	๖๗.๓๑	๓๙๖	๖๔.๐๘	๒๒๒	๓๕.๙๒

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๑	จังหวัดนครสวรรค์	๕๙๗	๑.๙๗	๔๕๓	๗๕.๘๘	๔๐๓	๖๗.๕๐	๑๙๔	๓๒.๕๐
๑๒	จังหวัดขอนแก่น	๕๕๓	๑.๘๓	๔๐๑	๗๒.๕๑	๓๗๙	๖๘.๕๔	๑๗๔	๓๑.๔๖
๑๓	จังหวัดเชียงใหม่	๕๕๒	๑.๘๒	๓๘๒	๖๙.๒๐	๓๕๘	๖๔.๘๖	๑๙๔	๓๕.๑๔
๑๔	จังหวัดสกลนคร	๕๓๐	๑.๗๕	๓๘๓	๗๒.๒๖	๓๕๒	๖๖.๔๒	๑๗๘	๓๓.๕๘
๑๕	จังหวัดอุบลราชธานี	๕๒๑	๑.๗๒	๓๕๗	๖๘.๕๒	๓๑๖	๖๐.๖๕	๒๐๕	๓๙.๓๕
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๕๐๑	๑.๖๖	๓๘๙	๗๗.๖๔	๓๗๖	๗๕.๐๕	๑๒๕	๒๔.๙๕
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๔๘๔	๑.๖๐	๓๔๓	๗๐.๘๗	๓๒๗	๖๗.๕๖	๑๕๗	๓๒.๔๔
๑๘	จังหวัดสมุทรสาคร	๔๕๗	๑.๕๑	๔๐๐	๘๗.๕๓	๓๘๐	๘๓.๑๕	๗๗	๑๖.๘๕
๑๙	จังหวัดสระบุรี	๔๔๐	๑.๔๕	๓๔๕	๗๘.๔๑	๓๓๐	๗๕.๐๐	๑๑๐	๒๕.๐๐
๒๐	จังหวัดสุรินทร์	๔๓๙	๑.๔๕	๓๐๕	๖๙.๔๘	๒๔๗	๕๖.๒๖	๑๙๒	๔๓.๗๔
๒๑	จังหวัดระยอง	๔๓๘	๑.๔๕	๓๔๕	๗๘.๗๗	๓๒๘	๗๔.๘๙	๑๑๐	๒๕.๑๑
๒๒	จังหวัดภูเก็ต	๔๓๒	๑.๔๓	๓๕๑	๘๑.๒๕	๓๑๖	๗๓.๑๕	๑๑๖	๒๖.๘๕
๒๓	จังหวัดบุรีรัมย์	๔๒๕	๑.๔๑	๒๗๑	๖๓.๗๖	๒๕๙	๖๐.๙๔	๑๖๖	๓๙.๐๖
๒๔	จังหวัดกระบี่	๔๒๒	๑.๔๐	๓๔๓	๘๑.๒๘	๒๕๑	๕๙.๔๘	๑๗๑	๔๐.๕๒
๒๕	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๔๐๕	๑.๓๔	๓๐๓	๗๔.๘๑	๒๘๓	๖๙.๘๘	๑๒๒	๓๐.๑๒
๒๖	จังหวัดอุดรธานี	๔๐๑	๑.๓๓	๒๖๙	๖๗.๐๘	๒๕๕	๖๓.๕๙	๑๔๖	๓๖.๔๑
๒๗	จังหวัดชุมพร	๓๙๔	๑.๓๐	๒๙๓	๗๔.๓๗	๒๗๑	๖๘.๗๘	๑๒๓	๓๑.๒๒
๒๘	จังหวัดศรีสะเกษ	๓๗๔	๑.๒๔	๒๘๑	๗๕.๑๓	๒๓๙	๖๓.๙๐	๑๓๕	๓๖.๑๐
๒๙	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๓๙	๑.๑๒	๒๙๐	๘๕.๕๕	๒๒๒	๖๕.๔๙	๑๑๗	๓๔.๕๑
๓๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๓๓๔	๑.๑๐	๒๑๖	๖๔.๖๗	๑๙๔	๕๘.๐๘	๑๔๐	๔๑.๙๒
๓๑	จังหวัดสุพรรณบุรี	๓๓๐	๑.๐๙	๑๗๘	๕๓.๙๔	๑๕๓	๔๖.๓๖	๑๗๗	๕๓.๖๔
๓๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๒๕	๑.๐๗	๒๓๘	๗๓.๒๓	๒๓๑	๗๑.๐๘	๙๔	๒๘.๙๒
๓๓	จังหวัดชัยภูมิ	๓๑๗	๑.๐๕	๒๓๑	๗๒.๘๗	๑๙๗	๖๒.๑๕	๑๒๐	๓๗.๘๕
๓๔	จังหวัดลพบุรี	๓๑๑	๑.๐๓	๑๙๔	๖๒.๓๘	๑๗๑	๕๔.๙๘	๑๔๐	๔๕.๐๒
๓๕	จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๐๓	๑.๐๐	๒๔๙	๘๒.๑๘	๑๙๐	๖๒.๗๑	๑๑๓	๓๗.๒๙
๓๖	จังหวัดเชียงราย	๒๙๘	๐.๙๙	๑๙๗	๖๖.๑๑	๑๘๔	๖๑.๗๔	๑๑๔	๓๘.๒๖
๓๗	จังหวัดพิษณุโลก	๒๙๒	๐.๙๗	๒๑๔	๗๓.๒๙	๒๐๙	๗๑.๕๘	๘๓	๒๘.๔๒
๓๘	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๘๑	๐.๙๓	๒๐๐	๗๑.๑๗	๑๙๒	๖๘.๓๓	๘๙	๓๑.๖๗
๓๙	จังหวัดตรัง	๒๗๒	๐.๙๐	๒๑๗	๗๙.๗๘	๑๖๑	๕๙.๑๙	๑๑๑	๔๐.๘๑
๔๐	จังหวัดมหาสารคาม	๒๗๑	๐.๙๐	๑๘๒	๖๗.๑๖	๑๗๔	๖๔.๒๑	๙๗	๓๕.๗๙
๔๑	จังหวัดสระแก้ว	๒๕๙	๐.๘๖	๑๒๙	๔๙.๘๑	๑๒๑	๔๖.๗๒	๑๓๘	๕๓.๒๘
๔๒	จังหวัดเพชรบุรี	๒๕๕	๐.๘๔	๒๐๒	๗๙.๒๒	๑๗๗	๖๙.๔๑	๗๘	๓๐.๕๙
๔๓	จังหวัดกาฬสินธุ์	๒๕๐	๐.๘๓	๑๘๔	๗๓.๖๐	๑๕๑	๖๐.๔๐	๙๙	๓๙.๖๐
๔๔	จังหวัดจันทบุรี	๒๓๙	๐.๗๙	๑๕๖	๖๕.๒๗	๑๔๕	๖๐.๖๗	๙๔	๓๙.๓๓
๔๕	จังหวัดสกลนคร	๒๓๘	๐.๗๙	๑๘๓	๗๖.๘๙	๑๔๖	๖๑.๓๔	๙๒	๓๘.๖๖
๔๖	จังหวัดพิจิตร	๒๓๔	๐.๗๗	๑๗๙	๗๖.๕๐	๑๖๖	๗๐.๙๔	๖๘	๒๙.๐๖
๔๗	จังหวัดลำปาง	๒๒๒	๐.๗๓	๑๔๘	๖๖.๖๗	๑๓๑	๕๙.๐๑	๙๑	๔๐.๙๙
๔๘	จังหวัดสุโขทัย	๒๐๒	๐.๖๗	๑๔๔	๗๑.๒๙	๑๓๒	๖๕.๓๕	๗๐	๓๔.๖๕
๔๙	จังหวัดนครนายก	๑๙๘	๐.๖๕	๑๗๔	๘๗.๘๘	๑๔๖	๗๓.๗๔	๕๒	๒๖.๒๖
๕๐	จังหวัดพังงา	๑๙๗	๐.๖๕	๑๔๒	๗๒.๐๘	๑๓๑	๖๖.๕๐	๖๖	๓๓.๕๐
๕๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๘๔	๐.๖๑	๑๔๐	๗๖.๐๙	๑๑๓	๖๑.๔๑	๗๑	๓๘.๕๙
๕๒	จังหวัดพัทลุง	๑๗๗	๐.๕๙	๑๔๖	๘๒.๔๙	๑๑๔	๖๔.๔๑	๖๓	๓๕.๕๙
๕๓	จังหวัดเลย	๑๖๐	๐.๕๓	๑๒๑	๗๕.๖๓	๙๗	๖๐.๖๓	๖๓	๓๙.๓๘
๕๔	จังหวัดตาก	๑๔๘	๐.๔๙	๑๑๙	๘๐.๔๑	๑๐๕	๗๐.๙๕	๔๓	๒๙.๐๕

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๕๕	จังหวัดชัยนาท	๑๔๗	๐.๔๙	๘๙	๖๐.๕๔	๗๘	๕๓.๐๖	๖๙	๔๖.๙๔
๕๖	จังหวัดยโสธร	๑๔๑	๐.๔๗	๑๒๐	๘๕.๑๑	๙๕	๖๗.๓๘	๔๖	๓๒.๖๒
๕๗	จังหวัดนครพนม	๑๓๘	๐.๔๖	๙๔	๖๘.๑๒	๘๑	๕๘.๗๐	๕๗	๔๑.๓๐
๕๘	จังหวัดอ่างทอง	๑๓๗	๐.๔๕	๑๐๗	๗๘.๑๐	๙๐	๖๕.๖๙	๔๗	๓๔.๓๑
๕๙	จังหวัดอุทัยธานี	๑๓๒	๐.๔๔	๙๖	๗๒.๗๓	๘๗	๖๕.๙๑	๔๕	๓๔.๐๙
๖๐	จังหวัดหนองคาย	๑๓๑	๐.๔๓	๙๐	๖๘.๗๐	๘๖	๖๕.๖๕	๔๕	๓๔.๓๕
๖๑	จังหวัดยะลา	๑๒๙	๐.๔๒	๘๓	๖๔.๓๔	๖๔	๔๙.๖๑	๖๕	๕๐.๓๙
๖๒	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๒๕	๐.๔๑	๙๗	๗๗.๖๐	๗๖	๖๐.๘๐	๔๙	๓๙.๒๐
๖๓	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๒๕	๐.๔๑	๑๑๖	๙๒.๘๐	๙๐	๗๒.๐๐	๓๕	๒๘.๐๐
๖๔	จังหวัดน่าน	๑๒๑	๐.๔๐	๘๓	๖๘.๖๐	๗๓	๖๐.๓๓	๔๘	๓๙.๖๗
๖๕	จังหวัดปัตตานี	๑๑๙	๐.๓๙	๘๗	๗๓.๑๑	๗๕	๖๓.๐๓	๔๔	๓๖.๙๗
๖๖	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๑๙	๐.๓๙	๙๐	๗๕.๖๓	๘๘	๗๓.๙๕	๓๑	๒๖.๐๕
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๑๖	๐.๓๘	๘๔	๗๒.๔๑	๘๒	๗๐.๖๙	๓๔	๒๙.๓๑
๖๘	จังหวัดพะเยา	๑๑๓	๐.๓๗	๗๔	๖๕.๔๙	๖๙	๖๑.๐๖	๔๔	๓๘.๙๔
๖๙	จังหวัดตราด	๑๐๔	๐.๓๔	๗๐	๖๗.๓๑	๖๒	๕๙.๖๒	๔๒	๔๐.๓๘
๗๐	จังหวัดระนอง	๑๐๐	๐.๓๓	๕๖	๕๖.๐๐	๕๓	๕๓.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐
๗๑	จังหวัดหนองบัวลำภู	๙๓	๐.๓๑	๖๑	๖๕.๕๙	๕๐	๕๓.๗๖	๔๓	๔๖.๒๔
๗๒	จังหวัดนราธิวาส	๙๓	๐.๓๑	๕๓	๕๖.๙๙	๔๙	๕๒.๖๙	๔๔	๔๗.๓๑
๗๓	จังหวัดมุกดาหาร	๘๖	๐.๒๘	๔๙	๕๖.๙๘	๔๒	๔๘.๘๔	๔๔	๕๑.๑๖
๗๔	จังหวัดสตูล	๘๕	๐.๒๘	๔๗	๕๕.๒๙	๔๖	๕๔.๑๒	๓๙	๔๕.๘๘
๗๕	จังหวัดลำพูน	๘๑	๐.๒๗	๕๑	๖๒.๙๖	๔๘	๕๙.๒๖	๓๓	๔๐.๗๔
๗๖	จังหวัดบึงกาฬ	๖๖	๐.๒๒	๓๘	๕๗.๕๘	๓๕	๕๓.๐๓	๓๑	๔๖.๙๗
๗๗	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔๕	๐.๑๕	๒๓	๕๑.๑๑	๑๖	๓๕.๕๖	๒๙	๖๔.๔๔
รวม		๓๐,๒๔๘	๑๐๐.๐๐	๑๘,๔๘๔	๗๗.๖๔	๒๑,๐๗๗	๖๙.๖๘	๙,๑๗๑	๓๐.๓๒

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๓๐,๒๔๘ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

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

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิว้นไฟ สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร การเลี้ยงสัตว์ สุนัข/แมวจรจัด และการเผาขยะ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร เสาสัญญาณเคเบิล ป้ายโฆษณาบนบาทวิถี และการจอร์รถักขวางการจราจร - ขอให้ขุดลอกท่อระบายน้ำ/ลำคลอง และกำจัดวัชพืช/ผักตบชวา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้ามทางม้าลาย บาทวิถี จุดกลับรถ และสะพานข้ามคลอง หาบเร่แผงลอย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้จัดระเบียบแผงลอยที่จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฟุ้งละออง สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน สุนัขจรจัด และรถบรรทุกดิน - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร และการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดระเบียบแผงลอยที่จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และพนันทายผลการแข่งขันฟุตบอล ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และยาเค
๓	จังหวัดปทุมธานี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฟุ้งละออง กลิ่นเหม็น ขยะมูลฝอย บ้านเรือน สถานประกอบการ และรถบรรทุก - ขอให้แก้ไขปัญหาคารจอดรถ และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และสะพานลอยคนข้าม
๔	จังหวัดนนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฟุ้งละออง กลิ่นเหม็น ควันทู สถานประกอบการ เมาชยะ สุนัขจรจัด และรถบรรทุกดิน - ขอให้แก้ไขปัญหาคารจอดรถ และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้ขุดลอกท่อระบายน้ำ/ลำคลอง และกำจัดวัชพืช/ผักตบชวา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล
๕	จังหวัดนครราชสีมา	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฟุ้งละออง กลิ่นเหม็น สถานประกอบการ รถบรรทุกดิน และฟาร์มเลี้ยงสัตว์ - ขอให้ขุดลอกคลองส่งน้ำ และแก้ไขปัญหาน้ำในลำห้วยแห้งขอด ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และกัญชา



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)/ปีงบประมาณ				สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘๖,๘๐๑	๘๓,๑๔๓	๑๒๒,๔๒๕	๑๘๐,๘๒๓	๘๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑๓,๐๗๘	๙,๓๔๖	๘,๗๘๖	๒๐,๕๕๘	๙๘
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๕,๓๖๕	๙,๔๖๗	๖,๐๔๑	๑๗,๘๗๔	๗๔
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๙๑๘	๑,๘๘๖	๓,๓๙๕	๙,๒๓๔	๒๘๔
๕	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)	-	-	๒,๒๓๕	๙๗๗	-๕๖
รวมทั้งสิ้น		๑๑๗,๑๖๒	๑๐๓,๘๔๒	๑๔๒,๘๘๒	๒๒๙,๔๕๖	๘๙
ค่าเฉลี่ยรวม ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗		๑๒๑,๒๙๕				

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๒๙,๔๕๖ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้นร้อยละ ๘๙ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงทางการเมือง และการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล รวมทั้งการกำหนดนโยบายและมาตรการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และการบูรณาการการขับเคลื่อนผลสัมฤทธิ์อย่างเข้มแข็ง จริงจัง ต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินการตามนโยบายและมาตรการเหล่านั้นปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม หรือมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความคาดหวังในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ จึงได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ หากเป็นช่วงที่รัฐบาลขาดเสถียรภาพประสบปัญหาในทางการเมือง หรือการบริหารประเทศ จะทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นและความคาดหวังในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ลดลง ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์ลดลงจากปกติด้วย

ในการนี้ ช่องทางจุดบริการร่วม ๑๑๑๑ เป็นช่องทางที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึงร้อยละ ๒๘๔ ทั้งนี้ เนื่องจากนายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในช่องทางนี้พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะดังกล่าว และประสงค์จะให้มีการเช่นนี้ตลอดไป โดยขยายการให้บริการในทุกจังหวัดด้วย

๒. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑

๒.๑ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๓๓๔ กลุ่ม (๑๕,๑๗๗ ราย)	
ประชาชนรายย่อย	๑๓,๘๐๔ ราย	- เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ จนผู้ร้องพอใจและเดินทางกลับ
- ยื่นหนังสือร้องทุกข์	๑๐,๓๔๓ ราย	
- ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์	๓,๔๖๑ ราย	

๒.๒ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*	๕,๐๑๙
๒	กระทรวงมหาดไทย	๑,๑๙๗
๓	กระทรวงยุติธรรม	๙๙๖
๔	กระทรวงการคลัง	๗๗๒
๕	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗๑๗
๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๔๘
๗	กระทรวงคมนาคม	๒๔๖
๘	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๔๒
๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖๘
๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๒๕
๑๑	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๒๐
๑๒	กระทรวงสาธารณสุข	๑๐๙
๑๓	กระทรวงกลาโหม	๑๐๖
๑๔	กระทรวงพลังงาน	๑๐๒
๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๗๘
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๖๘
๑๗	กระทรวงพาณิชย์	๔๔
๑๘	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๓๓
๑๙	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๓๒
๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๑
๒๑	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๙
๒๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๙
๒๓	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๖
๒๔	กรุงเทพมหานคร**	-
รวม		๑๐,๖๗๗

หมายเหตุ : * เรื่องที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับเรื่องไว้ดำเนินการเองส่วนใหญ่เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษที่ต้องดำเนินการในทางลับด้วยความระมัดระวังเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น

** กรุงเทพมหานครได้ส่งนักจิตวิทยามาให้ความช่วยเหลือในการรับและเจรจากับผู้ร้อง

๓. สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency)

ลำดับที่	รายการ	จำนวนเรื่อง
๑	ร้องทุกข์	๖๘
๒	ข้อเสนอแนะ	๑๐
รวม		๗๘

๓.๒ การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency)

ลำดับที่	ภาษา	จำนวน (ราย)
๑	อังกฤษ	๓,๕๓๗
๒	จีน	๑๗๖
๓	อื่น ๆ	๑๓๗
๔	ญี่ปุ่น	๖๗
๕	ฝรั่งเศส	๑๗
๖	เกาหลี	๗
๗	สแกนดิเนเวียน	๓
๘	อิตาลี	๒
รวม		๓,๙๕๖

๔. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ

ประเด็นเรื่อง	ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๗				ปี ๒๕๕๘		สัดส่วนเพิ่ม/ลดร้อยละ
	ลำดับที่/ปี			เฉลี่ยจำนวนเรื่อง ๓ ปี	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	
	๕๕	๕๖	๕๗				
เหตุเดือดร้อนรำคาญ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญของผู้ร้องรายย่อย ในหลากหลายประเด็น ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็นจากสถานประกอบการ บ้านพักอาศัย ชยะ สุนัขและแมวจรจัด วิทยุรบกวนผู้ชม ปัญหาการจราจร รวมทั้งการจอดรถยนต์และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน เป็นต้น	๔	๑	๑	๗,๕๘๘	๑	๑๙,๐๑๒	๑๕๑
หนี้สินนอกระบบ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด การขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารและขอให้จัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ	๑๙	๑๑	๕	๒,๑๗๓	๒	๗,๔๙๖	๒๔๕

ประเด็นเรื่อง	ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๗				ปี ๒๕๕๘		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
	ลำดับที่/ปี		เฉลี่ยจำนวน เรื่อง ๓ ปี	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง		
ยาเสพติด ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า และยาไอซ์	๙	๖	๓	๓,๔๗๒	๓	๖,๙๔๙	๑๐๐
บ่อนการพนัน ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล	๑๓	๘	๖	๒,๓๖๓	๔	๖,๒๘๗	๑๖๖
ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๗๓) เป็นการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	๑	๓	๗	๕,๒๕๑	๕	๖,๐๔๘	๑๕
ไฟฟ้า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ซ่อมแซมแก้ไขปัญหาไฟฟ้าชำรุดขัดข้อง และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๒	๔	๕,๑๒๐	๖	๔,๕๖๔	-๑๑
กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต (สปน. ได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นในช่วงปลายปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ดังนั้นข้อมูลในปีดังกล่าวจึงไม่สมบูรณ์)	๘๑	๑๓	๑๐	๑,๐๔๙	๗	๓,๘๓๙	๒๖๖
ถนน ส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุง ซ่อมแซม ก่อสร้างถนน	๑๐	๔	๘	๒,๕๗๗	๘	๓,๓๔๐	๓๐
น้ำประปา ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน และคุณภาพน้ำประปา	๑๕	๗	๑๑	๑,๘๐๖	๙	๒,๗๓๗	๕๒
สลากกินแบ่งรัฐบาล ส่วนใหญ่ขอให้จัดสรรโควตาจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งการแจ้งเบาะแสและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหารายการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา	๖๙	๗๘	๒๑	๕๓๗	๑๐	๒,๕๓๐	๓๗๑

ประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นประเด็นเรื่องที่สุดคดล้องกับระเบียบวาระแห่งชาติ นโยบาย และมาตรการที่รัฐบาล หรือ คสช. กำหนด จึงเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจเกิดความตื่นตัวในการยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น/แจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากจำนวนการยื่นเรื่องและสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของจำนวนการยื่นเรื่อง ประกอบกับความยาก - ง่ายของการแก้ไขปัญห ารวมทั้งหลักการบริหารความเสี่ยง (ในมิติของโอกาสเกิดปัญหาและความรุนแรงของผลกระทบ) แล้วพบว่า ในประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก มีประเด็นปัญหาที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง จริงจัง ดังนี้

/๑) เหตุ...

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากเป็นลำดับต้น ๆ มาโดยตลอด ทั้งนี้ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘ มีการยื่นเรื่องในประเด็นนี้มากที่สุดอยู่ในลำดับที่ ๑ และหากเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังเฉลี่ย ๓ ปี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๕๑ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญของผู้ร้องรายย่อยในหลากหลายประเด็น ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็นจากสถานประกอบการ บ้านพักอาศัย ชยะ สุนัขและแมวจรจัด วิทยุรบกวน สุขุม ปัญหาคารจรรยา รวมทั้งการจอตระยนต์และการวาง จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน เป็นต้น ในกรณีนี้ ถึงแม้ว่าประเด็นปัญหาเหล่านี้จะมีได้ ส่งผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม และส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ภาครัฐสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ โดยไม่ยุ่งยาก โดยมีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการ รวมทั้งมีระเบียบ กฎเกณฑ์ในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว แต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากในทุกพื้นที่ทั่วประเทศแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญดังกล่าวมากเป็นอันดับที่ ๑ มาโดยตลอด

๒) หนี้สินนอกระบบ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังเฉลี่ย ๓ ปี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นนี้เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๒๔๕ และเป็นประเด็นปัญหาที่มีแนวโน้มการยื่นเรื่องร้องทุกข์ เพิ่มขึ้นในลำดับก้าวกระโดด โดยขึ้นมาเป็นลำดับที่ ๒ (จากลำดับที่ ๑๙ ๑๑ และ ๕ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗) ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการปล่อยเงินกู้นอกระบบโดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่า กฎหมายกำหนด การขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารและขอให้จัดหาแหล่งเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ในกรณีนี้ ปัญหาหนี้สินนอกระบบเป็นประเด็นที่มีโอกาสเกิดปัญหาได้ง่ายกับประชาชน ในทุกพื้นที่และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตัวลูกหนี้ก็มีความรุนแรงสูงเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากกรณีที่มีผู้ร้องทุกข์ ได้พยายามฆ่าตัวตายเพื่อเรียกร้องความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๓) ยาเสพติด เป็นประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากเป็นลำดับต้น ๆ มาโดยตลอด โดยมีการแจ้ง เบาะแสในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ขึ้นมาอยู่ในลำดับที่ ๓ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘ (จากลำดับที่ ๙ และ ๖ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ และ ๒๕๕๖) ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลัง เฉลี่ย ๓ ปี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนการแจ้งเบาะแสในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐๐ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า และยาไอซ์ ทั้งนี้ ปัญหายาเสพติด เป็นปัญหาที่มีโอกาสเกิดได้ง่ายและแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วกับประชาชนในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็ก และเยาวชน ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นก็มีความรุนแรงสูงมาก โดยส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อทั้งปัจเจกบุคคล ครอบครัวและสังคมส่วนรวมในมิติต่าง ๆ รวมทั้งความมั่นคงของประเทศด้วย

๔) บ่อนการพนัน เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังเฉลี่ย ๓ ปี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนการแจ้งเบาะแสในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๖๖ ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจากประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ในแนวทางการบูรณาการความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการกำกับดูแลการลักลอบเปิดบ่อน การพนัน ส่งผลให้การแจ้งเบาะแสกรณีดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบ เปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่และไฮโลในพื้นที่ทั่วประเทศ ในกรณีนี้ ถึงแม้ว่าการแพร่ขยายของบ่อนการพนัน จะไม่รวดเร็วและกว้างขวาง รวมทั้งมีผลกระทบไม่รุนแรงเท่ายาเสพติด แต่หากไม่กำกับดูแลก็ย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งปัจเจกบุคคล ครอบครัว สังคมและเศรษฐกิจโดยรวมด้วย

๕) การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังเฉลี่ย ๒ ปี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์และในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๖๖ ส่วนใหญ่เป็น การแจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุประการหนึ่ง เนื่องมาจากการกระจายอำนาจและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ส่งผลให้ อปท.

มีอำนาจตัดสินใจในการใช้งบประมาณดำเนินโครงการกิจกรรมในท้องถิ่นมากขึ้น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นมีจำนวนมากซึ่งเป็นผู้แทนของภาครัฐในการนำนโยบายไปปฏิบัติและเป็นผู้ให้บริการใกล้ชิดสัมผัสกับประชาชนในทุกพื้นที่โดยตรง จึงทำให้มีการยื่นเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๗๕) สปน. ได้พิจารณาจะรับหรือยุติเรื่องไว้เนื่องจากคำร้องมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ และมีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอไม่สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องได้ แต่อย่างไรก็ดี โดยที่จำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นนี้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นมาก ประกอบกับเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ภาพลักษณ์ของประเทศ และความเชื่อมั่นของต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทย ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความสำคัญในประเด็นปัญหาดังกล่าวต่อไป

๖) สลากกินแบ่งรัฐบาล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังเฉลี่ย ๓ ปี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึงร้อยละ ๓๗.๑ โดยปัญหากรณีนี้เป็นปัญหาที่ยืดเยื้อยาวนานมาหลายรัฐบาลและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จในการนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องสลากกินแบ่งรัฐบาลจึงเป็นผลงานที่ปรากฏผลสำเร็จเด่นชัดเป็นรูปธรรมซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน จึงเห็นควรดำเนินนโยบายและมาตรการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องตามแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ขอให้กระจายการจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลอย่างทั่วถึงเป็นธรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังกับผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาเพื่อมิให้เป็นแบบอย่างและเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลรายไตรมาส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง/ปี				
		ปี ๒๕๕๘	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๙,๐๑๒	๕,๓๙๙	๔,๙๒๔	๔,๗๔๔	๔,๐๘๖
๒	หนี้สินนอกระบบ	๗,๔๙๖	๒,๗๒๔	๑,๘๐๖	๑,๕๒๕	๑,๔๓๐
๓	ยาเสพติด	๖,๙๔๙	๒,๑๔๑	๑,๗๙๒	๑,๗๐๐	๑,๓๑๖
๔	บ่อนการพนัน	๖,๒๘๗	๑,๗๕๗	๑,๗๐๑	๑,๕๓๗	๑,๒๙๐
๕	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๖,๐๔๘	๑,๖๔๗	๑,๔๙๓	๑,๕๐๓	๑,๔๐๕
๖	ไฟฟ้า	๔,๕๖๔	๘๗๔	๘๖๕	๑,๕๕๔	๑,๒๖๘
๗	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๓,๘๓๙	๑,๐๗๙	๙๐๖	๘๑๔	๑,๐๔๑
๘	ถนน	๓,๓๔๐	๑,๐๕๒	๗๒๖	๗๓๕	๘๒๖
๙	น้ำประปา	๒,๗๓๗	๕๗๙	๖๗๔	๙๑๙	๕๖๔
๑๐	สลากกินแบ่งรัฐบาล	๒,๕๓๐	๔๓๐	๔๓๘	๖๒๙	๑,๐๓๓

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลรายไตรมาส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ พบว่า ประเด็นเรื่องในลำดับที่ ๑ - ๕ มีแนวโน้มการยื่นเรื่องลดลง หากแต่ประเด็นเรื่องในลำดับที่ ๖ - ๙ มีสถิติการยื่นเรื่องเพิ่มลดไม่สม่ำเสมอ สำหรับประเด็นเรื่องในลำดับที่ ๑๐ ได้แก่สลากกินแบ่งรัฐบาล มีสถิติการยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นในไตรมาสที่ ๔ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ ๓ จำนวนมาก (ร้อยละ ๖๔) โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นปัญหาเหมือนกันในทุกไตรมาส

๖. สถิติการยื่นเรื่องร้องทุกข์กรณีการบุกรุกทำลายป่า เปรียบเทียบข้อมูล ๑ ปีก่อนและหลังมีคำสั่ง คสช. ที่ ๖๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องการปราบปรามและการหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ก่อนมีคำสั่งฯ		หลังมีคำสั่งฯ	
		จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)
๑	การตัดไม้ ทำลายป่า	๒๑๗	๙๘	๗๙๕	๙๗
๒	การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	๒๐	๙๐	๑๔๑	๘๙
๓	การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน	๑๑	๑๐๐	๕๓	๘๗
๔	การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	๔๔	๙๑	๖๒๐	๙๕
๕	การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์/อุทยาน/เขตห้ามล่า	๓๒	๙๗	๒๖๒	๙๖
รวม		๓๒๔	๙๗	๑,๘๗๑	๙๕

ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกทำลายป่า เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลย้อนหลังในช่วงปีที่ผ่านมา พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ ๔๗๗ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการบุกรุกทำลายป่าในพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจาก คสช. ได้มีคำสั่งปราบปรามและการหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางการบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการกำกับดูแลการกระทำความผิดในเรื่องนี้ส่งผลให้การแจ้งเบาะแสกรณีดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

๗. สถิติเรื่องร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูล ๑ ปีก่อนและหลังมีคำสั่ง คสช. ที่ ๙๖/๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๗.๑ สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องทุกข์		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)
		ก่อนมีคำสั่งฯ	หลังมีคำสั่งฯ		
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑๙,๘๙๐	๒๕,๔๐๖	๒๘	๙๓
๒	ปัญหาความเดือดร้อน	๑๑,๘๑๑	๑๖,๑๑๒	๓๖	๗๖
๓	ร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕,๘๕๓	๑๒,๖๘๖	๑๑๗	๓๙
๔	ปัญหาที่ดิน	๓,๑๖๑	๑๑,๓๑๒	๒๕๘	๔๓
๕	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	๑,๖๐๐	๓,๑๘๕	๙๗	๖๘
รวม		๔๒,๓๑๕	๖๘,๗๐๑	๖๒	๗๐

๗.๒ สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องทุกข์		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)
		ก่อนมีคำสั่งฯ	หลังมีคำสั่งฯ		
๑	กฎหมาย	๒,๒๖๐	๘,๙๗๐	๒๙๗	๗๙
๒	การเมือง-การปกครอง	๑๒,๘๖๙	๑๖,๔๘๗	๒๘	๙๓
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๙,๗๔๓	๒๒,๘๗๕	๗๘	๙๔
๔	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒,๔๑๐	๔,๘๕๓	๑๐๑	๙๒
๕	เศรษฐกิจ	๖,๖๒๐	๒๒,๙๑๓	๒๔๖	๘๙
๖	สังคมและสวัสดิการ	๓๗,๖๐๒	๘๙,๖๓๑	๑๓๘	๙๔
รวมทั้งสิ้น		๗๑,๕๐๔	๑๖๕,๗๒๙	๑๓๒	๙๒

หลังมีคำสั่งตั้งศูนย์ดำรงธรรม เป็นช่วงที่ คสช. และรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เข้ามาบริหารประเทศ ซึ่งประชาชนมีความเชื่อมั่นในรัฐบาลและเกิดความคาดหวังในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ จึงได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาพบว่า ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นร้อยละ ๖๒ โดยมีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติร้อยละ ๗๐ สำหรับในส่วนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีจำนวนการยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๓๒ โดยมีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๙๒

.....



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

สำเนาแนบกับต้นฉบับ
ที่ รมว.กษ.สั่งการ

ส่วนราชการ...สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐๒-๒๘๐-๙๐๐๐
ที่... นร ๐๕๐๗/๑๑๑๗ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙
เรื่อง...สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบต่อไป ทั้งนี้ ได้นำเรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อทราบแล้ว

พลเอก

(ประสาธ สุขเกษตร)

เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑๕ ม.ค. ๕๙ au



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สลค. โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐

ที่ นร. ๐๕๐๕/๑๑๑๗

วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ความที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๗/๑๑๖๗



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๙๕๒๐ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือ
ที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสมศรี นาคจำรัสศรี)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๕๒

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๙๐๐-๑

www.soc.go.th