ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๒๑๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เรียน รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๘๙๑ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- 1 S.A. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๕
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๙๙๑

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐-๒๒๘๒-๑๘๑๘ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๕๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psc@opm.go.th
ผู้ประสานงาน : ลักขณา บ7/บันทึก-แนวทางจัดระเบียบระบบปัญหา 23/11/48

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
รับจาก
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
วันที่ ๒๒ พ.ย. ๔๘ เวลา ๑๑.๒๕ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๘๓-๑๒๙๘

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ /๒๖๓๑ **วันที่** ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 พ.ย. 2548

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

/๒.๑ ประเด็น...

หรม 1640/ รองลงนาม 2901
๓ พย 48 15.44

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ประเด็นการร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๔๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันอับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๔๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

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

/๒.๔ การเปรียบเทียบ...

๒.๔ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ปรากฏผลว่า บางกรณีปัญหามีแนวโน้มลดลง **โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร** ในขณะที่บางกรณีปัญหามีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น **โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข**

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) **ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด** ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

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

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) **ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด** ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๔๙๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

/๒.๕ การเปรียบเทียบ...

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๖-๒๕๔๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏผลว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รองลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

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

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่าง ๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาจเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนบางกระทรวงยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือน ศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ

/หน่วยงาน...

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก "ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา" ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาควรประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

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

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

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

/๒) ระบบการ...

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหารัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันท่วงทีต่อไป

๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหาส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไขปัญหาในภาพรวมต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก "ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา" และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

/๕. ข้อเสนอ...

๕. <u>ข้อเสนอ</u>

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

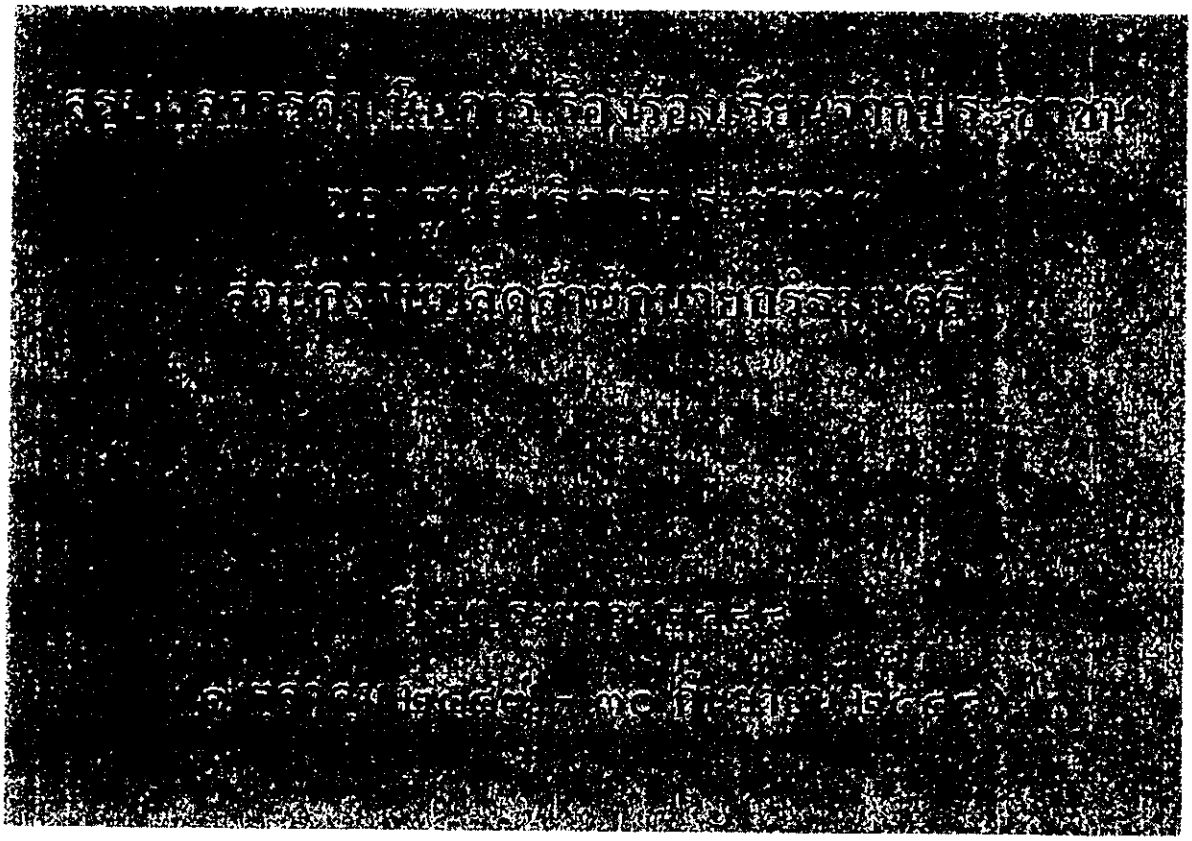
อนุมัติ/เสนอ ครม.ทราบ

พันตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)
นายกรัฐมนตรี
๒๑ พ.ย. ๔๘

ทราบ 13/18
สมป ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 29 พ.ย. 2548 ลงมติว่า
ทราบ (มติ 13 ธ.ค. 20)

ผู้ประสานงาน-จักรธนา ศรีมุดฝอง
บน-บันทึก-สรุปเรื่องร้องเรียนเสนอ ครม. 1 พค 47-30 กย 48 21/10/48



ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐-๒๒๘๓-๑๒๙๘

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘)

๑. สรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) ได้มีประชาชนยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี จำนวนรวมทั้งสิ้น ๙๖,๐๙๒ เรื่อง โดยสรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

๑.๑ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่าง ๆ

[illegible]	[illegible]	[illegible]
เว็บไซต์ "ระฆัง"	๔๔,๗๘๙	๔๖.๖๑
จดหมาย / โทรสาร	๑๙,๕๑๘	๒๐.๓๑
ร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล	๑๒,๐๗๙	๑๒.๕๗
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๗,๐๔๘	๗.๓๓
บ้านพิษณุโลก	๕,๕๙๗	๕.๘๒
ปณ. ๙๐๐	๙๘๘	๑.๐๓
rakang@opm.go.th	๑,๐๕๕	๑.๙๘
ร้องเรียน GCC	๖๐๒	๐.๖๓
อื่น ๆ	๔,๔๑๖	๓.๗๒
[illegible]	[illegible]	[illegible]

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. โดยช่องทางที่เรื่องร้องเรียนส่งผ่านมากกว่า ๓ อันดับแรก

(๑.) ช่องทาง เว็บไซต์ "ระฆังห่วงใย...จากใจนายกรัฐมนตรี" (www.rakang.thaigov.go.th) จำนวน ๔๔,๗๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๒.) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์/โทรสาร จำนวน ๑๙,๕๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓) ร้องเรียนด้วย...

(๓.) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล จำนวน ๑๒,๐๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๑.๒ ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มปัญหา

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๑๗,๘๑๓	๑๘.๕๔
๒	หนี้สิน	๑๔,๗๙๖	๑๕.๔๐
๓	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้ารัฐ	๑๒,๘๙๙	๑๓.๔๒
๔	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๑๒,๐๙๔	๑๒.๕๙
๕	ความผิดอาญา	๘,๐๑๘	๘.๓๔
๖	ด้านสาธารณูปโภค	๖,๖๔๕	๖.๙๒
๗	กฎหมายและคดี	๔,๔๙๕	๔.๖๘
๘	ที่ดินทำกิน	๔,๔๓๑	๔.๖๑
๙	เบ็ดเตล็ด	๔,๓๘๗	๔.๕๗
๑๐	การศึกษา ศาสนา และศิลป	๑,๘๓๙	๑.๙๑
๑๑	การเกษตร	๑,๘๑๕	๑.๘๙
๑๒	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๑,๗๖๔	๑.๘๔
๑๓	สิ่งแวดล้อม	๑,๒๕๑	๑.๓๐
๑๔	กลุ่มประกอบอาชีพ	๑,๒๑๕	๑.๒๖
๑๕	แรงงาน	๑,๐๙๘	๑.๑๔
๑๖	ด้านความมั่นคง	๕๓๔	๐.๕๖
๑๗	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๔๙๖	๐.๕๒
๑๘	คัดค้านโครงการของรัฐ	๓๕๓	๐.๓๗
๑๙	การเมือง	๑๔๙	๐.๑๖
	รวม	๙๖,๐๙๒	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปตาราง...

สรุปตารางที่ ๑.๒

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ในกรณีปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑) สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) หนี้สิน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๓) ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน สรุปได้ดังนี้

๒.๑. ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน
๑	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๔๙๖	๔๘๔	๙๗.๕๘
๒	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๑๒,๐๙๔	๑๑,๖๓๙	๙๖.๒๔
๓	การเมือง	๑๔๙	๑๒๗	๘๕.๒๓
๔	ความผิดอาญา	๘,๐๑๘	๖,๔๙๘	๘๑.๐๔
๕	ราษฎรขัดแย้ง จนท. รัฐ	๑๒,๘๙๙	๑๐,๑๘๒	๗๘.๙๔
๖	คัดค้านโครงการของรัฐ	๓๕๓	๒๖๒	๗๔.๒๒
๗	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๑,๗๖๔	๑,๒๘๐	๗๒.๕๖
๘	แรงงาน	๑,๐๙๘	๗๘๓	๗๑.๓๑
๙	สิ่งแวดล้อม	๑,๒๕๑	๘๔๖	๖๗.๖๓
๑๐	ด้านสาธารณูปโภค	๖,๖๔๕	๔,๔๗๙	๖๗.๔๐

/๑๑. สิ่งแวดล้อม...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน
๑๑	เบ็ดเตล็ด	๔,๓๘๗	๒,๘๙๐	๖๕.๘๘
๑๒	กฎหมายและคดี	๔,๔๙๕	๒,๙๐๘	๖๔.๖๙
๑๓	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๑๗,๘๑๓	๑๑,๓๒๒	๖๓.๕๖
๑๔	การเกษตร	๑,๘๑๕	๑,๐๗๘	๕๙.๓๙
๑๕	การศึกษา ศาสนา และศิลป	๑,๘๓๙	๑,๐๔๓	๕๖.๗๒
๑๖	ด้านความมั่นคง	๕๓๔	๒๙๓	๕๔.๘๗
๑๗	กลุ่มประกอบอาชีพ	๑,๒๑๕	๖๒๔	๕๑.๓๖
๑๘	ที่ดินทำกิน	๔,๔๓๑	๒,๐๕๕	๔๖.๓๘
๑๙	หนี้สิน	๑๔,๗๙๖	๕,๕๑๓	๓๗.๒๖
	รวม	๙๖,๐๙๒	๖๔,๓๐๖	๖๖.๙๒

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

[redacted]

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) มีจำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. <u>ประเด็นการเมือง</u> จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๒. <u>ประเด็นความผิดอาญา</u> จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๖,๔๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. <u>ประเด็นราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ</u> จำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

/๒.๒ ตารางแสดง...

๒.๒. ตารางแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่ว ยงานที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	รอฟังผลจากหน่วยงาน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รอฟังผลจากหน่วยงาน
๑	หนี้สิน	๑๔,๗๙๖	๙,๒๔๘	๖๒.๕๐
๒	ที่ดินทำกิน	๔,๔๓๑	๒,๓๖๐	๕๓.๒๖
๓	กลุ่มประกอบอาชีพ	๑,๒๑๕	๕๘๒	๔๗.๙๐
๔	การเกษตร	๑,๘๑๕	๗๓๔	๔๐.๔๔
๕	ด้านความมั่นคง	๕๓๔	๒๔๑	๔๕.๑๓
๖	การศึกษา ศาสนา และศิลป	๑,๘๓๙	๗๙๕	๔๓.๒๓
๗	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๑๗,๘๑๓	๖,๔๓๒	๓๖.๑๑
๘	ด้านสาธารณูปโภค	๖,๖๔๕	๒,๑๕๔	๓๒.๔๒
๙	กฎหมายและคดี	๔,๔๙๕	๑,๕๕๗	๓๔.๖๔
๑๐	สิ่งแวดล้อม	๑,๒๕๑	๔๐๑	๓๒.๐๕
๑๑	แรงงาน	๑,๐๙๘	๓๑๒	๒๘.๔๒
๑๒	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๑,๗๖๔	๔๘๐	๒๗.๒๑
๑๓	คัดด้านโครงการของรัฐ	๓๕๓	๘๗	๒๔.๖๕
๑๔	ราษฎรขัดแย้ง จนท. รัฐ	๑๒,๘๙๙	๒,๖๘๘	๒๐.๘๔
๑๕	เบ็ดเตล็ด	๔,๓๘๗	๘๒๐	๑๘.๖๙
๑๖	ความผิดอาญา	๘,๐๑๘	๑,๔๙๗	๑๘.๖๗
๑๗	การเมือง	๑๔๙	๒๒	๑๔.๗๗
๑๘	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๑๒,๐๙๔	๔๓๓	๓.๕๘
๑๙	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๔๙๖	๑๐	๒.๐๒
	รวม	**๙๖,๐๙๒**	**๓๐,๘๕๓**	**๓๒.๑๑**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปตาราง...

สรุปตาราง ๒.๒

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. ประเด็นหนี้สิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๔,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๙,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๒. ประเด็นที่ดินทำกิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔,๔๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. ประเด็นกลุ่มประกอบอาชีพ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑,๒๑๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๕๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. ข้อมูลเชิงการเปรียบเทียบ ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง

๓.๑ ข้อมูลแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๔๖ – ปีงบประมาณ ๒๕๔๘ แบ่งแยกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ปีงบประมาณ ๒๕๔๖	ปีงบประมาณ ๒๕๔๗	ปีงบประมาณ ๒๕๔๘
๑	ที่ดินทำกิน	๑,๖๓๑	๒,๙๖๗	๔,๔๓๑
๒	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔,๘๐๔	๙,๘๓๕	๑๒,๐๙๔
๓	การเกษตร	๔๔๔	๘๗๓	๑,๘๑๕
๔	กลุ่มประกอบอาชีพ	๒๘๗	๘๘๕	๑,๒๑๕
๕	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๕,๓๔๑	๑๑,๙๖๙	๑๒,๘๙๙
๖	แรงงาน	๖๘๗	๙๐๕	๑,๐๙๘
๗	สิ่งแวดล้อม	๖๓๕	๙๒๗	๑,๒๕๑
๘	คัดค้านโครงการของรัฐ	๑๑๘	๓๕๐	๓๕๓
๙	การเมือง	๒	๘๖	๑๔๙
๑๐	หนี้สิน	๙๓๙	๒,๙๑๙	๑๔,๗๙๖

/๑๑. สวัสดิการ...

๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๒,๙๕๒	๗,๔๑๔	๑๗,๘๑๓
๑๒	ด้านสาธารณูปโภค	๓,๑๔๙	๕,๑๒๙	๖,๖๔๕
๑๓	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๔๒๕	๑,๓๕๕	๑,๗๖๔
๑๔	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๑๒๗	๙๓๙	๑,๘๓๙
๑๕	ด้านความมั่นคง	๙๕	๓๖๖	๕๓๔
๑๖	ความผิดอาญา	๗,๙๔๕	๖,๔๘๐	๘,๐๑๘
๑๗	กฎหมายและคดี	๑,๐๗๓	๒,๕๖๐	๔,๔๙๕
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๑๓๓	๒๙๗	๔๙๖
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๔๔๐	๑,๙๗๒	๓,๗๒๙
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๒,๘๔๙	๗๙๘	๖๕๘
	รวม	**๓๔,๐๗๖**	**๕๙,๐๒๖**	**๙๖,๐๙๒**

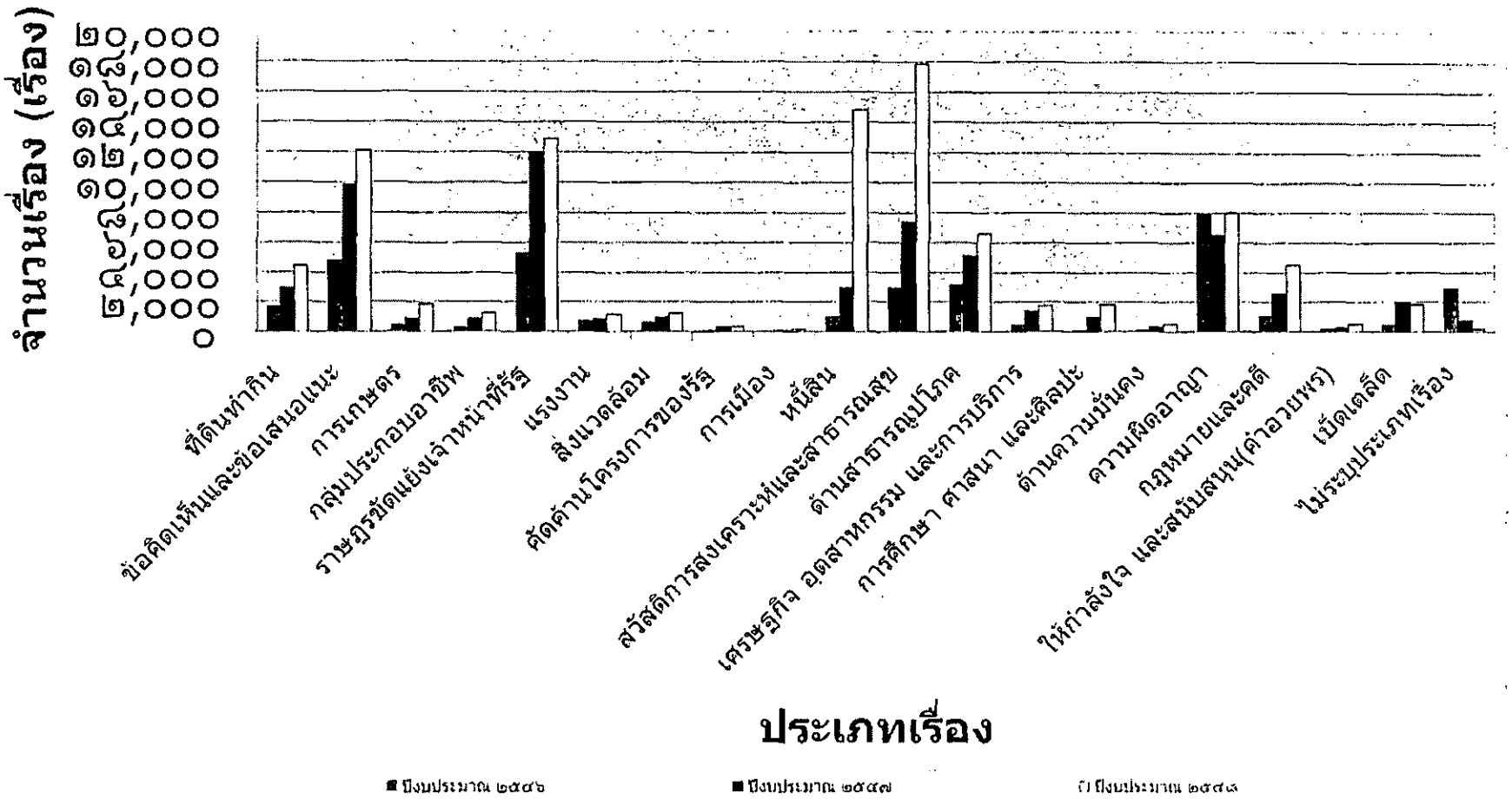
ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปตาราง ๓.๑

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชน ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏว่าแนวโน้มของการร้องเรียนจะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รองลงมาได้แก่ กรณีปัญหาเรื่องหนี้สิน

/แผนภูมิเปรียบ...

๓.๒ กราฟเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (๒๕๔๖-๒๕๔๘) แยกตามประเภทเรื่อง



สรุปจากกราฟ ๓.๒

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๖ ประชาชนร้องเรียนในประเด็นเรื่องความผิดอาญามากที่สุด

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๗ ประชาชนร้องเรียนในประเด็นเรื่องราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐมากที่สุด

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนร้องเรียนในประเด็นสวัสดิสงเคราะห์และสาธารณสุขมากที่สุด

๓.๓ ตารางเปรียบเทียบข้อมูลแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ แบ่งแยกตามประเภทเรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘					๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘				
		ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ	
ที่ดินทำกิน		๑,๑๓๓	๕๑.๗๑	๑,๐๕๒	๔๘.๐๑	๒,๒๔๐	๔๒๒	๔๑.๑๖	๑,๓๐๘	๕๘.๓๙
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ		๖,๑๓๑	๙๕.๔๔	๒๘๔	๔.๔๒	๕,๖๗๐	๕,๕๐๘	๙๗.๑๔	๑๔๙	๒.๖๓
[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	๖๗๑	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
กลุ่มประกอบอาชีพ		๒๖๕	๖๔.๙๒	๑๓๗	๓๔.๐๘	๘๑๓	๓๕๙	๔๔.๑๖	๔๕๔	๕๔.๗๔
ราษฎรขัดแย้ง จนท. รัฐ		๕,๐๓๒	๗๘.๙๒	๑,๓๓๑	๒๐.๘๘	๖,๕๒๓	๕,๑๕๐	๗๘.๙๕	๑,๓๕๗	๒๐.๘๐
แรงงาน		๔๒๙	๗๒.๑๐	๑๖๔	๒๗.๗๓	๕๐๓	๓๕๔	๗๐.๓๘	๑๔๗	๒๙.๒๒
สิ่งแวดล้อม		๔๕๗	๖๖.๓๓	๒๓๑	๓๓.๕๓	๕๖๒	๓๘๔	๖๙.๒๒	๑๗๐	๓๐.๒๕
คัดค้านโครงการของรัฐ		๑๗๓	๘๑.๙๙	๓๕	๑๖.๕๙	๑๔๒	๘๙	๖๒.๖๘	๕๒	๓๖.๖๒
การเมือง		๗๒	๘๖.๗๕	๑๑	๑๓.๒๔	๖๖	๕๕	๘๓.๓๓	๑๑	๑๖.๖๗
หนี้สิน		๓,๔๙๐	๔๒.๐๔	๔,๗๘๖	๕๗.๖๕	๖,๔๙๔	๒,๐๒๓	๓๑.๑๕	๔,๔๖๒	๖๘.๗๑
สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข		๕,๗๗๗	๗๓.๐๙	๒,๑๐๕	๒๖.๖๓	๙,๙๐๙	๕,๕๔๕	๕๕.๙๖	๔,๓๒๗	๔๓.๖๗
ด้านสาธารณูปโภค		๒,๑๘๒	๖๓.๖๐	๑,๒๔๒	๓๖.๒๐	๓,๒๑๔	๒,๒๙๗	๗๑.๔๗	๙๑๒	๒๘.๓๘
เศรษฐกิจอุตสาหกรรมและการบริการ		๘๑๐	๘๐.๖๐	๑๙๔	๑๙.๓๐	๗๕๙	๔๗๐	๖๑.๙๒	๒๘๖	๓๗.๖๘

/การศึกษา...

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘	ยุติ	ร้อยละ	รอผล	ร้อยละ	๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘	ยุติ	ร้อยละ	รอผล	ร้อยละ
การศึกษา ศาสนา และศิลป	[redacted]	๔๖๖	๗๐.๖๑	๑๙๔	๒๙.๓๙	๑,๑๗๙	๕๗๗	๔๘.๙๕	๖๐๑	๕๐.๙๘
ด้านความมั่นคง	[redacted]	๑๑๙	๕๖.๑๓	๙๓	๔๓.๘๗	๓๒๒	๑๗๔	๕๔.๐๔	๑๔๘	๔๕.๙๖
ความผิดอาญา	[redacted]	๓,๑๖๘	๘๕.๗๔	๕๒๔	๑๔.๑๘	๔,๓๒๓	๓,๓๓๐	๗๗.๐๓	๙๗๓	๒๒.๕๑
กฎหมายและคดี	[redacted]	๑,๔๐๔	๖๙.๕๐	๖๐๒	๒๙.๘๐	๒,๔๗๕	๑,๕๐๔	๖๐.๗๗	๙๕๕	๓๘.๕๙
ให้กำลังใจ และสนับสนุน (คำอวยพร)	[redacted]	๒๔๖	๙๖.๔๗	๗	๒.๗๕	๒๕๑	๒๓๘	๙๘.๗๖	๓	๑.๒๔
เบ็ดเตล็ด	[redacted]	๑,๔๙๘	๘๕.๗๓	๒๖๔	๑๔.๑๖	๑,๘๖๕	๑,๒๙๒	๖๙.๒๘	๕๕๖	๒๙.๘๑
ไม่ระบุประเภทเรื่อง	[redacted]	๑๑๓	๘๖.๒๖	๑๘	๑๓.๗๔	๕๒๗	๓๔๒	๖๔.๙๐	๑๘๑	๓๔.๓๕

สรุปตารางที่ ๓.๓

จากการเปรียบเทียบการร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ ในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ จะเห็นได้ว่าบางกรณีปัญหามีแนวโน้มของการร้องเรียนลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่บางกรณีปัญหามีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

/๓.๔ กราฟ...

จำนวนโรงเรียนที่ตอบแบบสำรวจที่มีการเปิดสอนในแต่ละรูปแบบการจัดการศึกษา จำแนกตามประเภทโรงเรียน ปีการศึกษา ๒๕๕๓

สรุปจากกราฟ ๓.๔

ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ในกรณีปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑) หนี้สิน จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๗,๙๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๓) ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๖,๓๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ที่มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. ประเด็นการเมือง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๒. ประเด็นความผิดอาญา จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓,๖๙๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓,๑๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. ประเด็นคัดค้านโครงการของรัฐ จำนวนเรื่องร้องเรียน ๒๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. ประเด็นหนี้สิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

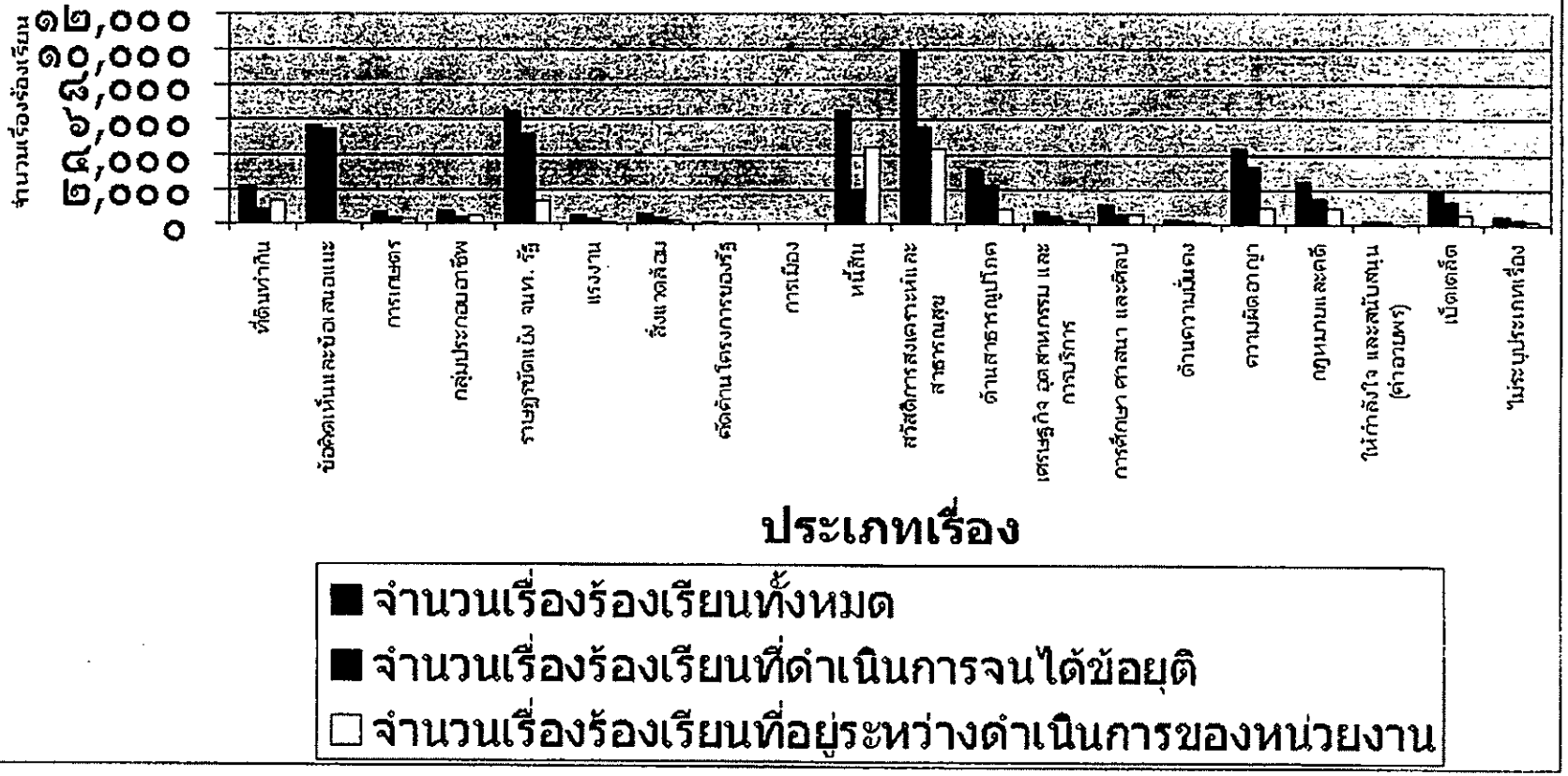
/๒. ประเด็น...

๒. ประเด็นที่ดินทำกิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒,๑๙๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑,๐๕๒ เรื่อง คิเป็นร้อยละ ๔๘.๐๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. ประเด็นการเกษตร จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑,๑๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

/การเปรียบเทียบ...

๓.๕ กราฟเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘



สรุปจากกราฟ ๓.๕

ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ เมษายน ๒๕๔๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ในกรณีปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑) สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๖,๕๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๓) หนี้สิน จำนวน ๖,๔๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๙ ของจำวนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ที่มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. ประเด็นการเมือง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๒. ประเด็นความผิดอาญา จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔,๓๒๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓,๓๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. ประเด็นด้านสาธารณูปโภค จำนวนเรื่องร้องเรียน ๓,๒๑๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๒,๒๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. ประเด็นหนี้สิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖,๔๙๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

/๒. ประเด็น...

๒. <u>ประเด็นที่ดินทำกิน</u> จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒,๒๔๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑,๓๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. <u>ประเด็นกลุ่มประกอบอาชีพ</u> จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘๑๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

/๔. ข้อมูล...

๔. ข้อมูลตามการบริหารงานแบบบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

๔.๑ ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๑	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑๘,๐๗๓	๑๘.๘๑
๒	เขตตรวจราชการที่ ๑	๙,๖๓๕	๑๐.๐๓
๓	เขตตรวจราชการที่ ๖	๗,๔๘๕	๗.๗๙
๔	เขตตรวจราชการที่ ๘	๖,๓๐๑	๖.๕๖
๕	เขตตรวจราชการที่ ๔	๖,๐๐๒	๖.๒๕
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๕,๔๖๓	๕.๖๙
๗	เขตตรวจราชการที่ ๙	๔,๕๔๓	๔.๗๓
๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๔,๑๓๐	๔.๓๐
๙	เขตตรวจราชการที่ ๒	๓,๕๗๒	๓.๗๒
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๓,๑๓๙	๓.๒๗
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๓	๒,๙๗๐	๓.๐๙
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๕	๒,๗๒๙	๒.๘๔
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๒,๕๑๒	๒.๖๑
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๗	๒,๓๙๒	๒.๔๙
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๒,๓๓๔	๒.๔๓
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๒,๑๕๘	๒.๒๕
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๑,๘๕๑	๑.๙๓
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๑,๖๕๙	๑.๗๓
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๑,๖๕๔	๑.๗๒
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๑,๕๘๑	๑.๖๕
๒๑	เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ	๓๕๙	๐.๓๗
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๕,๕๕๐	๕.๗๘
	รวม	**๙๖,๐๙๒**	**๑๐๐.๐๐**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปตารางที่ ๔.๑

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) มีจำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งเขตตรวจราชการที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) เขตตรวจราชการส่วนกลาง จำนวน ๑๘,๐๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๒) เขตตรวจราชการที่ ๑ จำนวน ๙,๖๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๓) เขตตรวจราชการที่ ๖ จำนวน ๗,๔๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๔.๒. ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกตามพื้นที่เขตตรวจราชการ

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแต่ละเขตตรวจราชการ
๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๑,๘๕๑	๑,๔๖๙	๗๙.๓๖
๒	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑๘,๐๗๓	๑๓,๙๑๙	๗๗.๐๒
๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๑,๕๘๑	๑,๑๗๓	๗๔.๑๙
๔	เขตตรวจราชการที่ ๒	๓,๕๗๒	๒,๕๖๑	๗๑.๗๐
๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๑,๖๕๙	๑,๑๘๒	๗๑.๒๕
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๓,๑๓๙	๒,๒๑๒	๗๐.๔๗
๗	เขตตรวจราชการที่ ๓	๒,๙๗๐	๒,๐๖๗	๖๙.๖๐
๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๒,๑๕๘	๑,๔๗๖	๖๘.๔๐
๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๒,๕๑๒	๑,๗๑๑	๖๘.๑๑
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๔	๖,๐๐๒	๔,๐๖๖	๖๗.๗๔
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๙	๔,๕๔๓	๓,๐๑๙	๖๖.๔๕
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๒,๓๓๔	๑,๔๘๘	๖๓.๗๕
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑	๙,๖๓๕	๖,๑๓๗	๖๓.๖๙
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๔,๑๓๐	๒,๕๗๔	๖๒.๓๒

/๑๕. เขต...

๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๑,๖๕๔	๑,๐๐๒	๖๐.๕๘
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๕	๒,๗๒๙	๑,๖๕๑	๖๐.๕๐
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๕,๔๖๓	๓,๒๒๖	๕๙.๐๕
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๗	๒,๓๙๒	๑,๓๗๓	๕๗.๔๐
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๖	๗,๔๘๕	๓,๗๕๘	๕๐.๒๑
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๘	๖,๓๐๑	๓,๐๔๐	๔๘.๒๕
๒๑	เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ	๓๕๙	๒๙๖	๘๒.๔๕
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๕,๕๕๐	๕,๓๖๑	๙๖.๕๙
	รวม	**๙๖,๐๙๒**	**๖๔,๗๖๑**	**๖๗.๓๙**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

[redacted]

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) มีจำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๗๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. เขตตรวจราชการที่ ๑๘ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑,๘๕๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๔๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑๘ ทั้งหมด

๒. เขตตรวจราชการส่วนกลาง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๘,๐๗๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑๓,๙๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการส่วนกลางทั้งหมด

๓. เขตตรวจราชการที่ ๑๙ จำนวนเรื่องร้องเรียน ๑,๕๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑,๑๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๑๙ ทั้งหมด

ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ จำนวน ๓๕๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๒๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากต่างประเทศทั้งหมด

๔.๓. ตารางแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียนที่รอผลจากหน่วยงานจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการ

/ลำดับที่...

๔.๓ ตารางแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามพื้นที่

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงาน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตตรวจราชการ
๑	เขตตรวจราชการที่ ๘	๖,๓๐๑	๓,๒๕๒	๕๑.๖๑
๒	เขตตรวจราชการที่ ๖	๗,๔๘๕	๓,๗๑๔	๔๙.๖๒
๓	เขตตรวจราชการที่ ๗	๒,๓๙๒	๑,๐๐๘	๔๒.๑๔
๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๕,๔๖๓	๒,๒๒๕	๔๐.๗๓
๕	เขตตรวจราชการที่ ๕	๒,๗๒๙	๑,๐๗๒	๓๙.๒๘
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๑,๖๕๔	๖๔๒	๓๘.๘๑
๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๔,๑๓๐	๑,๕๓๖	๓๗.๑๙
๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๒,๓๓๔	๘๔๒	๓๖.๐๘
๙	เขตตรวจราชการที่ ๑	๙,๖๓๕	๓,๔๖๒	๓๕.๙๓
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๙	๔,๕๔๓	๑,๕๑๗	๓๓.๓๙
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๔	๖,๐๐๒	๑,๙๑๕	๓๑.๙๑
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๒,๕๑๒	๗๙๖	๓๑.๖๙
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๒,๑๕๘	๖๗๒	๓๑.๑๔
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๓	๒,๙๗๐	๘๘๘	๒๙.๙๐
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๓,๑๓๙	๙๒๓	๒๙.๔๐
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๑,๖๕๙	๔๗๑	๒๘.๓๙
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๒	๓,๕๗๒	๑,๐๐๐	๒๘.๐๐
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๑,๕๘๑	๔๐๕	๒๕.๖๒
๑๙	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑๘,๐๗๓	๔,๐๙๙	๒๒.๖๘
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๑,๘๕๑	๓๗๘	๒๐.๔๒
๒๑	เรื่องร้องเรียนที่มาจากต่างประเทศ	๓๕๙	๕๘	๑๖.๑๖
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๕,๕๕๐	๑๗๗	๓.๑๙
	รวม	**๙๖,๐๙๒**	**๓๑,๐๕๒**	**๓๒.๓๑**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปตาราง...

สรุปตาราง ๔.๓

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. เขตตรวจราชการที่ ๘ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖,๓๐๑ เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๒๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๘ ทั้งหมด

๒. เขตตรวจราชการที่ ๖ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๗,๔๘๕ เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๗๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๖ ทั้งหมด

๓. เขตตรวจราชการที่ ๗ จำนวนเรื่องร้องเรียน ๒,๓๙๒ เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานจำนวนที่เกี่ยวข้อง ๑,๐๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ ๗ ทั้งหมด

๔.๔ ตารางเปรียบเทียบจำนวนประชากรในแต่ละเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๔๗

เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนประชากร	รวม
เขตตรวจราชการที่ ๑	เชียงราย	๑,๒๑๔,๔๐๕	
	เชียงใหม่	๑,๖๓๐,๗๖๙	
	น่าน	๔๗๗,๗๕๔	
	พะเยา	๔๘๘,๓๔๓	
	แพร่	๔๗๓,๓๖๑	
	แม่ฮ่องสอน	๒๔๓,๗๓๕	
	ลำปาง	๗๗๘,๙๒๖	
	ลำพูน	๔๐๔,๗๘๐	๕,๗๑๒,๐๗๓

/เขตตรวจ...

เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนประชากร	รวม
เขตตรวจราชการที่ ๒	พิษณุโลก	๘๔๑,๕๒๔	
	เพชรบูรณ์	๑,๐๐๑,๑๘๐	
	สุโขทัย	๖๑๑,๓๗๙	
	อุตรดิตถ์	๔๖๙,๙๔๔	
	ตาก	๕๑๕,๘๗๗	๓,๔๓๙,๙๐๔
เขตตรวจราชการที่ ๓	กำแพงเพชร	๗๒๖,๔๓๖	
	นครสวรรค์	๑,๐๗๗,๔๕๘	
	พิจิตร	๕๖๐,๔๒๗	
	อุทัยธานี	๓๒๖,๐๐๑	๒,๖๙๐,๓๒๒
เขตตรวจราชการที่ ๔	นนทบุรี	๙๔๒,๒๙๒	
	ปทุมธานี	๗๖๙,๙๙๘	
	พระนครศรีอยุธยา	๗๔๐,๓๙๗	
	อ่างทอง	๒๘๒,๙๖๗	๒,๗๓๕,๖๕๔
เขตตรวจราชการที่ ๕	ชัยนาท	๓๔๑,๔๙๓	
	ลพบุรี	๗๔๙,๔๘๔	
	สระบุรี	๕๙๕,๘๗๐	
	สิงห์บุรี	๒๒๐,๑๒๑	๑,๙๐๖,๙๖๘
เขตตรวจราชการที่ ๖	กาญจนบุรี	๘๑๐,๒๖๕	
	นครปฐม	๗๙๘,๐๑๖	
	ราชบุรี	๘๑๕,๐๗๗	
	สุพรรณบุรี	๘๔๐,๐๕๕	๓,๒๖๓,๔๑๓
เขตตรวจราชการที่ ๗	ประจวบคีรีขันธ์	๔๗๙,๖๘๘	
	เพชรบุรี	๔๕๑,๐๒๙	
	สมุทรสงคราม	๑๙๕,๒๑๘	
	สมุทรสาคร	๔๔๒,๖๘๗	๑,๕๖๘,๖๒๒

/เขตตรวจ...

เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนประชากร	รวม
เขตตรวจราชการที่ ๘	ฉะเชิงเทรา	๖๔๓,๔๓๒	
	นครนายก	๒๔๘,๕๙๒	
	ปราจีนบุรี	๔๔๕,๙๔๔	
	สมุทรปราการ	๑,๐๔๙,๔๑๖	
	สระแก้ว	๕๓๖,๒๐๔	๒,๙๒๓,๕๘๘
เขตตรวจราชการที่ ๙	จันทบุรี	๔๙๔,๐๐๑	
	ชลบุรี	๑,๑๔๒,๙๘๕	
	ตราด	๒๑๗,๙๕๐	
	ระยอง	๕๔๓,๘๘๗	๒,๓๙๘,๘๒๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๐	หนองคาย	๘๙๕,๗๒๒	
	หนองบัวลำภู	๔๙๔,๕๙๔	
	อุดรธานี	๑,๕๑๘,๕๐๒	
	เลย	๖๑๐,๔๗๒	๓,๕๑๙,๒๙๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑	กาฬสินธุ์	๙๗๑,๒๙๓	
	นครพนม	๖๙๑,๑๖๐	
	มุกดาหาร	๓๓๒,๕๖๓	
	สกลนคร	๑,๑๐๑,๖๑๙	๓,๐๙๖,๖๓๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๒	ขอนแก่น	๑,๗๔๑,๗๔๙	
	มหาสารคาม	๙๓๕,๐๕๑	
	ร้อยเอ็ด	๑,๓๑๐,๒๕๐	๓,๙๘๗,๐๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๓	ชัยภูมิ	๑,๑๑๗,๑๑๘	
	นครราชสีมา	๒,๕๓๙,๓๔๔	
	บุรีรัมย์	๑,๕๒๔,๒๖๑	
	สุรินทร์	๑,๓๗๑,๔๒๙	๖,๕๕๒,๑๕๒

/เขตตรวจ...

เขตตรวจราชการที่ ๑๔	ยโสธร	๕๔๑,๓๒๐	
	ศรีสะเกษ	๑,๔๔๐,๔๐๔	
	อำนาจเจริญ	๓๖๗,๕๑๔	
	อุบลราชธานี	๑,๗๖๓,๐๖๑	๔,๑๑๒,๒๙๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๕	ชุมพร	๔๗๒,๐๖๘	
	ระนอง	๑๗๖,๓๗๒	
	สุราษฎร์ธานี	๙๓๘,๒๕๓	๑,๕๘๖,๖๙๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๖	ตรัง	๕๙๖,๐๘๗	
	นครศรีธรรมราช	๑,๕๐๐,๓๔๓	
	พัทลุง	๔๙๘,๒๙๗	๒,๕๙๔,๗๒๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๗	กระบี่	๓๘๗,๗๕๒	
	พังงา	๒๓๙,๐๖๔	
	ภูเก็ต	๒๘๕,๙๐๑	๙๑๒,๗๑๗
เขตตรวจราชการที่ ๑๘	นราธิวาส	๖๙๓,๗๗๕	
	ปัตตานี	๖๒๙,๘๖๑	
	ยะลา	๔๕๙,๘๖๘	๑,๗๘๓,๕๐๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๙	สงขลา	๑,๒๘๑,๕๐๙	
	สตูล	๒๗๓,๕๔๖	๑,๕๕๕,๐๕๕
เขตตรวจราชการส่วนกลาง	กรุงเทพมหานคร	๕,๖๓๔,๑๓๒	๕,๖๓๔,๑๓๒

[redacted]

จำนวนประชากรของประเทศไทย ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๔๗ ในพื้นที่เขตตรวจราชการที่มีจำนวนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. เขตตรวจราชการที่ ๑๓ จำนวน ๖,๕๕๒,๑๕๒ คน โดยจังหวัดนครราชสีมามีประชากรมากที่สุด จำนวน ๒,๕๓๙,๓๔๔ คน

๒. เขตตรวจราชการที่ ๑ จำนวน ๕,๗๑๒,๐๗๓ คน โดยจังหวัดเชียงใหม่มีประชากรมากที่สุด จำนวน ๑,๖๓๐,๗๖๙ คน

๓. เขตตรวจราชการส่วนกลางมีประชากร จำนวน ๕,๖๓๔,๑๓๒ คน

/๔.๕ ตาราง...

๔.๕ ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี กับจำนวนประชากร

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนประชากร	เปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อประชากร ๑ แสนคน
๑	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑๘,๐๗๓	๕,๖๓๔,๑๓๒	๓๒๐.๗๘
๒	เขตตรวจราชการที่ ๖	๗,๔๘๕	๓,๒๖๓,๔๑๓	๒๒๙.๓๖
๓	เขตตรวจราชการที่ ๔	๖,๐๐๒	๒,๗๓๕,๖๕๔	๒๑๙.๔๐
๔	เขตตรวจราชการที่ ๘	๖,๓๐๑	๒,๙๒๓,๕๘๘	๒๑๕.๕๒
๕	เขตตรวจราชการที่ ๙	๔,๕๔๓	๒,๓๙๘,๘๒๓	๑๘๙.๓๘
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๑,๖๕๔	๙๑๒,๗๑๗	๑๘๑.๒๒
๗	เขตตรวจราชการที่ ๑	๙,๖๓๕	๕,๗๑๒,๐๗๓	๑๖๘.๖๘
๘	เขตตรวจราชการที่ ๗	๒,๓๙๒	๑,๕๖๘,๖๒๒	๑๕๒.๔๙
๙	เขตตรวจราชการที่ ๕	๒,๗๒๙	๑,๙๐๖,๙๖๘	๑๔๓.๑๑
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๓	๒,๙๗๐	๒,๖๙๐,๓๒๒	๑๑๐.๔๐
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๑,๖๕๙	๑,๕๘๖,๖๙๓	๑๐๔.๕๖
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๒	๓,๕๗๒	๓,๔๓๙,๙๐๔	๑๐๓.๘๔
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๑,๘๕๑	๑,๗๘๓,๕๐๔	๑๐๓.๗๘
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๔,๑๓๐	๓,๙๘๗,๐๕๐	๑๐๓.๕๙
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๑,๕๘๑	๑,๕๕๕,๐๕๕	๑๐๑.๖๗
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๒,๓๓๔	๒,๕๙๔,๗๒๗	๘๙.๙๕
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๕,๔๖๓	๖,๕๕๒,๑๕๒	๘๓.๓๘
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๓,๑๓๙	๔,๑๑๒,๒๙๙	๗๖.๓๓
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๒,๕๑๒	๓,๕๑๙,๒๙๐	๗๑.๓๘
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๒,๑๕๘	๓,๐๙๖,๖๓๕	๖๙.๖๙

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปตาราง...

สรุปตารางที่ ๔.๕

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ เปรียบเทียบกับจำนวนประชากร สรุปได้ว่า เขตตรวจราชการที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) เขตตรวจราชการส่วนกลาง จำนวน ๓๒๐.๗๘ เรื่องต่อประชากร ๑ แสนคน ในเขตตรวจราชการส่วนกลาง

(๒) เขตตรวจราชการที่ ๖ จำนวน ๒๒๙.๓๖ เรื่องต่อประชากร ๑ แสนคนในเขตตรวจราชการที่ ๖

(๓) เขตตรวจราชการที่ ๔ จำนวน ๒๑๙.๔๐ เรื่องต่อประชากร ๑ แสนคนในเขตตรวจราชการที่ ๔

๔.๖ ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงาน จำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี กับจำนวนประชากร

ลำดับที่	เขตตรวจราชการ	อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงาน	จำนวนประชากร	เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานต่อประชากร ๑ แสนคน
๑	เขตตรวจราชการที่ ๖	๓,๗๑๔	๓,๒๖๓,๔๑๓	๑๑๓.๘๑
๒	เขตตรวจราชการที่ ๘	๓,๒๕๒	๒,๙๒๓,๕๘๘	๑๑๑.๒๓
๓	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๔,๐๙๙	๕,๖๓๔,๑๓๒	๗๒.๗๕
๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๖๔๒	๙๑๒,๗๑๗	๗๐.๓๔
๕	เขตตรวจราชการที่ ๔	๑,๙๑๕	๒,๗๓๕,๖๕๔	๗๐.๐๐
๖	เขตตรวจราชการที่ ๗	๑,๐๐๘	๑,๕๖๘,๖๒๒	๖๔.๒๖
๗	เขตตรวจราชการที่ ๙	๑,๕๑๗	๒,๓๙๘,๘๒๓	๖๓.๒๔
๘	เขตตรวจราชการที่ ๑	๓,๔๖๒	๕,๗๑๒,๐๗๓	๖๐.๖๑
๙	เขตตรวจราชการที่ ๕	๑,๐๗๒	๑,๙๐๖,๙๖๘	๕๖.๒๑

/๑๐. เขตตรวจ...

๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๑,๕๓๖	๓,๙๘๗,๐๕๐	๓๘.๕๒
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๒,๒๒๕	๖,๕๕๒,๑๕๒	๓๓.๙๖
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๓	๘๘๘	๒,๖๙๐,๓๒๒	๓๓.๐๑
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๘๔๒	๒,๕๙๔,๗๒๗	๓๒.๔๕
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๔๗๑	๑,๕๘๖,๖๙๓	๒๙.๖๘
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๒	๑,๐๐๐	๓,๔๓๙,๙๐๔	๒๙.๐๗
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๔๐๕	๑,๕๕๕,๐๕๕	๒๖.๐๔
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๗๙๖	๓,๕๑๙,๒๙๐	๒๒.๖๒
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๙๒๓	๔,๑๑๒,๒๙๙	๒๒.๔๔
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๖๗๒	๓,๐๙๖,๖๓๕	๒๑.๗๐
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๓๗๘	๑,๗๘๓,๕๐๔	๒๑.๑๙

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปตารางที่ ๔.๖

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ เปรียบเทียบกับจำนวนประชากร สรุปได้ว่า เขตตรวจราชการที่มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) เขตตรวจราชการที่ ๖ จำนวน ๑๑๓.๘๑ เรื่องต่อประชากร ๑ แสนคนในเขตตรวจราชการที่ ๖

(๒) เขตตรวจราชการที่ ๘ จำนวน ๑๑๓.๘๑ เรื่องต่อประชากร ๑ แสนคนในเขตตรวจราชการที่ ๘

(๓) เขตตรวจราชการส่วนกลาง จำนวน ๗๒.๗๕ เรื่องต่อประชากร ๑ แสนคนในเขตตรวจราชการส่วนกลาง
