



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๓๖๗

สำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๕ (สร ๖)/๒๐๓๕ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ จำนวน ๑๐๐ ชุด
 ๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๐๐ ชุด
 ๓. แผ่นบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะกรรมการรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการมีมติให้เสนอคณะกรรมการ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะกรรมการได้แจ้งมติคณะกรรมการในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปลผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำ สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะกรรมการเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอกomiteรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒.๓ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมทั้งสิ้น ๔๑,๖๘๖ ครั้ง รวมจำนวน ๒๖,๕๕๐ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ในประเด็นที่หลากหลาย และปัญหาหนี้สินนอกระบบ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๘

๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

๓.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๓.๒.๓ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดปทุมธานี ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑) ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

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

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางมาลินี ภาวิไล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๐๐๐ ต่อ ๔๕๕๗

ที่ นร ๐๔๐๕ (สร ๖) / ๒๐๓๕ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
 รับที่..... 5๖๖3
 วันที่ 18 ต.พ 59 เวลา 9.35 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๔

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๕๗๖ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

24 ก.พ. 2559

สพล.
 18/กพ/59

๑. ประเด็น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น มาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. เรื่องเดิม

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

๒.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบ แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมาย ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงาน ที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการ เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาส อย่างต่อเนื่อง

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๒.๒) จำแนกตามประเด็นสำคัญ (เอกสาร ๒) สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทาง การร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมทั้งสิ้น ๔๑,๖๘๖ ครั้ง รวมจำนวน ๒๖,๕๕๐ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/

/เสนอความคิดเห็น...

(กท.1)240 7
 18 ก.พ. 59 10.29 น.
 3295

นร. ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๕๗๖
 วันที่ 18 ต.พ 59

18/กพ/59
 66 ก.พ. 59

รอง นรม. (๒) 1068
 วันที่ 25/2/59 เวลา 15.28 น.

เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ แจ้งเบาะแสะการลักลอบเปิดบ่อนและ
เล่นการพนัน แจ้งเบาะแสะการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและ
โครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย และปัญหาหนี้สินนอกระบบ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ
คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๘

๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก
ดังนี้

๓.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย
กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

๓.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๓.๒.๓ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ
จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดปทุมธานี ตามลำดับ

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ
โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแสะ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบ
การใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว
และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย
แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้
หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติ
มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบดำเนินการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และ
สรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๒.๒) ในขั้นนี้
จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

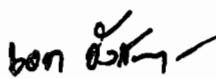
๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตามข้อ ๔ หากเห็นชอบ ขอให้กรุณาลงนามในหนังสือ
นำเรียนเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อขอให้นำเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
จากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ลงนามแล้ว

พลตำรวจเอก



(เอก อังสนานนท์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

26 ก.พ. 2559

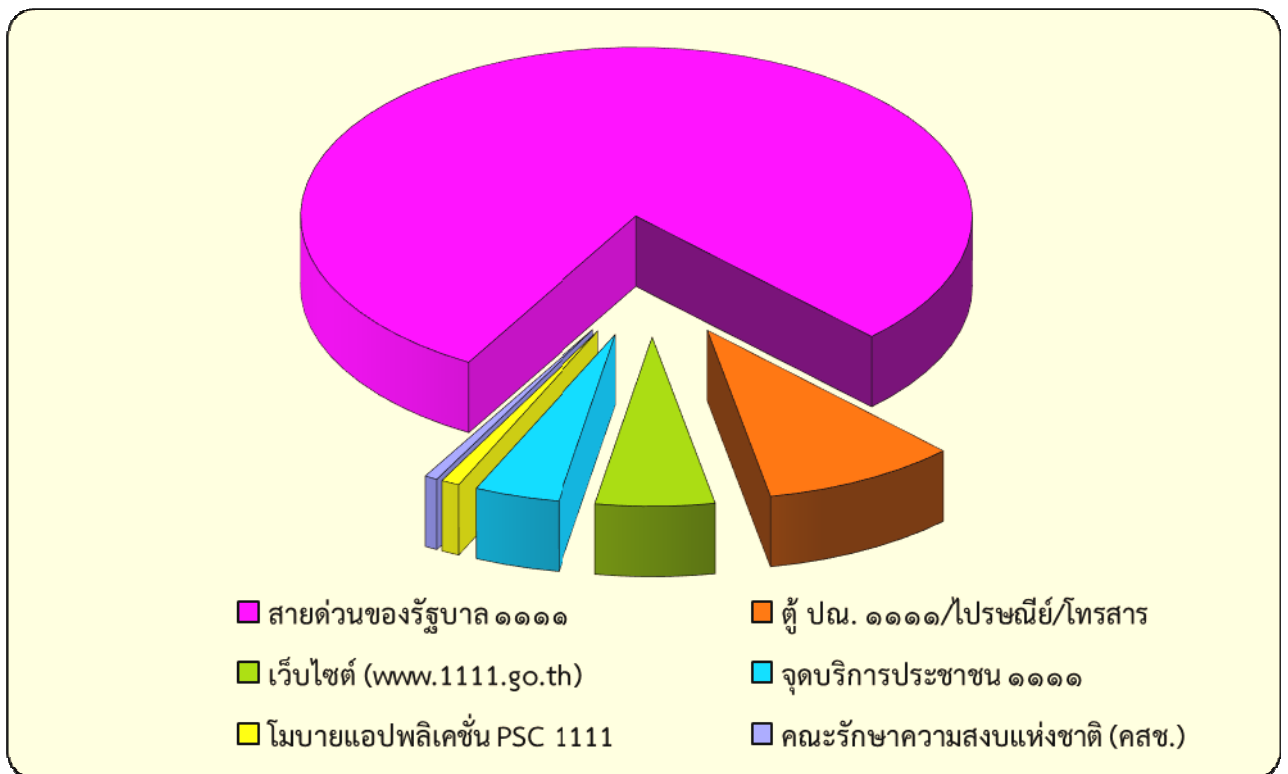


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

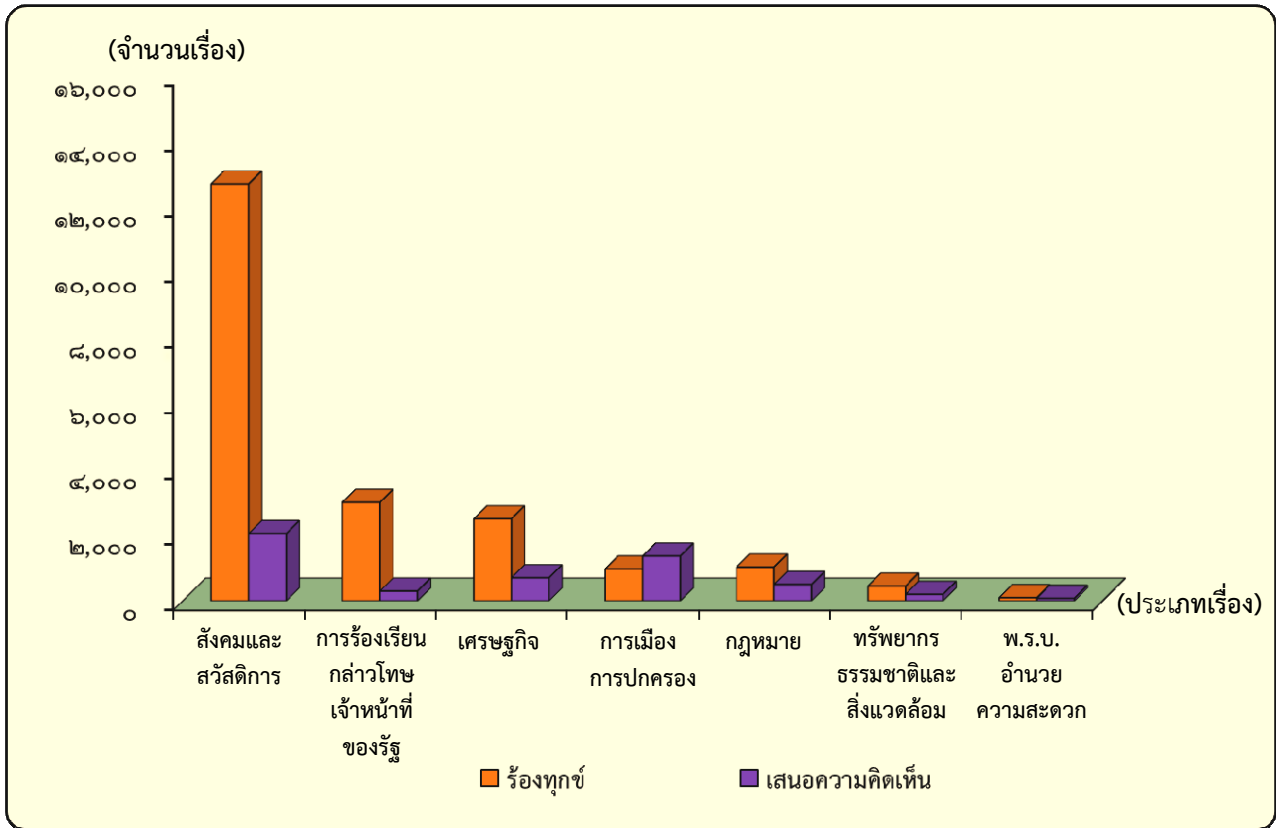
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๓,๔๖๓	๘๐.๒๗
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๓,๘๙๘	๙.๓๕
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒,๓๘๗	๕.๗๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๗๑๐	๔.๑๐
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๖๘	๐.๔๐
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๖๐	๐.๑๕
รวมทั้งสิ้น		๔๑,๖๘๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๑,๖๘๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

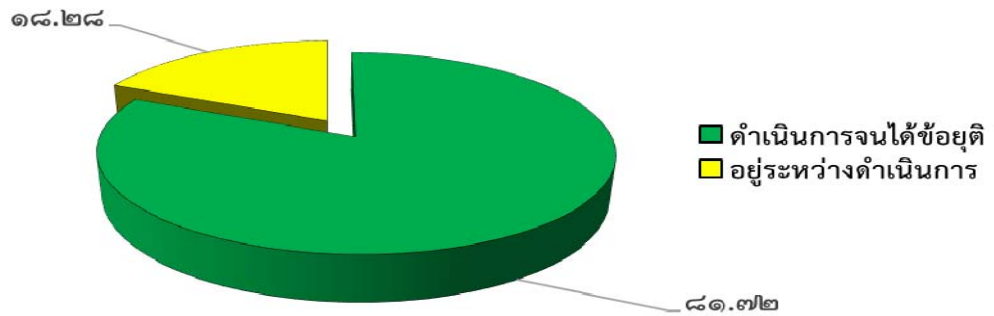
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๕,๓๔๘	๑๓,๒๕๐	๒,๐๙๘
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓,๙๒๗	๓,๘๐๙	๑๑๘
๓	เศรษฐกิจ	๓,๐๔๗	๒,๓๔๑	๗๐๖
๔	การเมือง-การปกครอง	๒,๓๓๘	๙๗๒	๑,๓๖๖
๕	กฎหมาย	๑,๓๓๒	๑,๐๒๘	๓๐๔
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๕๕	๔๔๙	๑๐๖
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก *	๑๕	๘	๗
รวมทั้งสิ้น		๒๖,๕๕๐	๒๑,๘๕๗	๔,๖๙๓
ร้อยละ		๑๐๐	๘๒.๓๒	๑๗.๖๘

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

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๖,๕๕๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๑,๖๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๘

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สังคมเสื่อมโทรม	๖,๐๐๐ (๑)	๒๒.๖๐
		สาธารณูปโภค	๒,๘๙๙ (๒)	๑๐.๙๒
		การพนัน	๒,๓๐๗ (๓)	๘.๖๙
		จัดระเบียบสังคม	๘๘๑	๓.๓๒
		ปัญหาที่ดิน	๘๑๘	๓.๐๘
		สวัสดิการสงเคราะห์	๔๘๘	๑.๘๔
		ปัญหาแรงงาน	๔๔๙	๑.๖๙
		สาธารณสุข	๓๐๒	๑.๑๔
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๒๙๘	๑.๑๒
		การศึกษา	๒๓๒	๐.๘๗
		สิทธิมนุษยชน	๒๐๑	๐.๗๖
		สถานภาพของบุคคล	๑๖๐	๐.๖๐
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๑๔๓	๐.๕๔
		ประกันสังคม	๑๒๓	๐.๔๖๓
		หลักประกันสุขภาพ	๓๖	๐.๑๓๖
การกีฬา	๑๑	๐.๐๔๑		
	รวม	๑๕,๓๔๘	๕๗.๘๑	
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต	๑,๖๙๐ (๔)	๖.๓๖๕
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๑๕๗	๔.๓๕๘
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๐๗๑	๔.๐๓๔
		รวม	๓,๙๑๘	๑๔.๗๕๗
๓	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๑,๓๒๓ (๕)	๔.๙๘๓
		การเกษตร	๓๘๕	๑.๔๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
		การเงิน	๓๔๖	๑.๓๐๓
		การค้า	๓๒๔	๑.๒๒๒
		รายได้	๒๔๘	๐.๙๙๓
		การลงทุน	๑๗๒	๐.๖๕๕
		การคลัง	๑๕๕	๐.๕๘๔
		ราคาพลังงาน	๕๑	๐.๑๙๙
		อุตสาหกรรม	๔๐	๐.๑๕๕
		รวม	๓,๐๔๔	๑๑.๔๖๖
๔	การเมือง-การปกครอง	นโยบายของรัฐบาล	๑,๑๔๖	๔.๓๒๒
		ใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๖๓๔	๒.๓๙๙
		การเมือง	๔๐๓	๑.๕๒๒
		กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖๙	๐.๒๖๖
		สถาบันพระมหากษัตริย์	๔๘	๐.๑๘๘
		ปัญหาความมั่นคง	๓๘	๐.๑๔๘
		รวม	๒,๓๓๘	๘.๘๑๑
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๖๖๕	๒.๕๐๐
		การบังคับตามกฎหมาย	๒๗๘	๑.๐๙๗
		การเสนอและตรวจกฎหมาย	๒๑๗	๐.๘๖๒
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๑๗๒	๐.๖๕๕
		รวม	๑,๓๓๒	๕.๐๑๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๒๐๑	๐.๗๕๗
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๔๑	๐.๕๓๓
		ปัญหาของเสีย	๗๔	๐.๒๘๘
		คุณภาพน้ำ	๓๖	๐.๑๓๖
		คุณภาพอากาศและเสียง	๓๓	๐.๑๒๔
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๘	๐.๑๐๕
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๑๕	๐.๐๕๖
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๑๓	๐.๐๔๙
		ทรัพยากรธรณี	๘	๐.๐๓๑
		ปัญหาน้ำบาดาล	๖	๐.๐๒๓
		รวม	๕๕๕	๒.๐๙๙
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	๑๑	๐.๐๔๑
		ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	๓	๐.๐๑๑
		ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	๑	๐.๐๐๔
		รวม	๑๕	๐.๐๕๖
รวมทั้งสิ้น			๒๖,๕๕๐	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : (๑) (๒) (๓) ... หมายถึง ลำดับที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๖,๕๕๐ เรื่อง โดยประเภทเรื่องรองที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังกมเสื่อมโทรม รองลงมา คือ สาธารณูปโภค การพนัน การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต และปัญหาหนี้สิน ตามลำดับ

หมายเหตุ : ทั้งนี้ จากจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ๒๖,๕๕๐ เรื่อง เป็นเรื่องที่ประสานหน่วยงาน จำนวน ๑๙,๕๐๐ เรื่อง และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการเอง จำนวน ๗,๐๕๐ เรื่อง

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	๔,๗๕๘	๓๗.๗๒	๓,๐๙๗	๖๕.๐๙	๒,๘๒๘	๕๙.๔๔	๑,๙๓๐	๔๐.๕๖
๑.๑	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๙๒ เรื่อง)	๖๗๙	๕.๓๘	๓๘๕	๕๖.๗๐	๓๐๑	๔๔.๓๓	๓๗๘	๕๕.๖๗
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๖๖๙	๕.๓๐	๕๖๖	๘๔.๖๐	๕๘๑	๘๖.๘๕	๘๘	๑๓.๑๕
๑.๓	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๖๗	๓.๗๐	๓๐๖	๖๕.๕๒	๒๕๙	๕๕.๔๖	๒๐๘	๔๔.๕๔
๑.๔	กระทรวงการคลัง	๔๒๘	๓.๓๙๓	๒๓๖	๕๕.๑๔	๒๑๓	๔๙.๗๗	๒๑๕	๕๐.๒๓
๑.๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๐๑	๓.๑๘	๒๓๑	๕๗.๖๑	๒๒๑	๕๕.๑๑	๑๘๐	๔๔.๘๙
๑.๖	กระทรวงสาธารณสุข	๓๗๐	๒.๙๓๓	๒๖๘	๗๒.๔๓	๒๗๙	๗๕.๔๑	๙๑	๒๔.๕๙
๑.๗	กระทรวงแรงงาน	๓๒๔	๒.๕๗	๒๑๑	๖๕.๑๒	๒๑๐	๖๔.๘๑	๑๑๔	๓๔.๑๙
๑.๘	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๓๔	๑.๘๕๕	๑๓๔	๕๗.๒๖	๑๑๙	๕๐.๘๕	๑๑๕	๔๙.๑๕
๑.๙	กระทรวงยุติธรรม	๒๓๑	๑.๘๓	๑๐๒	๔๔.๑๖	๒๗	๑๑.๖๙	๒๐๔	๘๘.๓๑
๑.๑๐	กระทรวงกลาโหม	๑๘๙	๑.๕๐	๑๓๐	๖๘.๗๘	๑๒๓	๖๕.๐๘	๖๖	๓๔.๙๒
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑๘๗	๑.๔๘๒	๑๐๘	๕๗.๗๕	๘๓	๔๔.๓๙	๑๐๔	๕๕.๖๑
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๑๗๙	๑.๔๒	๑๕๘	๘๘.๒๗	๑๕๒	๘๔.๙๒	๒๗	๑๕.๐๘
๑.๑๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๕๖	๑.๒๔	๙๒	๕๘.๙๗	๙๓	๕๙.๖๒	๖๓	๔๐.๓๘
๑.๑๔	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๘๐	๐.๖๓๔	๕๘	๗๒.๕๐	๖๓	๗๘.๗๕	๑๗	๒๑.๒๕
๑.๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๖	๐.๓๖๕	๒๖	๕๖.๕๒	๑๗	๓๖.๙๖	๒๙	๖๓.๐๔
๑.๑๖	กระทรวงพลังงาน	๓๘	๐.๓๐	๒๗	๗๑.๐๕	๒๕	๖๕.๗๙	๑๓	๓๔.๒๑
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๓๐	๐.๒๔	๒๑	๗๐.๐๐	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๕	๐.๒๐	๑๖	๖๔.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๙	๓๖.๐๐
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๒๒	๐.๑๗๔	๑๙	๘๖.๓๖	๒๐	๙๐.๙๑	๒	๙.๐๙
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	๓	๐.๐๒๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น	๕,๕๐๖	๔๓.๖๔	๔,๖๔๒	๘๔.๓๑	๔,๘๑๙	๘๗.๕๒	๖๘๗	๑๒.๔๘
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔,๙๙๐	๓๙.๕๕	๔,๒๙๒	๘๖.๐๑	๔,๔๖๒	๘๙.๔๒	๕๒๘	๑๐.๕๘
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๑๒๙	๑.๐๒๓	๑๐๙	๘๔.๕๐	๑๑๐	๘๕.๒๗	๑๙	๑๔.๗๓
๒.๓	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๙๖	๐.๗๖	๗๕	๗๘.๑๓	๙๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๗๗	๐.๖๑	๓๗	๔๘.๐๕	๔๔	๕๗.๑๔	๓๓	๔๒.๘๖

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๕	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๗๓	๐.๕๘	๖๐	๘๒.๑๙	๕๓	๗๒.๖๐	๒๐	๒๗.๔๐
๒.๖	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๒๗	๐.๒๑๔	๑๔	๕๑.๘๕	๓	๑๑.๑๑	๒๔	๘๘.๘๙
๒.๗	สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย	๒๒	๐.๑๗๔	๙	๔๐.๙๑	๙	๔๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙
๒.๘	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๙	๐.๑๕	๔	๒๑.๐๕	๓	๑๕.๗๙	๑๖	๘๔.๒๑
๒.๙	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๑๕	๐.๑๑๙	๑๓	๘๖.๖๗	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๒.๑๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๒	๐.๐๙๕	๓	๒๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๑๐	๐.๐๗๙	๕	๕๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๖	๐.๐๔๗	๓	๕๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๑๓	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	๖	๐.๐๔๗	๕	๘๓.๓๓	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานศาลยุติธรรม	๕	๐.๐๔	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๕	๐.๐๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๔	๐.๐๓๒	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๘	ศาลอาญา	๓	๐.๐๒๔	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๙	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒	๐.๐๑๖	๑	๕๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๑	๐.๐๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑	๐.๐๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๒,๓๕๒	๑๘.๖๔	๑,๗๕๑	๗๔.๔๕	๑,๔๓๖	๖๑.๐๕	๙๑๖	๓๘.๙๕
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๑,๓๕๗	๑๐.๗๖	๙๐๙	๖๖.๙๙	๕๙๖	๔๓.๙๒	๗๖๑	๕๖.๐๘
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๔๘๒	๓.๘๒	๒๑๗	๔๕.๐๒	๕๒	๑๐.๗๙	๔๓๐	๘๙.๒๑
๓.๑.๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔๒๓	๓.๓๕๓	๓๘๖	๙๑.๒๕	๓๙๔	๙๓.๑๔	๒๙	๖.๘๖
๓.๑.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๒๐๗	๑.๖๔	๑๖๗	๘๐.๖๘	๓๗	๑๗.๘๗	๑๗๐	๘๒.๑๓

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๙๓	๐.๗๔	๓๗	๓๙.๗๘	๓๑	๓๓.๓๓	๖๒	๖๖.๖๗
๓.๑.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๗๗	๐.๖๑	๖๒	๘๐.๕๒	๕๓	๖๘.๘๓	๒๔	๓๑.๑๗
๓.๑.๖	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๓๓	๐.๒๖๒	๑๔	๔๒.๔๒	๑๒	๓๖.๓๖	๒๑	๖๓.๖๔
๓.๑.๗	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓๐	๐.๒๔	๑๘	๖๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐	๒๑	๗๐.๐๐
๓.๑.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑๑	๐.๐๘๗	๘	๗๒.๗๓	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๓.๑.๙	ธนาคารอิสลามแห่ง ประเทศไทย	๑	๐.๐๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๔๑๖	๓.๓๐	๓๕๘	๘๖.๐๖	๓๔๑	๘๑.๙๗	๗๕	๑๘.๐๓
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๖๑	๑.๒๘	๑๒๕	๗๗.๖๔	๑๑๘	๗๓.๒๙	๔๓	๒๖.๗๑
๓.๒.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๖	๐.๘๔	๙๗	๙๑.๕๑	๙๓	๘๗.๗๔	๑๓	๑๒.๒๖
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๑๐๕	๐.๘๓	๙๔	๘๙.๕๒	๙๑	๘๖.๖๗	๑๔	๑๓.๓๓
๓.๒.๔	การประปานครหลวง	๔๔	๐.๓๕	๔๒	๙๕.๔๕	๓๙	๘๘.๖๔	๕	๑๑.๓๖
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๓๔๗	๒.๗๕	๓๐๓	๘๗.๓๒	๓๒๓	๙๓.๐๘	๒๔	๖.๙๒
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๗๕	๑.๓๘๗	๑๖๗	๙๕.๔๓	๑๗๑	๙๗.๗๑	๔	๒.๒๙
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๖๙	๐.๕๔๗	๔๘	๖๙.๕๗	๕๙	๘๕.๕๑	๑๐	๑๔.๔๙
๓.๓.๓	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๓๔	๐.๒๖๙	๓๔	๑๐๐.๐๐	๓๓	๙๗.๐๖	๑	๒.๙๔
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๓๑	๐.๒๔๖	๒๖	๘๓.๘๗	๒๙	๙๓.๕๕	๒	๖.๔๕
๓.๓.๕	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๒๑	๐.๑๖๖	๑๗	๘๐.๙๕	๑๗	๘๐.๙๕	๔	๑๙.๐๕
๓.๓.๖	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๑๑๙	๑๐	๖๖.๖๗	๑๓	๘๖.๖๗	๒	๑๓.๓๓
๓.๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๑๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	๑๐๘	๐.๘๕๖	๙๘	๙๐.๗๔	๘๔	๗๗.๗๘	๒๔	๒๒.๒๒
๓.๔.๑	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๖	๐.๔๔๔	๔๘	๘๕.๗๑	๕๑	๙๑.๐๗	๕	๘.๙๓
๓.๔.๒	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๔๖	๐.๓๖๕	๔๔	๙๕.๖๕	๒๘	๖๐.๘๗	๑๘	๓๙.๑๓
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๖	๐.๐๔๗	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๔๒	๐.๓๓	๒๖	๖๑.๙๐	๓๑	๗๓.๘๑	๑๑	๒๖.๑๙
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๔๒	๐.๓๓	๒๖	๖๑.๙๐	๓๑	๗๓.๘๑	๑๑	๒๖.๑๙
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	๒๙	๐.๒๓	๑๙	๖๕.๕๒	๒๒	๗๕.๘๖	๗	๒๔.๑๔
๓.๖.๑	องค์การสวนยาง	๒๑	๐.๑๖๖	๑๔	๖๖.๖๗	๑๗	๘๐.๙๕	๔	๑๙.๐๕
๓.๖.๒	การยางแห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๕๖	๔	๕๗.๑๔	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๖.๓	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๐๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๒๗	๐.๒๑	๑๙	๗๐.๓๗	๒๐	๗๔.๐๗	๗	๒๕.๙๓
๓.๗.๑	สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	๒๗	๐.๒๑	๑๙	๗๐.๓๗	๒๐	๗๔.๐๗	๗	๒๕.๙๓
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓	๐.๑๐	๑๑	๘๔.๖๒	๑๒	๙๒.๓๑	๑	๗.๖๙
๓.๘.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๘	๐.๐๖	๗	๘๗.๕๐	๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๔	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๕	๐.๐๔	๔	๘๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๙.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์	๕	๐.๐๔	๔	๘๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๓	๐.๐๒๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๐.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๑๖	๑	๕๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๒	๐.๐๑๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๑.๑	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๐๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๒	สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงอุตสาหกรรม	๒	๐.๐๑๖	๑	๕๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๑๖	๑	๕๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑	๐.๐๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๖๑๖	๑๐๐.๐๐	๙,๔๙๐	๗๕.๒๒	๙,๐๘๓	๗๒.๐๐	๓,๕๓๓	๒๘.๐๐

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑๒,๖๑๖ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

สำหรับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา คือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

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

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง จากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ บ้านเรือน วิทยาลัยชุมชน รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และแรงงานต่างด้าว - ขอให้แก้ไขปัญหารถจอดรอนด์ส่วนบุคคล รถบรรทุก รถแท็กซี่ รถตู้โดยสารสาธารณะกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความปลอดภัย - ขอให้แก้ไขปัญหารถจักรยานติดขัด - ขอให้แก้ไขปัญหารถจักรยานยนต์ล้นค้ำบนบาทวิถี <p>หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่</p> <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล พนันฟุตบอล ตู้ม้า และหวยจับยี่กี</p>
๒	กระทรวงมหาดไทย	<p>การเสนอความคิดเห็น ขอให้ปรับลดวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน เป็นระยะเวลา ๔ ปี จากเดิมที่มีวาระการดำรงตำแหน่งจนถึงอายุ ๖๐ ปี กับขอให้จัดสรรเงินกองทุนหมู่บ้านให้กับประชาชนโดยตรงไม่ผ่านคนกลางหรือคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง</p> <p>กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต โดยส่วนใหญ่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับขอให้ตรวจสอบการดำเนินโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล</p> <p>ข้อพิพาทเรื่องที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาข้อพิพาทเรื่องที่ดิน - ขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิที่ดิน
๓	กระทรวงคมนาคม	<p>การบริการรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของคนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตู้ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้จัดระเบียบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ เพื่อความปลอดภัยของประชาชนผู้ใช้บริการ <p>ถนน โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานกลับรถ สะพานข้ามคลอง บาทวิถี ดีไซน์แบ่งช่องจราจร และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร เป็นต้น</p>
๔	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	<p>พืชผล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้แก้ไขปัญหาราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ ประเภทยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพดสำหรับเลี้ยงสัตว์</p> <p>ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ขอให้มีความมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกยางพารา ข้าว มันสำปะหลัง</p> <p>ประมง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ขอให้ตรวจสอบการประกอบอาชีพการประมง โดยผิดกฎหมาย และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการประกอบอาชีพการประมง</p> <p>วิกฤตน้ำ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร</p>
๕	กระทรวงการคลัง	<p>ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ขอให้อนุมัติวงเงินเพิ่มเติม โครงการสินเชื่อ SME เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้</p> <p>หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น กรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ <p>ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ขอให้ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีของสถานประกอบการ กับขอให้ปรับเพิ่มอัตราค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</p>

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

ลำดับที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง
๑	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่ ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ
๒	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา - ขอให้จัดสรรและเพิ่มโควตาจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ กับขอให้เพิ่มจำนวนสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถซื้อ/จองล่วงหน้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างทั่วถึง
๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) การขออนุมัติสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่ ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงระบบการซื้อ/การจองล่วงหน้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
๔	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	การบริการขนส่งทางบก และการบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร - ขอให้ปรับปรุงตารางการเดินรถ เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถโดยสารประจำทางร่วมบริการ
๕	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมเสาไฟฟ้า สายไฟฟ้า และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง

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	๑,๐๗๙	๑๕.๖๗	๖๓๕	๕๘.๘๕	๙๑๕	๘๔.๘๐	๑๖๔	๑๕.๒๐
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	๓๒๙	๔.๗๘	๒๓๔	๗๑.๑๒	๒๙๘	๙๐.๕๘	๓๑	๙.๔๒
๓	จังหวัดนนทบุรี	๒๒๑	๓.๒๑	๑๘๘	๘๕.๐๗	๑๙๕	๘๘.๒๔	๒๖	๑๑.๗๖
๔	จังหวัดนครราชสีมา	๒๑๖	๓.๑๔	๑๔๔	๖๖.๖๗	๑๓๖	๖๒.๙๖	๘๐	๓๗.๐๔
๕	จังหวัดปทุมธานี	๒๑๓	๓.๐๙	๑๗๔	๘๑.๖๙	๑๘๕	๘๖.๘๕	๒๘	๑๓.๑๕
๖	จังหวัดชลบุรี	๒๐๖	๒.๙๙	๑๔๙	๗๒.๓๓	๑๖๔	๗๙.๖๑	๔๒	๒๐.๓๙
๗	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๗๑	๒.๔๘	๙๕	๕๕.๕๖	๑๐๘	๖๓.๑๖	๖๓	๓๖.๘๔
๘	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๖๐	๒.๓๒	๑๐๘	๖๗.๕๐	๑๐๕	๖๕.๖๓	๕๕	๓๔.๓๘
๙	จังหวัดนครปฐม	๑๕๙	๒.๓๑	๑๒๑	๗๖.๑๐	๑๒๘	๘๐.๕๐	๓๑	๑๙.๕๐
๑๐	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๕๙	๒.๓๑	๑๑๘	๗๔.๒๑	๑๑๙	๗๔.๘๔	๔๐	๒๕.๑๖
๑๑	จังหวัดนครสวรรค์	๑๔๘	๒.๑๕	๑๑๓	๗๖.๓๕	๙๖	๖๔.๘๖	๕๒	๓๕.๑๔

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

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๒	จังหวัดสงขลา	๑๓๔	๑.๙๕	๘๒	๖๑.๑๙	๙๑	๖๗.๙๑	๔๓	๓๒.๐๙
๑๓	จังหวัดกาญจนบุรี	๑๓๒	๑.๙๒	๘๒	๖๒.๑๒	๙๐	๖๘.๑๘	๔๒	๓๑.๘๒
๑๔	จังหวัดขอนแก่น	๑๓๑	๑.๙๐	๘๔	๖๔.๑๒	๗๙	๖๐.๓๑	๕๒	๓๙.๖๙
๑๕	จังหวัดอุบลราชธานี	๑๒๗	๑.๘๔	๗๙	๖๒.๒๐	๖๖	๕๑.๙๗	๖๑	๔๘.๐๓
๑๖	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๑๖	๑.๖๙	๗๖	๖๕.๕๒	๗๙	๖๘.๑๐	๓๗	๓๑.๙๐
๑๗	จังหวัดเชียงใหม่	๑๑๕	๑.๖๗	๖๘	๕๙.๑๓	๖๙	๖๐.๐๐	๔๖	๔๐.๐๐
๑๘	จังหวัดราชบุรี	๑๑๐	๑.๖๐	๖๑	๕๕.๔๕	๗๓	๖๖.๓๖	๓๗	๓๓.๖๔
๑๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๐๘	๑.๕๗	๗๑	๖๕.๗๔	๖๒	๕๗.๔๑	๔๖	๔๒.๕๙
๒๐	จังหวัดสระบุรี	๑๐๕	๑.๕๓	๗๖	๗๒.๓๘	๘๑	๗๗.๑๔	๒๔	๒๒.๘๖
๒๑	จังหวัดระยอง	๑๐๔	๑.๕๑	๘๐	๗๖.๙๒	๘๖	๘๒.๖๙	๑๘	๑๗.๓๑
๒๒	จังหวัดสุรินทร์	๑๐๔	๑.๕๑	๗๓	๗๐.๑๙	๖๔	๖๑.๕๔	๔๐	๓๘.๔๖
๒๓	จังหวัดบุรีรัมย์	๙๘	๑.๔๒	๘๓	๘๔.๖๙	๖๗	๖๘.๓๗	๓๑	๓๑.๖๓
๒๔	จังหวัดสุพรรณบุรี	๙๗	๑.๔๑	๕๘	๕๙.๗๙	๖๔	๖๕.๙๘	๓๓	๓๔.๐๒
๒๕	จังหวัดสมุทรสาคร	๙๕	๑.๓๘	๘๐	๘๔.๒๑	๘๑	๘๕.๒๖	๑๔	๑๔.๗๔
๒๖	จังหวัดชัยภูมิ	๘๓	๑.๒๑	๕๔	๖๕.๐๖	๔๒	๕๐.๖๐	๔๑	๔๙.๔๐
๒๗	จังหวัดศรีสะเกษ	๗๘	๑.๑๓	๔๕	๕๗.๖๙	๔๒	๕๓.๘๕	๓๖	๔๖.๑๕
๒๘	จังหวัดอุดรธานี	๗๘	๑.๑๓	๕๐	๖๔.๑๐	๔๕	๕๗.๖๙	๓๓	๔๒.๓๑
๒๙	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๗๗	๑.๑๒	๖๐	๗๗.๙๒	๕๔	๗๐.๑๓	๒๓	๒๙.๘๗
๓๐	จังหวัดภูเก็ต	๗๗	๑.๑๒	๕๗	๗๔.๐๓	๕๕	๗๑.๔๓	๒๒	๒๘.๕๗
๓๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๗๕	๑.๐๙	๕๓	๗๐.๖๗	๔๔	๕๘.๖๗	๓๑	๔๑.๓๓
๓๒	จังหวัดชุมพร	๗๕	๑.๐๙	๕๔	๗๒.๐๐	๕๙	๗๘.๖๗	๑๖	๒๑.๓๓
๓๓	จังหวัดลพบุรี	๗๕	๑.๐๙	๕๓	๗๐.๖๗	๕๗	๗๖.๐๐	๑๘	๒๔.๐๐
๓๔	จังหวัดพิษณุโลก	๗๓	๑.๐๖	๔๘	๖๕.๗๕	๓๙	๕๓.๔๒	๓๔	๔๖.๕๘
๓๕	จังหวัดตรัง	๖๙	๑.๐๐	๕๐	๗๒.๔๖	๔๗	๖๘.๑๒	๒๒	๓๑.๘๘
๓๖	จังหวัดมหาสารคาม	๖๗	๐.๙๗	๕๐	๗๔.๖๓	๔๔	๖๕.๖๗	๒๓	๓๔.๓๓
๓๗	จังหวัดร้อยเอ็ด	๖๖	๐.๙๖	๓๔	๕๑.๕๒	๓๐	๔๕.๔๕	๓๖	๕๔.๕๕
๓๘	จังหวัดเชียงราย	๖๔	๐.๙๓	๔๑	๖๔.๐๖	๔๔	๖๘.๗๕	๒๐	๓๑.๒๕
๓๙	จังหวัดกระบี่	๖๑	๐.๘๙	๓๑	๕๐.๘๒	๓๖	๕๙.๐๒	๒๕	๔๐.๙๘
๔๐	จังหวัดจันทบุรี	๕๖	๐.๘๑	๓๕	๖๒.๕๐	๔๐	๗๑.๔๓	๑๖	๒๘.๕๗
๔๑	จังหวัดปราจีนบุรี	๕๕	๐.๘๐	๓๘	๖๙.๐๙	๔๑	๗๔.๕๕	๑๔	๒๕.๔๕
๔๒	จังหวัดพิจิตร	๕๕	๐.๘๐	๓๙	๗๐.๙๑	๓๘	๖๙.๐๙	๑๗	๓๐.๙๑
๔๓	จังหวัดลำปาง	๕๒	๐.๗๕	๓๔	๖๕.๓๘	๒๑	๔๐.๓๘	๓๑	๕๙.๖๒
๔๔	จังหวัดเพชรบุรี	๕๑	๐.๗๔	๓๗	๗๒.๕๕	๔๑	๘๐.๓๙	๑๐	๑๙.๖๑
๔๕	จังหวัดสุโขทัย	๕๐	๐.๗๓	๓๖	๗๒.๐๐	๓๕	๗๐.๐๐	๑๕	๓๐.๐๐
๔๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๔๗	๐.๖๘	๓๖	๗๖.๖๐	๓๒	๖๘.๐๙	๑๕	๓๑.๙๑
๔๗	จังหวัดสระแก้ว	๔๖	๐.๖๗	๒๕	๕๔.๓๕	๒๗	๕๘.๗๐	๑๙	๔๑.๓๐
๔๘	จังหวัดยโสธร	๔๒	๐.๖๑	๒๕	๕๙.๕๒	๑๙	๔๕.๒๔	๒๓	๕๔.๗๖
๔๙	จังหวัดนครนายก	๔๐	๐.๕๘	๓๓	๘๒.๕๐	๓๒	๘๐.๐๐	๘	๒๐.๐๐
๕๐	จังหวัดอุทัยธานี	๔๐	๐.๕๘	๒๘	๗๐.๐๐	๒๖	๖๕.๐๐	๑๔	๓๕.๐๐
๕๑	จังหวัดเลย	๓๙	๐.๕๗	๒๘	๗๑.๗๙	๑๙	๔๘.๗๒	๒๐	๕๑.๒๘

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๕๒	จังหวัดสกลนคร	๓๙	๐.๕๗	๒๘	๗๑.๗๙	๒๒	๕๖.๔๑	๑๗	๔๓.๕๙
๕๓	จังหวัดพังงา	๓๘	๐.๕๕	๒๘	๗๓.๖๘	๒๖	๖๘.๔๒	๑๒	๓๑.๕๘
๕๔	จังหวัดอุตรดิตถ์	๓๘	๐.๕๕	๒๙	๗๖.๓๒	๒๖	๖๘.๔๒	๑๒	๓๑.๕๘
๕๕	จังหวัดพัทลุง	๓๗	๐.๕๔	๒๖	๗๐.๒๗	๒๒	๕๙.๔๖	๑๕	๔๐.๕๔
๕๖	จังหวัดนครพนม	๓๔	๐.๔๙	๒๒	๖๔.๗๑	๒๑	๖๑.๗๖	๑๓	๓๘.๒๔
๕๗	จังหวัดตาก	๓๓	๐.๔๘	๒๖	๗๘.๗๙	๒๕	๗๕.๗๖	๘	๒๔.๒๔
๕๘	จังหวัดชัยนาท	๓๑	๐.๔๕	๑๙	๖๑.๒๙	๑๙	๖๑.๒๙	๑๒	๓๘.๗๑
๕๙	จังหวัดอ่างทอง	๓๑	๐.๔๕	๒๓	๗๔.๑๙	๒๐	๖๔.๕๒	๑๑	๓๕.๔๘
๖๐	จังหวัดแพร่	๓๐	๐.๔๔	๒๗	๙๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐
๖๑	จังหวัดสมุทรสงคราม	๓๐	๐.๔๔	๒๓	๗๖.๖๗	๒๖	๘๖.๖๗	๔	๑๓.๓๓
๖๒	จังหวัดอำนาจเจริญ	๒๘	๐.๔๑	๒๒	๗๘.๕๗	๑๗	๖๐.๗๑	๑๑	๓๙.๒๙
๖๓	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๗	๐.๓๙	๑๕	๕๕.๕๖	๑๖	๕๙.๒๖	๑๑	๔๐.๗๔
๖๔	จังหวัดพะเยา	๒๖	๐.๓๘	๑๕	๕๗.๖๙	๑๓	๕๐.๐๐	๑๓	๕๐.๐๐
๖๕	จังหวัดปัตตานี	๒๓	๐.๓๓	๑๔	๖๐.๘๗	๑๒	๕๒.๑๗	๑๑	๔๗.๘๓
๖๖	จังหวัดสตูล	๒๒	๐.๓๒	๑๐	๔๕.๔๕	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๖๗	จังหวัดตราด	๒๑	๐.๓๑	๑๒	๕๗.๑๔	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๖๘	จังหวัดน่าน	๒๐	๐.๒๙	๑๓	๖๕.๐๐	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๔๕.๐๐
๖๙	จังหวัดบึงกาฬ	๒๐	๐.๒๙	๑๓	๖๕.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐
๗๐	จังหวัดมุกดาหาร	๑๙	๐.๒๘	๑๕	๗๘.๙๕	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗
๗๑	จังหวัดลำพูน	๑๙	๐.๒๘	๑๓	๖๘.๔๒	๑๑	๕๗.๘๙	๘	๔๒.๑๑
๗๒	จังหวัดระนอง	๑๘	๐.๒๖	๑๑	๖๑.๑๑	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙
๗๓	จังหวัดหนองคาย	๑๘	๐.๒๖	๑๐	๕๕.๕๖	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๗๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๘	๐.๒๖	๑๔	๗๗.๗๘	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙
๗๕	จังหวัดยะลา	๑๗	๐.๒๕	๘	๔๗.๐๖	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔
๗๖	จังหวัดนราธิวาส	๑๔	๐.๒๐	๗	๕๐.๐๐	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
๗๗	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๕	๐.๐๗	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
รวม		๖,๘๘๔	๑๐๐.๐๐	๔,๖๕๓	๖๗.๕๙	๔,๙๐๙	๗๑.๓๑	๑,๙๗๕	๒๘.๖๙

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๖,๘๘๔ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดปทุมธานี ตามลำดับ

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

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาญเหตุเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน การเลี้ยงสัตว์ รถบรรทุกดิน และการเผาขยะ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาญเหตุเดือดร้อนจากขยะมูลฝอย และการจอร์จกัดขวางการจราจร ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานข้ามแยก และสะพานลอยคนข้าม

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
		หาบเร่แผงลอย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้จัดระเบียบแผงลอยที่จำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง สถานประกอบการ บ้านเรือน การก่อสร้างอาคาร กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุมและรถบรรทุกดิน ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และพนันทายผลการแข่งขันฟุตบอล
๓	จังหวัดนนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น คิวไฟฟ้า ร้านอาหาร สถานประกอบการ ก่อสร้างอาคาร และขยะมูลฝอย - ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถ และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน - ขอให้กำจัดวัชพืช/ผักตบชวา ขุดลอกคลอง/ท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบผลิต จำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และยาไอซ์ บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล
๔	จังหวัดนครราชสีมา	ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่อง/เสนอความคิดเห็นขอความอนุเคราะห์จัดสรรที่ดินทำกินเพื่อการเกษตร/อยู่อาศัย เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น สถานประกอบการ บ้านเรือน ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน
๕	จังหวัดปทุมธานี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น การปล่อยน้ำเสีย ขยะมูลฝอย บ้านเรือน และสถานประกอบการ ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ และกัญชา ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้าม และบาทวิถี
