



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๙๕๒๐

สำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๙ 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 ๐๑๐๕.๐๖/๙๕๒๐ 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 ๒๕๔๘ 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 ๒๒๙,๔๕๖ 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) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

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

### ๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องจำนวนมาก

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

๓.๒.๓ สถิติการยื่นเรื่องร้องทุกข์กรณีการบุกรุกทำลายป่า เปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังมีคำสั่ง คสช. ที่ ๖๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องการปราบปรามและการหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ พบว่าหลังมีคำสั่งดังกล่าว มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นนี้เพิ่มขึ้น 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 ข่าวดสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ของส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง จึงได้มายื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนกลาง ในการนี้ จึงเห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของแต่ละหน่วยงานในการให้ความช่วยเหลือประชาชนให้ทั่วถึงต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

๓.๒.๖ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขปัญหาได้ยาก หรือเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา หรือเรื่องที่ไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ได้แก่

- ๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย
- ๒) การขอความช่วยเหลือที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ เช่น ขอให้ทำงานหรือเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเอกชน การเสนอขายที่ดิน ขอยืมเงินส่วนตัวจากบุคคลอื่น เป็นต้น
- ๓) ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคดีหมดอายุความแล้ว แต่ไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้อง
- ๔) ประเภทเรื่องร้องเรียนขอสิทธิ เช่น เรื่องการแต่งตั้ง โอน ย้าย (ซึ่งต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนด)
- ๕) เรื่องการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย
- ๖) ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน
- ๗) เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย
- ๘) ประเภทปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น
- 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 ๓,๔๖๑ 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 ๓,๙๔๖ 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

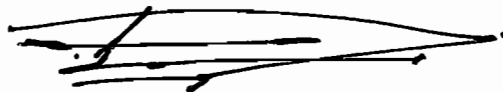
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นต้องให้ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว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



## บันทึกข้อความ

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

ที่ นร ๐๔๐๕ (สร๒) / ๑๕๓๗/๙ วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

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

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรีอนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)  
รองนายกรัฐมนตรี



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๔๗๔ 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/เสนอความคิดเห็นมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการของส่วนราชการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

## ๒. เรื่องเดิม

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

๒.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

## ๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๒ ดังนี้

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

ของ นรม. (๖ ๗171)  
วันที่ 29/11/๕๘ เวลา 17.1๖

น.นร. (1) ร.บ.ที่ ๐๖๓๓ ๖๗  
วันที่ ๒๕๑๒-๐๖-๕๘

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางารร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๒๒๙,๔๕๖ ครั้ง รวมจำนวน ๑๔๕,๔๖๐ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องร้องทุกข์/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 สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางารร้องทุกข์ 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 มีประเด็นปัญหาที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจริงจัง 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 ซึ่งสามารถดำเนินการได้ในทันทีโดยไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ เช่น การแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญในหลายกรณี เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ประเภทเรื่องร้องทุกข์เหล่านี้จะเป็นประเภทเรื่องที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ง่าย ซึ่งภาครัฐได้มีนโยบาย มาตรการ และอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกรณีดังกล่าวอยู่แล้ว หากแต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากมายื่นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ส่วนใหญ่อาจไม่ทราบข้อมูล ข่าวดสาร เกี่ยวกับนโยบาย 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) ประเภทเรื่องการขอลิสิทธิ เช่น เรื่องการแต่งตั้ง โอน ย้าย (ซึ่งต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนด)

๕) เรื่องการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

๖) ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน

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

๑๐) เรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน

### ๓.๓ สรุปภารกิจสำคัญตามนโยบาย ดังนี้

๓.๓.๑ ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานทุกกระทรวงให้จัดเจ้าหน้าที่มารับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาขั้นต้นโดยตรง 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 (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

๓.๓.๒ การบูรณาการช่องทางารรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี 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 พัฒนาช่องทางารร้องทุกข์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน รัฐบาลได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เพิ่มช่องทางารรับเรื่องร้องทุกข์ขึ้นอีก 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 ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้ช้อยุติโดยเร็ว (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 ขอบได้กรุณาลงนามในหนังสือ นำเรียนเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อขอให้ให้นำเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

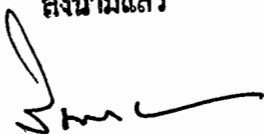
พลตำรวจเอก



(เอก อังสนานนท์)

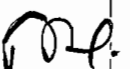
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ลงนามแล้ว



(นายวิชณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี  
๒๘ ส.ค. ๒๕๕๘



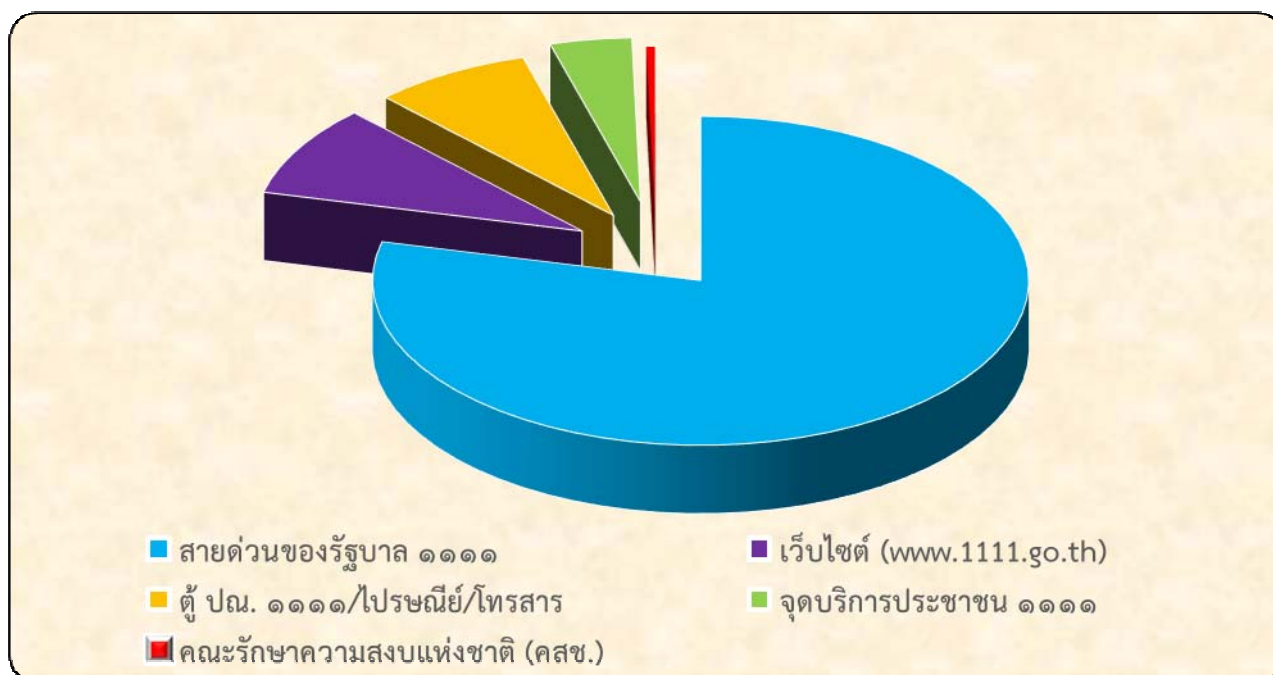


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

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

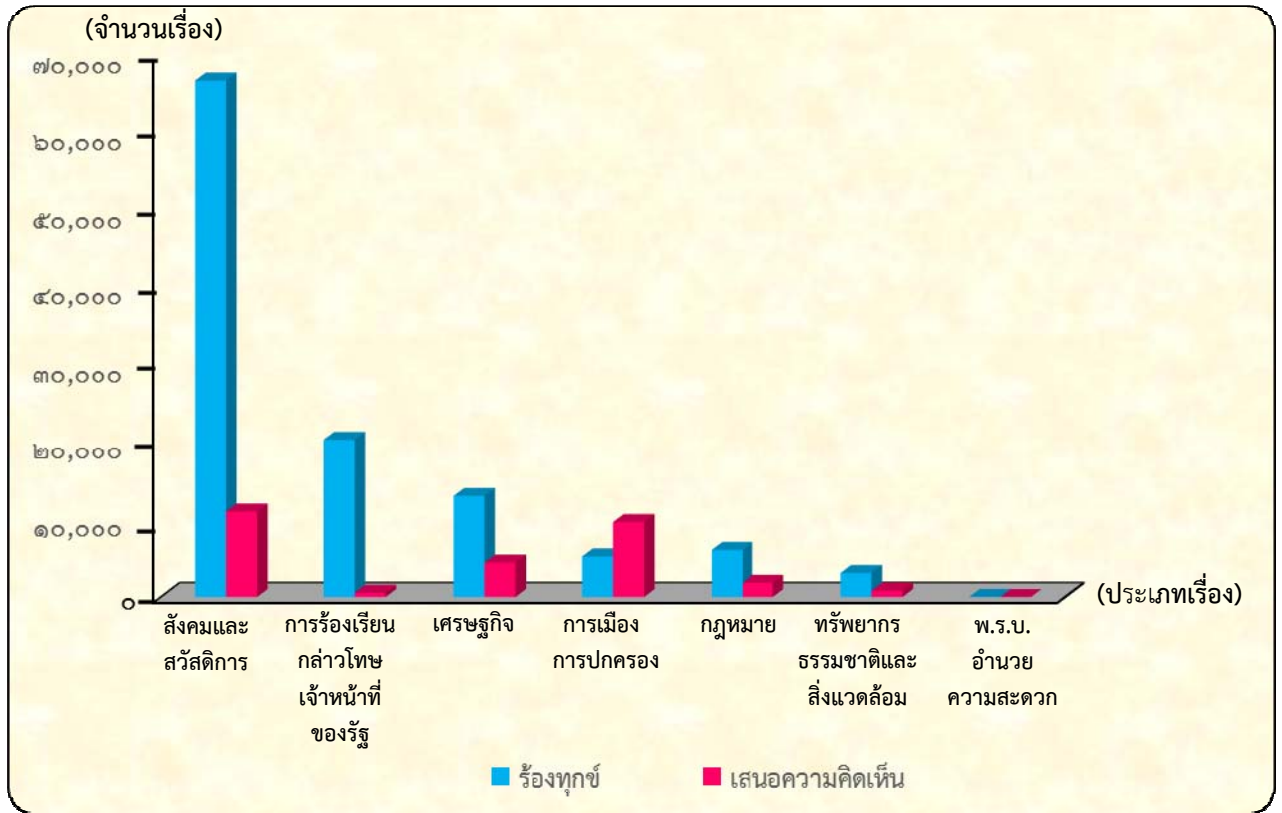
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง)



| 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          |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b> |                                  | <b>๒๒๙,๔๕๖</b>         | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

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                              | ๑๘,๙๕๔      | ๑๔,๕๓๑    | ๔,๔๒๓           |
| ๔           | การเมือง-การปกครอง                    | ๑๔,๘๖๔      | ๕,๒๒๒     | ๙,๖๔๒           |
| ๕           | กฎหมาย                                | ๗,๘๙๔       | ๖,๐๖๓     | ๑,๘๓๑           |
| ๖           | ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม        | ๓,๙๑๔       | 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<br>(๑) | ๑๙.๘๑  |
|          |                                       | สาธารณูปโภค                                | ๑๖,๓๓๐<br>(๒) | ๑๑.๒๓  |
|          |                                       | การพนัน                                    | ๑๑,๑๒๒<br>(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<br>(๔)  | ๖.๓๑   |
|          |                                       | การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ | ๖,๒๙๖         | ๔.๓๓   |
|          |                                       | ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ  | ๕,๔๐๘         | ๓.๗๒   |
|          |                                       | รวม  | ๒๐,๘๘๙        | ๑๔.๓๖  |

| ลำดับ<br>ที่                                      | ประเภทเรื่องหลัก               | ประเภทเรื่องรอง                            | จำนวนเรื่อง           | ร้อยละ                |              |
|---|--------------------------------|--|-----------------------|-----------------------|--------------|
| ๓   | เศรษฐกิจ                       | ปัญหาหนี้สิน                               | ๙,๑๓๗<br>(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                  |              |
|   |                                |  | <b>รวม</b>            | <b>๑๘,๙๕๔</b>         | <b>๑๓.๐๓</b> |
| ๔   | การเมือง-การปกครอง             | นโยบายของรัฐบาล                            | ๖,๐๔๘                 | ๔.๑๖                  |              |
|   |                                | การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ               | ๔,๕๓๒                 | ๓.๑๒                  |              |
|   |                                | การเมือง                                   | ๓,๕๘๓                 | ๒.๔๖                  |              |
|   |                                | ปัญหาความมั่นคง                            | ๔๖๘                   | ๐.๓๒                  |              |
|   |                                | สถาบันพระมหากษัตริย์                       | ๒๓๓                   | ๐.๑๖                  |              |
|   |                                |  | <b>รวม</b>            | <b>๑๔,๘๖๔</b>         | <b>๑๐.๒๒</b> |
| ๕   | กฎหมาย                         | การกระทำความผิดอาญา                        | ๔,๐๙๒                 | ๒.๘๑                  |              |
|   |                                | การบังคับตามกฎหมาย                         | ๑,๔๘๘                 | ๑.๐๒                  |              |
|   |                                | การเสนอและตรากฎหมาย                        | ๑,๓๖๗                 | ๐.๙๔                  |              |
|   |                                | การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน        | ๙๔๗                   | ๐.๖๕                  |              |
|   |                                |  | <b>รวม</b>            | <b>๗,๘๙๔</b>          | <b>๕.๔๓</b>  |
| ๖   | ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 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                  |              |
|   |                                |  | <b>รวม</b>            | <b>๓,๙๑๔</b>          | <b>๒.๖๙</b>  |
|   |                                | ๗  | พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก | ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ | ๗            |
| ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน | ๕                              |  |                       | ๐.๐๐                  |              |
| ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.                    | ๓                              |  |                       | ๐.๐๐                  |              |
| ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน      | ๒                              |  |                       | ๐.๐๐                  |              |
|   | <b>รวม</b>                     |  |                       | <b>๑๗</b>             | <b>๐.๐๑</b>  |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                |                                |  | <b>๑๔๕,๔๖๐</b>        | <b>๑๐๐.๐๐</b>         |              |

หมายเหตุ : (๑) (๒) (๓) ... หมายถึง ลำดับที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์/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<br>(หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน<br>ของกรมส่งเสริม<br>การปกครองท้องถิ่น<br>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  | ๑,๗๔๖          | 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<br>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          | ๘๑.๐๑  |
| ๑.๑๐     | กระทรวงกลาโหม   | ๑,๒๗๖          | ๑.๙๐   | ๑,๐๓๑                 | ๘๐.๘๐  | ๘๘๗                      | ๖๙.๕๑  | ๓๘๙            | ๓๐.๔๙  |
| ๑.๑๑     | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ<br>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<br>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<br>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<br>และเทคโนโลยี  | ๑๘             | ๐.๐๓   | ๑๕                    | ๘๓.๓๓  | ๙                        | ๕๐.๐๐  | ๙              | ๕๐.๐๐  |
| ๒        | หน่วยงานอื่น  | ๒๘,๑๐๓         | ๔๑.๙๘๕ | ๒๔,๙๑๓                | ๘๘.๖๕  | 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<br>กิจการกระจายเสียง<br>กิจการโทรทัศน์ และกิจการ<br>โทรคมนาคมแห่งชาติ                | ๙๒๓            | ๑.๓๘   | ๘๑๙                   | ๘๘.๗๒  | ๗๖๖                      | ๘๒.๙๙  | ๑๕๗            | ๑๗.๐๑  |
| ๒.๓      | สำนักงานเลขาธิการ<br>สภาผู้แทนราษฎร   | ๗๔๓            | ๑.๑๑   | ๗๒๑                   | ๙๗.๐๔  | ๖๙๗                      | ๙๓.๘๑  | ๔๖             | ๖.๑๙   |

| ลำดับ<br>ที่ | กรม/สำนักงาน   | รวมทั้งสิ้น       |        | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |        | วัตถุประสงค์การประสานงาน |        |                   |        |
|--------------|--|-------------------|--------|-----------------------|--------|--------------------------|--------|-------------------|--------|
|              |  | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อทราบ                |        | เพื่อพิจารณา      |        |
|              |  |                   |        |                       |        | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |
| ๒.๔          | ธนาคารแห่งประเทศไทย  | ๕๘๘               | ๐.๘๘   | ๕๒๔                   | ๘๙.๑๒  | ๓๙๕                      | ๖๗.๑๘  | ๑๙๓               | ๓๒.๘๒  |
| ๒.๕          | สำนักงานพระพุทธศาสนา<br>แห่งชาติ   | ๕๐๑               | ๐.๗๕   | ๔๒๕                   | ๘๔.๘๓  | ๓๗๐                      | ๗๓.๘๕  | ๑๓๑               | ๒๖.๑๕  |
| ๒.๖          | สภาพนายกความ<br>ในพระบรมราชูปถัมภ์   | ๙๖                | ๐.๑๕   | ๔๐                    | ๔๑.๖๖  | ๑๑                       | ๑๑.๔๖  | ๘๕                | ๘๘.๕๔  |
| ๒.๗          | สำนักงานคณะกรรมการกำกับ<br>และส่งเสริมการประกอบธุรกิจ<br>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<br>ป้องกันและปราบปราม<br>การทุจริตแห่งชาติ                          | ๖๑                | ๐.๐๙   | ๕๖                    | ๙๑.๘๐  | ๕๐                       | ๘๑.๙๗  | ๑๑                | ๑๘.๐๓  |
| ๒.๑๐         | สำนักเลขาธิการวุฒิสภา<br>ปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน<br>เลขาธิการสภานิติบัญญัติ<br>แห่งชาติ | ๖๑                | ๐.๐๙   | ๕๕                    | ๙๐.๑๖  | ๕๓                       | ๘๖.๘๙  | ๘                 | ๑๓.๑๑  |
| ๒.๑๑         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>การเลือกตั้ง   | ๔๙                | ๐.๐๗   | ๔๖                    | ๙๓.๘๘  | ๔๐                       | ๘๑.๖๓  | ๙                 | ๑๘.๓๗  |
| ๒.๑๒         | ศูนย์อำนวยการบริหาร<br>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<br>และพัฒนาเกษตรกร  | ๒๙                | ๐.๐๔   | ๑๓                    | ๔๔.๘๓  | ๑                        | ๓.๔๕   | ๒๘                | ๙๖.๕๕  |
| ๒.๑๕         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>ป้องกันและปราบปราม<br>ยาเสพติด                                   | ๒๖                | ๐.๐๔   | ๑๙                    | ๗๓.๐๘  | ๑๕                       | ๕๗.๖๙  | ๑๑                | ๔๒.๓๑  |
| ๒.๑๖         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>ป้องกันและปราบปราม<br>การทุจริตในภาครัฐ                          | ๒๒                | ๐.๐๓   | ๑๓                    | ๕๙.๐๙  | ๑๑                       | ๕๐.๐๐  | ๑๑                | ๕๐.๐๐  |
| ๒.๑๗         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>กำกับหลักทรัพย์และตลาด<br>หลักทรัพย์                             | ๒๑                | ๐.๐๓   | ๑๗                    | ๘๐.๙๕  | ๑๒                       | ๕๗.๑๔  | ๙                 | ๔๒.๘๖  |
| ๒.๑๘         | สำนักงานทรัพย์สิน<br>ส่วนพระมหากษัตริย์  | ๒๑                | ๐.๐๓   | ๑๔                    | ๖๖.๖๖  | ๖                        | ๒๘.๕๗  | ๑๕                | ๗๑.๔๓  |
| ๒.๑๙         | กองอำนวยการรักษาความ<br>มั่นคงภายในราชอาณาจักร   | ๒๐                | ๐.๐๓   | ๑๑                    | ๕๕.๐๐  | ๕                        | ๒๕.๐๐  | ๑๕                | ๗๕.๐๐  |
| ๒.๒๐         | สำนักงานป้องกันและ<br>ปราบปรามการฟอกเงิน   | ๑๘                | ๐.๐๓   | ๑๑                    | ๖๑.๑๑  | ๙                        | ๕๐.๐๐  | ๙                 | ๕๐.๐๐  |
| ๒.๒๑         | สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน<br>และชุมชนเมืองแห่งชาติ  | ๑๙                | ๐.๐๓   | ๙                     | ๔๗.๓๗  | ๕                        | ๒๖.๓๒  | ๑๔                | ๗๓.๖๘  |
| ๒.๒๒         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>กำกับกิจการพลังงาน   | ๑๓                | ๐.๐๒   | ๗                     | ๕๓.๘๕  | ๒                        | ๑๕.๓๘  | ๑๑                | ๘๔.๖๒  |
| ๒.๒๓         | สำนักงานการตรวจเงิน<br>แผ่นดิน   | ๑๑                | ๐.๐๒   | ๖                     | ๕๔.๕๔  | ๖                        | ๕๔.๕๕  | ๕                 | ๔๕.๔๕  |

| ลำดับ<br>ที่ | กรม/สำนักงาน   | รวมทั้งสิ้น       |        | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |        | วัตถุประสงค์การประสานงาน |        |                   |        |
|--------------|--|-------------------|--------|-----------------------|--------|--------------------------|--------|-------------------|--------|
|              |  | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อทราบ                |        | เพื่อพิจารณา      |        |
|              |  |                   |        |                       |        | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |
| ๒.๒๔         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>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<br>พิเศษเพื่อประสานงาน<br>โครงการอันเนื่องมาจาก<br>พระราชดำริ | ๓                 | ๐.๐๐๔  | ๓                     | ๑๐๐.๐๐ | ๒                        | ๖๖.๖๗  | ๑                 | ๓๓.๓๓  |
| ๒.๒๙         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>ปฏิรูปกฎหมาย   | ๓                 | ๐.๐๐๔  | ๓                     | ๑๐๐.๐๐ | ๒                        | ๖๖.๖๗  | ๑                 | ๓๓.๓๓  |
| ๒.๓๐         | สำนักงานคณะกรรมการ<br>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<br>แห่งชาติ   | ๑                 | ๐.๐๐๑  | ๑                     | ๑๐๐.๐๐ | ๐                        | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒.๓๔         | สำนักงานสภาที่ปรึกษา<br>เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ                                 | ๑                 | ๐.๐๐๑  | ๑                     | ๑๐๐.๐๐ | ๑                        | ๑๐๐.๐๐ | ๐                 | ๐.๐๐   |
| ๒.๓๕         | สำนักงานคณะกรรมการวิจัย<br>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<br>ในกำกับกระทรวง   | ๑๐,๗๑๙            | ๑๖.๐๑๕ | ๙,๒๓๒                 | ๘๖.๑๓  | ๖,๘๐๑                    | ๖๓.๔๕  | ๓,๙๑๘             | ๓๖.๕๕  |
| ๓.๑          | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br>ในกำกับกระทรวงการคลัง                                    | ๖,๑๓๒             | ๙.๑๖   | ๕,๐๙๔                 | ๘๓.๐๗  | ๓,๓๗๓                    | ๕๕.๐๑  | ๒,๗๒๑             | ๔๔.๙๙  |
| ๓.๑.๑        | ธนาคารออมสิน   | ๒,๐๔๓             | ๓.๐๕   | ๑,๕๘๖                 | ๗๗.๖๓  | ๗๑๗                      | ๓๕.๑๐  | ๑,๓๒๖             | ๖๔.๙๐  |
| ๓.๑.๒        | สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล  | ๑,๘๙๗             | ๒.๘๓   | ๑,๗๘๙                 | ๙๔.๓๑  | ๑,๗๒๙                    | ๙๑.๑๔  | ๑๖๘               | ๘.๘๖   |
| ๓.๑.๓        | ธนาคารเพื่อการเกษตร<br>และสหกรณ์การเกษตร   | ๘๑๖               | ๑.๒๒   | ๕๗๕                   | ๗๐.๔๗  | ๔๕๔                      | ๕๕.๖๔  | ๓๖๒               | ๔๔.๓๖  |
| ๓.๑.๔        | ธนาคาร กรุงไทย จำกัด<br>(มหาชน)  | ๘๑๕               | ๑.๒๒   | ๗๕๘                   | ๙๓.๐๑  | ๒๔๑                      | ๒๙.๕๗  | ๕๑๔               | ๖๒.๔๓  |
| ๓.๑.๕        | ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ<br>แก้ไขปัญหาหนี้สินภาค<br>ประชาชน                       | ๑๗๐               | ๐.๒๕   | ๖๐                    | ๓๕.๒๙  | ๒๖                       | ๑๕.๒๙  | ๑๔๔               | ๘๔.๗๑  |
| ๓.๑.๖        | กองทุนเงินให้กู้ยืม<br>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<br>ข้าราชการ  | ๖๗                | ๐.๑๐   | ๖๓                    | ๙๔.๐๓  | ๕๕                       | ๘๒.๐๙  | ๑๒                | ๑๗.๙๑  |
| ๓.๑.๙        | ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อม<br>แห่งประเทศไทย                      | ๕๘                | ๐.๐๙   | ๓๘                    | ๖๕.๕๒  | ๑๙                       | ๓๒.๗๖  | ๓๙                | ๖๗.๒๔  |
| ๓.๑.๑๐       | ธนาคารอิสลามแห่ง<br>ประเทศไทย  | ๑๐                | ๐.๐๒   | ๑๐                    | ๑๐๐.๐๐ | ๓                        | ๓๐.๐๐  | ๗                 | ๗๐.๐๐  |

| ลำดับ<br>ที่ | กรม/สำนักงาน  | รวมทั้งสิ้น       |             | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |              | วัตถุประสงค์การประสานงาน |              |                   |              |
|--------------|---|-------------------|-------------|-----------------------|--------------|--------------------------|--------------|-------------------|--------------|
|              |   | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ      | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ       | เพื่อทราบ                |              | เพื่อพิจารณา      |              |
|              |   |                   |             |                       |              | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ       | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ       |
| ๓.๑.๑๑       | ธนาคารเพื่อการส่งออก<br>และนำเข้าแห่งประเทศไทย  | ๒                 | ๐.๐๐๓       | ๒                     | ๑๐๐.๐๐       | ๐                        | ๐.๐๐         | ๒                 | ๑๐๐.๐๐       |
| ๓.๑.๑๒       | บริษัท บริหารสินทรัพย์<br>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<br>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         |
| <b>๓.๒</b>   | <b>รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br/>ในกำกับกระทรวงมหาดไทย</b>                                       | <b>๑,๗๖๓</b>      | <b>๒.๖๓</b> | <b>๑,๖๒๒</b>          | <b>๙๒.๐๐</b> | <b>๑๒๔๖</b>              | <b>๗๐.๖๗</b> | <b>๕๑๗</b>        | <b>๒๙.๓๓</b> |
| 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        |
| <b>๓.๓</b>   | <b>รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br/>ในกำกับกระทรวงคมนาคม</b>  | <b>๑,๕๐๒</b>      | <b>๒.๒๔</b> | <b>๑,๓๙๙</b>          | <b>๙๓.๑๔</b> | <b>๑,๓๒๕</b>             | <b>๘๘.๒๒</b> | <b>๑๗๗</b>        | <b>๑๑.๗๘</b> |
| ๓.๓.๑        | องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ  | ๘๓๕               | ๑.๒๕        | ๘๒๖                   | ๙๘.๙๒        | ๗๘๙                      | ๙๔.๔๙        | ๔๖                | 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<br>จำกัด (มหาชน)  | ๙๕                | ๐.๑๔        | ๘๓                    | ๘๗.๓๗        | ๗๙                       | ๘๓.๑๖        | ๑๖                | ๑๖.๘๔        |
| ๓.๓.๕        | การรถไฟฟ้ามหานคร<br>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<br>(มหาชน)   | ๗                 | ๐.๐๑        | ๔                     | ๕๗.๑๔        | ๔                        | ๕๗.๑๔        | ๓                 | ๔๒.๘๖        |
| ๓.๓.๙        | บริษัท วิทยุการบิน<br>แห่งประเทศไทย จำกัด   | ๑                 | ๐.๐๐๑       | ๑                     | ๑๐๐.๐๐       | ๑                        | ๑๐๐.๐๐       | ๐                 | ๐.๐๐         |
| <b>๓.๔</b>   | <b>รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br/>ในกำกับกระทรวงเทคโนโลยี<br/>สารสนเทศและการสื่อสาร</b>           | <b>๖๒๕</b>        | <b>๐.๙๓</b> | <b>๕๙๕</b>            | <b>๙๕.๒๐</b> | <b>๔๕๔</b>               | <b>๗๒.๖๔</b> | <b>๑๗๑</b>        | <b>๒๗.๓๖</b> |
| 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<br>จำกัด (มหาชน)   | ๔๒                | ๐.๐๖        | ๓๘                    | ๙๐.๔๘        | ๓๐                       | ๗๑.๔๓        | ๑๒                | ๒๘.๕๗        |
| <b>๓.๕</b>   | <b>รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br/>ในกำกับกระทรวง<br/>การพัฒนาสังคม<br/>และความมั่นคงของมนุษย์</b> | <b>๒๓๒</b>        | <b>๐.๓๕</b> | <b>๑๖๒</b>            | <b>๖๙.๘๓</b> | <b>๑๒๐</b>               | <b>๕๑.๗๒</b> | <b>๑๑๒</b>        | <b>๔๘.๒๘</b> |
| ๓.๕.๑        | การเคหะแห่งชาติ   | ๒๒๕               | ๐.๓๔        | ๑๕๙                   | ๗๐.๖๖        | ๑๒๐                      | ๕๓.๓๓        | ๑๐๕               | ๔๖.๖๗        |
| ๓.๕.๒        | สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน<br>(องค์การมหาชน)  | ๗                 | ๐.๐๑        | ๓                     | ๔๒.๘๖        | ๐                        | ๐.๐๐         | ๗                 | ๑๐๐.๐๐       |

| ลำดับ<br>ที่ | กรม/สำนักงาน  | รวมทั้งสิ้น       |        | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |        | วัตถุประสงค์การประสานงาน |        |                   |        |
|--------------|---|-------------------|--------|-----------------------|--------|--------------------------|--------|-------------------|--------|
|              |   | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อทราบ                |        | เพื่อพิจารณา      |        |
|              |   |                   |        |                       |        | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |
| ๓.๖          | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br>ในกำกับกระทรวง<br>สาธารณสุข                                 | ๑๔๗               | ๐.๒๒   | ๑๑๘                   | ๘๐.๒๗  | ๑๑๐                      | ๗๔.๘๓  | ๓๗                | ๒๕.๑๗  |
| ๓.๖.๑        | สำนักงานหลักประกันสุขภาพ<br>แห่งชาติ  | ๑๔๕               | ๐.๒๑๘  | ๑๑๖                   | ๘๐.๐๐  | ๑๐๘                      | ๗๔.๔๘  | ๓๗                | ๒๕.๕๒  |
| ๓.๖.๒        | สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน<br>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<br>ในกำกับกระทรวงการ<br>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<br>ในกำกับกระทรวงกลาโหม  | ๖๑                | ๐.๐๙   | ๔๘                    | ๗๘.๖๙  | ๓๔                       | ๕๕.๗๔  | ๒๗                | ๔๔.๒๖  |
| ๓.๘.๑        | องค์การสงเคราะห์<br>ทหารผ่านศึก ในพระบรม<br>ราชูปถัมภ์                              | ๖๑                | ๐.๐๙   | ๔๘                    | ๗๘.๖๙  | ๓๔                       | ๕๕.๗๔  | ๒๗                | ๔๔.๒๖  |
| ๓.๙          | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br>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<br>ส่งเสริมสวัสดิการ<br>และสวัสดิภาพครู<br>และบุคลากรทางการศึกษา | ๒๘                | ๐.๐๔   | ๑๒                    | ๔๒.๘๖  | ๗                        | ๒๕.๐๐  | ๒๑                | ๗๕.๐๐  |
| ๓.๑๐         | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br>ในกำกับกระทรวงพลังงาน                                       | ๕๔                | ๐.๐๘   | ๔๓                    | ๗๙.๖๓  | ๒๗                       | ๕๐.๐๐  | ๒๗                | ๕๐.๐๐  |
| ๓.๑๐.๑       | การไฟฟ้าฝ่ายผลิต<br>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<br>ในกำกับกระทรวงเกษตรและ<br>สหกรณ์                            | ๓๑                | ๐.๐๕   | ๒๙                    | ๙๓.๕๕  | ๑๔                       | ๔๕.๑๖  | ๑๗                | ๕๔.๘๔  |
| ๓.๑๑.๑       | การยางแห่งประเทศไทย   | ๒๔                | ๐.๐๔   | ๒๓                    | ๙๕.๘๓  | ๑๒                       | ๕๐.๐๐  | ๑๒                | ๕๐.๐๐  |
| ๓.๑๑.๒       | องค์การส่งเสริมกิจการ<br>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<br>ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี                                    | ๒๐                | ๐.๐๓   | ๑๓                    | ๖๕.๐๐  | ๔                        | ๒๐.๐๐  | ๑๖                | ๘๐.๐๐  |
| ๓.๑๒.๑       | สำนักงานคณะกรรมการ<br>ส่งเสริมการลงทุน  | ๗                 | ๐.๐๑   | ๖                     | ๘๕.๗๑  | ๑                        | ๑๔.๒๙  | ๖                 | ๘๕.๗๑  |

| ลำดับ<br>ที่ | กรม/สำนักงาน   | รวมทั้งสิ้น       |        | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |        | วัตถุประสงค์การประสานงาน |        |                   |        |
|--------------|--|-------------------|--------|-----------------------|--------|--------------------------|--------|-------------------|--------|
|              |  | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อทราบ                |        | เพื่อพิจารณา      |        |
|              |  |                   |        |                       |        | จำนวน<br>(เรื่อง)        | ร้อยละ | จำนวน<br>(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<br>ขนาดกลางและขนาดย่อม  | ๔                 | ๐.๐๐๕  | ๐                     | ๐.๐๐   | ๐                        | ๐.๐๐   | ๔                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๒.๔       | สำนักงานกองทุนสนับสนุน<br>การวิจัย   | ๒                 | ๐.๐๐๒  | ๒                     | ๑๐๐.๐๐ | ๑                        | ๕๐.๐๐  | ๑                 | ๕๐.๐๐  |
| ๓.๑๒.๕       | สำนักงานรับรองมาตรฐาน<br>และประเมินคุณภาพ<br>การศึกษา (องค์การมหาชน)                   | ๑                 | ๐.๐๐๑  | ๑                     | ๑๐๐.๐๐ | ๐                        | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๒.๖       | องค์การบริหารการพัฒนา<br>พื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว<br>อย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) | ๑                 | ๐.๐๐๑  | ๐                     | ๐.๐๐   | ๐                        | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๓         | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br>ในกำกับกระทรวง<br>อุตสาหกรรม                                   | ๑๒                | ๐.๐๒   | ๙                     | ๗๕.๐๐  | ๖                        | ๕๐.๐๐  | ๖                 | ๕๐.๐๐  |
| ๓.๑๓.๑       | การนิคมอุตสาหกรรม<br>แห่งประเทศไทย   | ๑๒                | ๐.๐๒   | ๙                     | ๗๕.๐๐  | ๖                        | ๕๐.๐๐  | ๖                 | ๕๐.๐๐  |
| ๓.๑๔         | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br>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<br>ในกำกับกระทรวง<br>ทรัพยากรธรรมชาติและ<br>สิ่งแวดล้อม           | ๔                 | ๐.๐๐๕  | ๑                     | ๒๕.๐๐  | ๐                        | ๐.๐๐   | ๔                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๕.๑       | องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  | ๓                 | ๐.๐๐๔  | ๑                     | ๓๓.๓๓  | ๐                        | ๐.๐๐   | ๓                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๕.๒       | องค์การสวนสัตว์<br>ในพระบรมราชูปถัมภ์  | ๑                 | ๐.๐๐๑  | ๐                     | ๐.๐๐   | ๐                        | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๖         | รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน<br>ในกำกับกระทรวงวิทยาศาสตร์<br>และเทคโนโลยี                      | ๑                 | ๐.๐๐๑  | ๐                     | ๐.๐๐   | ๐                        | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.๑๖.๑       | สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ<br>(องค์การมหาชน)   | ๑                 | ๐.๐๐๑  | ๐                     | ๐.๐๐   | ๐                        | ๐.๐๐   | ๑                 | ๑๐๐.๐๐ |
| รวมทั้งสิ้น  |  | ๖๖,๙๓๗            | ๑๐๐.๐๐ | ๕๔,๘๓๒                | ๘๑.๙๒  | ๔๗,๕๔๐                   | ๗๑.๐๒  | ๑๙,๓๙๗            | 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)

| ลำดับที่ | กระทรวง/หน่วยงาน      | ประเด็นเรื่อง  |
|----------|-----------------------|--|
| ๑        | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง จากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ บ้านเรือน วิทยุชุมชน มั่วสุม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และแรงงานต่างด้าว<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถบรรทุก รถแท็กซี่ รถตู้โดยสารสาธารณะกีดขวางการจราจร<br>- ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความปลอดภัย<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด  |
|          |                       | หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหนี้ข่มขู่  |
|          |                       | ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ใบกระท่อม ยาอี และยาเค  |
| ๒        | กระทรวงมหาดไทย        | การเสนอความคิดเห็น ขอให้ปรับลดวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน เป็นระยะเวลา ๔ ปี จากเดิมที่มีวาระการดำรงตำแหน่งจนถึงอายุ ๖๐ ปี   |
|          |                       | ข้อพิพาทเรื่องที่ดิน โดยส่วนใหญ่ ขอให้แก้ไขข้อพิพาทเรื่องที่ดิน และขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิที่ดิน   |
| ๓        | กระทรวงคมนาคม         | การบริการรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ<br>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถแท็กซี่ พนักงานขับรถตู้ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น<br>- ขอให้จัดระเบียบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ เพื่อความปลอดภัยของประชาชนผู้ใช้บริการ |
|          |                       | ถนน โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานกลับรถ สะพานข้ามคลอง บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องจราจร และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร เป็นต้น  |
| ๔        | กระทรวงการคลัง        | หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร<br>- ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ   |
|          |                       | ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้เร่งพิจารณาจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีรถยนต์คันแรก<br>- ขอให้ปรับลดอัตราภาษีเรียกเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง<br>- ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีของสถานประกอบการ   |
| ๕        | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้แก้ไขปัญหาราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ ประเภทยางพารา น้อยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง   |
|          |                       | ผลกระทบจากนโยบายของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ขอให้มีการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง  |
|          |                       | วิกฤตน้ำ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือในการจัดทำฝายเทียม<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาคาราคาเข่งน้ำเพื่อการเกษตร โดยขุดลอกคลองชลประทาน เปิดประตูระบายน้ำและปล่อยน้ำจากคลองส่งน้ำชลประทานให้แก่ประชาชน  |

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

| ลำดับที่ | รัฐวิสาหกิจ                          | ประเด็นเรื่อง  |
|----------|--------------------------------------|--|
| ๑        | ธนาคารออมสิน                         | หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน<br>- ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ<br>- ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ และปรับโครงสร้างหนี้ที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน<br>การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่ ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ  |
| ๒        | สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล            | สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้จัดสรรโควตาจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา<br>สลากกินรวบ โดยส่วนใหญ่เสนอขอให้สามารถจำหน่ายสลากกินรวบได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย   |
| ๓        | องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ             | การบริการขนส่งทางบก และการบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร<br>- ขอให้ปรับปรุงตารางการเดินรถ เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง<br>- ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถโดยสารประจำทางร่วมบริการ  |
| ๔        | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร | หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร<br>- ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ<br>- ขอให้ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ และปรับโครงสร้างหนี้ที่มีอยู่กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร<br>ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้เร่งจ่ายเงินตามมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าว และสวนยางพารา<br>- ขอให้ขยายระยะเวลาการพักชำระหนี้ให้แก่เกษตรกร |
| ๕        | ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)         | หนี้สินนอกระบบ และหนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)<br>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          | ๓.๔๑๕  | 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            | ๒.๙๙๕  | ๗๑๘                   | ๗๙.๒๕  | ๖๗๗                         | ๗๔.๗๒  | ๒๒๙            | ๒๕.๒๘  |
| ๗        | จังหวัดนครปฐม          | ๗๑๘            | ๒.๓๗   | ๖๑๙                   | ๘๖.๒๑  | ๕๖๒                         | ๗๘.๒๗  | ๑๕๖            | ๒๑.๗๓  |
| 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<br>ที่ | อปท./จังหวัด           | รวมทั้งสิ้น       |        | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |        | วัตถุประสงค์ของการประสานงาน |        |                   |        |
|--------------|------------------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------------|--------|-------------------|--------|
|              |                        | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อทราบ                   |        | เพื่อพิจารณา      |        |
|              |                        |                   |        |                       |        | จำนวน<br>(เรื่อง)           | ร้อยละ | จำนวน<br>(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           | จังหวัดสงขลา           | 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           | จังหวัดอุดรธานี        | 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<br>ที่ | อปท./จังหวัด       | รวมทั้งสิ้น       |        | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ |        | วัตถุประสงค์ของการประสานงาน |        |                   |        |
|--------------|--------------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------------|--------|-------------------|--------|
|              |                    | จำนวน<br>(เรื่อง) | ร้อยละ | จำนวน<br>(เรื่อง)     | ร้อยละ | เพื่อทราบ                   |        | เพื่อพิจารณา      |        |
|              |                    |                   |        |                       |        | จำนวน<br>(เรื่อง)           | ร้อยละ | จำนวน<br>(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           | จังหวัดนครราชสีมา  | 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 | ๒๓,๔๘๔                | ๗๗.๖๔  | ๒๑,๐๗๗                      | ๖๙.๖๘  | ๙,๑๗๑             | ๓๐.๓๒  |

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

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

| ลำดับ<br>ที่ | อปท./จังหวัด  | ประเด็นเรื่อง   |
|--------------|---------------|---|
| ๑            | กรุงเทพมหานคร | เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้<br>- ขอให้แก้ไขปัญหาคอขวด/รถติดจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คว้นไฟ สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร การเลี้ยงสัตว์ สุนัข/แมวจรจัด และการเผาขยะ<br>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร เสาสัญญาณเคเบิล ป้ายโฆษณาบนบาทวิถี และการจัดรถกีดขวางการจราจร<br>- ขอให้ขุดลอกท่อระบายน้ำ/ลำคลอง และกำจัดวัชพืช/ผักตบชวา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม<br>ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้ามทางม้าลาย บาทวิถี จุดกลับรถ และสะพานข้ามคลอง<br>ทหารเฝ้าฝาย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้จัดระเบียบฝายฝายที่จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน |

| ลำดับ<br>ที่ | อปท./จังหวัด       | ประเด็นเรื่อง  |
|--------------|--------------------|--|
| ๒            | จังหวัดสมุทรปราการ | <p><b>เหตุเดือดร้อนรำคาญ</b> โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ศูนย์จัด และรถบรรทุกดิน</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร และการจราจรกีดขวางการจราจร</li> <li>- ขอให้จัดระเบียบแผงลอยที่จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน</li> </ul> <p><b>บ่อนการพนัน</b> โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และพนันทายผลการแข่งขันฟุตบอล</p> <p><b>ยาเสพติด</b> โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และยาเค</p> |
| ๓            | จังหวัดปทุมธานี    | <p><b>เหตุเดือดร้อนรำคาญ</b> โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น ขยะมูลฝอย บ้านเรือน สถานประกอบการ และรถบรรทุก</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคารจราจร และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน</li> </ul> <p><b>ยาเสพติด</b> โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม</p> <p><b>ถนน</b> โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และสะพานลอยคนข้าม</p>  |
| ๔            | จังหวัดนนทบุรี     | <p><b>เหตุเดือดร้อนรำคาญ</b> โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น ควีนไฟ สถานประกอบการ ผาขยะ ศูนย์จัด และรถบรรทุกดิน</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคารจราจร และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน</li> <li>- ขอให้ชุดลอกท่อระบายน้ำ/ลำคลอง และกำจัดวัชพืช/ผักตบชวา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม</li> </ul> <p><b>ยาเสพติด</b> โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา</p> <p><b>บ่อนการพนัน</b> โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล</p>                   |
| ๕            | จังหวัดนครราชสีมา  | <p><b>ถนน</b> โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน</p> <p><b>เหตุเดือดร้อนรำคาญ</b> โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น สถานประกอบการ รถบรรทุกดิน และฟาร์มเลี้ยงสัตว์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ชุดลอกคลองส่งน้ำ และแก้ไขปัญหาน้ำในลำห้วยแห้งขอด</li> </ul> <p><b>ยาเสพติด</b> โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และกัญชา</p>  |

-----