ด่วนมาก

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๗๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๓๑๔๗ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๔๘

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา / จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี
30 มิ.ย. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๗
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

nk48_6_43/010



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๓๙๗

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๑๑๗๔ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม กราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าวและมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐-๒๒๘๒-๑๘๑๘ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๕๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psc@opm.go.th

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๐-๒๒๘๒-๓๕๔๒

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ /๑๑๗๕ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๔๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งศูนย์บริการประชาชนจะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามข้อร้องเรียนซึ่งประชาชนจะได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

๒. ข้อเท็จจริง

ในปัจจุบันประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้มีหนังสือ และE-mail ถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีร้องเรียนขอความช่วยเหลือเข้ามาในหลายกรณี โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๗,๖๐๕ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นร้องเรียนที่สำคัญ ได้ดังนี้ (เอกสาร ๑)

๒.๑ ประเด็นร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียนจำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียนจำนวน ๗,๙๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาด้านราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียนจำนวน ๖,๓๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/๒.๒ ประเด็นการ...

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ

ประเด็นการร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยมีประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๓,๖๙๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านคัดค้านโครงการของรัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๒๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในบางกรณีปัญหาอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๖๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นปัญหาที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเกษตร มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๑๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖,๐๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๒,๑๘๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๔๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

/๓. ข้อกฎหมาย...

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในมาตรา ๓๘ กำหนดไว้ว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ (เอกสาร ๒)

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ตามข้อ ๒ แล้ว เห็นว่า **ประเด็นเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ ปัญหาหลัก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีดำเนินการล่าช้า จึงทำให้มีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการค้างอยู่จำนวนมาก** ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แล้ว อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลโดยรวมได้ ทั้งนี้ อาจสรุปสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ดังนี้

๔.๑ สาเหตุที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนล่าช้า อาจเกิดจากประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

๑) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาบางหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยอาจมีขั้นตอนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหลายขั้นตอนซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าได้

๒) กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอาจยังไม่มีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องในภาพรวม

๓) เรื่องร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากประชาชนบางพื้นที่อาจยังขาดความเข้าใจ โดยคิดว่าหากส่งเรื่องร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีแล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่องและรวดเร็วโดยไม่ได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อน

๔) ในบางกรณีปัญหาอาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยที่แต่ละหน่วยงานอาจมีแนวทางในการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาที่แตกต่างกัน ขาดการประสานงานเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าและไม่เป็นเอกภาพเดียวกันได้

/๕) หน่วยงาน...

๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจยังขาดการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งอาจขาดการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๖) บางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอาจมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการไม่ครอบคลุมหรือระบบที่มีอยู่ยังขาดการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

๗) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจมีระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ไม่ชัดเจนหรืออาจขาดความต่อเนื่องเท่าที่ควร

๔.๒ <u>แนวทางในการแก้ไขกรณีที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้า</u>

ในกรณีที่บางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุตามข้อ ๔.๑ ดังนั้น จึงควรกำหนดแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบในภาพรวม โดยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรเน้นการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนให้สอดรับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก **"ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา"** ของรัฐบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญควรประกอบด้วยแนวทางแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและระยะยาว สรุปได้ดังนี้

๔.๒.๑ <u>แนวทางแก้ไขปัญหาในระยะสั้น</u>

ในการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะกลุ่มปัญหาที่มีเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน ควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑) หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีเพื่อกำหนดมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แบบบูรณาการในภาพรวม โดยหน่วยงานหลักควรจะจัดทำระบบฐานข้อมูลที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงครอบคลุมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาโดยรวม

ทั้งนี้ มาตรการในการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นดังกล่าวข้างต้นควรดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้

/๑.๑) มีการรวบรวม...

๑.๑) มีการรวบรวมปัญหาและสรุปสาระสำคัญของปัญหา รวมทั้งกำหนดให้มีการรวบรวมหลักฐานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ซึ่งได้แก่ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการนำเสนอปัญหาด้วย

๑.๒) มีการจัดกลุ่มประเภทของปัญหาและประเด็นต่าง ๆ แยกออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามประเภทอย่างชัดเจน

๑.๓) มีการนำเสนอกลุ่มของปัญหาและประเด็นสำคัญต่าง ๆ ต่อที่ประชุมร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนเพื่อเป็นการระดมความคิดและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาแบบเชิงบูรณาการ

๑.๔) ปัญหาและแนวทางแก้ไขของแต่ละประเด็นควรมีการนำเสนอที่ประชุมใหญ่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาเพื่อให้ความเห็นชอบแนวทางดังกล่าวก่อนนำไปปฏิบัติให้เห็นผลเป็นรูปธรรมต่อไป

๒) ดำเนินการตามมาตรการที่หารือร่วมในข้อ ๑) ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยมีระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นอย่างต่อเนื่อง

๓) ควรกำหนดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนและเห็นผลเป็นรูปธรรม

๔) หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๔.๒.๒ <u>แนวทางแก้ไขปัญหาในระยะยาว</u>

ในการแก้ไขปัญหาในระยะยาวนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ควรกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนแบบบูรณาการและเชิงรุก เพื่อให้การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวดเร็วและป้องกันมิให้ปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นอีกโดยควรมีแนวทางสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑) ทุกหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็ว รวมทั้งกำหนดแนวทางป้องกันมิให้เกิดปัญหาในแต่ละกรณีปัญหาขึ้นอีก ซึ่งในการกำหนดแนวทางต่าง ๆ นั้น ควรให้สอดรับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก **"ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา"** โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในภาพรวม

/๒) ควรมีการ...

๒) ควรมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๓) หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุกพื้นที่ควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและให้เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในศักยภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกพื้นที่

๔) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการประสานการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโดยรวมรวดเร็วเป็นเอกภาพเดียวกัน

๕) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมทั้งให้สอดรับกับความเจริญก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสามารถใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ **ระบบฐานข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ควรมีการเชื่อมโยงครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม**

๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรกำหนดมาตรการในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานหลักของแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๔.๓ เพื่อให้แนวทางการแก้ไขกรณีปัญหาที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับ**พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖** และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยยึดหลัก **"ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา" จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบในภาพรวมตามข้อ ๔.๒ เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงเป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและระยะยาว** โดยเน้นแนวทางการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนร่วมกันต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาล

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ในกรณีปัญหาที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ๓ ปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาที่ดินทำกินนั้น ควรมอบหมายให้หน่วยงานหลักเร่งดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็วต่อไป ดังนี้

๑) **ปัญหาด้านการเกษตร** เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญหา

๒) **ปัญหาด้านหนี้สิน** เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญหา

๓) **ปัญหาด้านที่ดินทำกิน** เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นด้วย

๕. <u>ข้อเสนอ</u>

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

เห็นชอบ/เสนอ คณะทราบ

พันตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)
นายกรัฐมนตรี
๑๗ มิ.ย. ๔๘

ผู้ประสานงาน-ลักษณา ศรีผุดผ่อง
U7\public24\Documents\มีนา\สรุปผลเรื่องร้องเรียนที่มีมาถึง นรม และรอง นรม ปี47.doc



ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐-๒๒๘๒-๓๕๔๒

[illegible]เนิน[illegible]เรื่องร้อ[illegible]จาก[illegible]
[illegible]รัฐมนตรี ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ [illegible]
(๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘)

๑. สรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินงาน

ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) ได้มีประชาชนยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี จำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๗,๖๐๕ เรื่อง โดยสรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

๑.๑ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ "ระฆัง"	๒๓,๙๖๐	๕๐.๓๓
จดหมาย / โทรสาร	๙,๒๘๓	๑๙.๕๐
ร้องเรียนที่ทำเนียบ	๗,๒๒๘	๑๕.๑๘
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๓,๐๙๒	๖.๕๐
บ้านพิษณุโลก	๖๘๓	๑.๔๓
ปณ. ๙๐๐	๕๘๗	๑.๒๓
rakang@opm.go.th	๔๗๗	๑.๐๐
ร้องเรียน GCC	๒๗๗	๐.๕๘
อื่น ๆ	๒,๐๑๘	๔.๒๔
[illegible]	[illegible]	[illegible]

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยช่องทางที่มีเรื่องร้องเรียนส่งเข้ามามาก ๓ อันดับแรก ดังนี้

(๑.) ช่องทาง เว็บไซต์ "ระฆังห่วงใย...จากใจนายกรัฐมนตรี" (www.rakang.thaigov.go.th) จำนวน ๒๓,๙๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๒.) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์/โทรสาร จำนวน ๙,๒๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓) ร้องเรียนด้วย...

(๓.) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล จำนวน ๗,๒๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๑.๒ ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มปัญหา

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๑	หนี้สิน	๘,๓๐๓	๑๗.๔๔
๒	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๗,๙๐๔	๑๖.๖๐
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๖,๔๒๔	๑๓.๔๙
๔	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๖,๓๗๗	๑๓.๔๐
๕	ความผิดอาญา	๓,๖๙๖	๗.๗๖
๖	ด้านสาธารณูปโภค	๓,๔๓๔	๗.๒๑
๗	ที่ดินทำกิน	๒,๑๘๗	๔.๕๙
๘	กฎหมายและคดี	๒,๐๒๕	๔.๒๕
๙	เบ็ดเตล็ด	๒,๐๐๐	๔.๒๐
๑๐	การเกษตร	๑,๑๔๔	๒.๔๐
๑๑	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๑,๐๐๕	๒.๑๑
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๖๘๙	๑.๔๕
๑๓	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๖๕๙	๑.๓๘
๑๔	แรงงาน	๕๙๕	๑.๒๕
๑๕	กลุ่มประกอบอาชีพ	๔๐๒	๐.๘๔
๑๖	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๒๕๕	๐.๕๔
๑๗	ด้านความมั่นคง	๒๑๒	๐.๔๕
๑๘	คัดค้านโครงการของรัฐ	๒๑๑	๐.๔๔
๑๙	การเมือง	๘๓	๐.๑๗
	รวม	**๔๗,๖๐๕**	**๑๐๐.๐๐**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปตาราง...

สรุปตารางที่ ๑.๒

ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในกรณีปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑) หนี้สิน จำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๗,๙๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๓) ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๖,๓๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน สรุปได้ดังนี้

๒.๑. ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน
๑	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๖,๔๒๔	๖,๑๑๔	๙๕.๑๗
๒	การเมือง	๘๓	๗๒	๘๖.๗๕
๓	ความผิดอาญา	๓,๖๙๖	๒,๙๙๓	๘๐.๙๘
๔	คัดค้านโครงการของรัฐ	๒๑๑	๑๖๑	๗๖.๓๐
๕	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๑,๐๐๕	๗๕๗	๗๕.๓๒
๖	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๖,๓๗๗	๔,๖๙๑	๗๓.๕๖
๗	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๗,๙๐๔	๕,๒๔๒	๖๖.๓๒
๘	แรงงาน	๕๙๕	๓๙๓	๖๖.๐๕
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๖๕๙	๔๐๔	๖๑.๓๑
๑๐	กฎหมายและคดี	๒,๐๒๕	๑,๒๓๐	๖๐.๗๔

/๑๑. สิ่งแวดล้อม...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๖๘๙	๔๐๗	๕๙.๐๗
๑๒	ด้านสาธารณูปโภค	๓,๔๓๔	๑,๘๒๔	๕๓.๑๒
๑๓	ด้านความมั่นคง	๒๑๒	๙๗	๔๕.๗๕
๑๔	ที่ดินทำกิน	๒,๑๘๗	๗๖๖	๓๕.๐๓
๑๕	หนี้สิน	๘,๓๐๓	๒,๒๕๓	๒๗.๑๓
๑๖	การเกษตร	๑,๑๔๔	๓๐๗	๒๖.๘๔
๑๗	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๒๕๕	๒๔๗	๙๖.๘๖
๑๘	เบ็ดเตล็ด	๒,๐๐๐	๑,๖๓๕	๘๑.๗๕
	รวม	**๔๗,๖๐๕**	**๒๙,๘๑๖**	**๖๒.๖๓**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

[redacted]

ในภาพรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) มีจำนวน ๔๗,๖๐๕เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ที่มีผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๓ อันดับแรก ได้แก่

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

๒. ประเด็นความผิดอาญา จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓,๖๙๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๒,๙๙๓เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓. ประเด็นคัดด้านโครงการของรัฐ จำนวนเรื่องร้องเรียน ๒๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

/๒.๒ ตารางแสดง...

๒.๒. ตารางแสดงปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	รอฟังผลจากหน่วยงาน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รอฟังผลจากหน่วยงาน
๑	การเกษตร	๑,๑๔๔	๘๓๓	๗๒.๘๑
๒	หนี้สิน	๘,๓๐๓	๖,๐๑๐	๗๒.๓๘
๓	ที่ดินทำกิน	๒,๑๘๗	๑,๔๑๔	๖๔.๖๕
๔	ด้านความมั่นคง	๒๑๒	๑๑๔	๕๓.๗๗
๕	ด้านสาธารณูปโภค	๓,๔๓๔	๑,๕๙๗	๔๖.๕๑
๖	กลุ่มประกอบอาชีพ	๔๐๒	๑๗๙	๔๔.๕๓
๗	สิ่งแวดล้อม	๖๘๙	๒๗๙	๔๐.๔๙
๘	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๖๕๙	๒๕๔	๓๘.๕๔
๙	กฎหมายและคดี	๒,๐๒๕	๗๗๘	๓๘.๔๒
๑๐	แรงงาน	๕๙๕	๒๐๐	๓๓.๖๑
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๗,๙๐๔	๒,๖๓๙	๓๓.๓๙
๑๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๖,๓๗๗	๑,๖๖๘	๒๖.๑๖
๑๓	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๑,๐๐๕	๒๔๗	๒๔.๕๘
๑๔	คัดค้านโครงการของรัฐ	๒๑๑	๔๗	๒๒.๒๗
๑๕	ความผิดอาญา	๓,๖๙๖	๖๙๖	๑๘.๘๓
๑๖	เบ็ดเตล็ด	๒,๐๐๐	๓๕๑	๑๗.๕๕
๑๗	การเมือง	๘๓	๑๑	๑๓.๒๕
๑๘	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๖,๔๒๔	๒๙๗	๔.๖๒
๑๙	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๒๕๕	๖	๒.๓๕
	รวม	**๔๗,๖๐๕**	**๑๗,๖๒๐**	**๓๗.๐๑**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/สรุปตาราง...

สรุปตาราง ๒.๒

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. ประเด็นการเกษตร จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑,๑๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๘๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

๑.๑ ปัญหาแหล่งน้ำและการชลประทาน จำนวน ๑๒๖ เรื่อง

๑.๒ ขอสนับสนุนพันธุ์พืช – สัตว์ / ปัจจัยการผลิต จำนวน ๕๕ เรื่อง

๑.๓ ปัญหาราคาพืชผลการเกษตร จำนวน ๓๙ เรื่อง

๑.๔ ปัญหาราคาพืชผล จำนวน ๘ เรื่อง

๑.๕ ปัญหาการเกษตรอื่น จำนวน ๖๐๕ เรื่อง

๒. ประเด็นหนี้สิน จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘,๓๐๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๖,๐๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

๒.๑ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ จำนวน ๓,๒๓๓ เรื่อง

๒.๒ ปัญหาการขอเงินกู้เพื่อปลดเปลื้องหนี้สินของเกษตรกรและผู้ยากไร้ จำนวน ๑,๓๕๐ เรื่อง

๒.๓ การขอผ่อนผันระยะเวลาชำระหนี้/การขอประนอมหนี้ จำนวน ๕๒๘ เรื่อง

๒.๔ ปัญหาการปลดจำนอง / จำนำ / ขายฝาก จำนวน ๒๕๕ เรื่อง

๒.๕ ปัญหาหนี้สินอันเนื่องมาจากโครงการของรัฐ จำนวน ๑๐๕ เรื่อง

๒.๖ ปัญหาหนี้สินอื่น ๆ จำนวน ๕๓๙ เรื่อง

๓. ประเด็นที่ดินทำกิน จำนวนเรื่องร้องเรียน ๒,๑๘๗ เรื่อง รอผลจำนวน ๑,๔๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

๓.๑ ปัญหาการบุกรุกป่าสงวน จำนวน ๓,๒๓๓ เรื่อง

๓.๒ ปัญหาการขอที่ดินทำกินและการขอเอกสารในที่ดิน จำนวน ๖๖๓ เรื่อง

๓.๓ ปัญหาข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน จำนวน ๒๕๕ เรื่อง

๓.๔ ปัญหาการเวนคืน จำนวน ๑๐๕ เรื่อง

๓.๕ ปัญหาการปฏิรูปที่ดิน จำนวน ๗ เรื่อง

๓.๖ ปัญหาที่ดินทำกิน อื่น ๆ จำนวน ๒๓๘ เรื่อง

/๓. ข้อมูล...

๓. ข้อมูลเชิงการเปรียบเทียบ

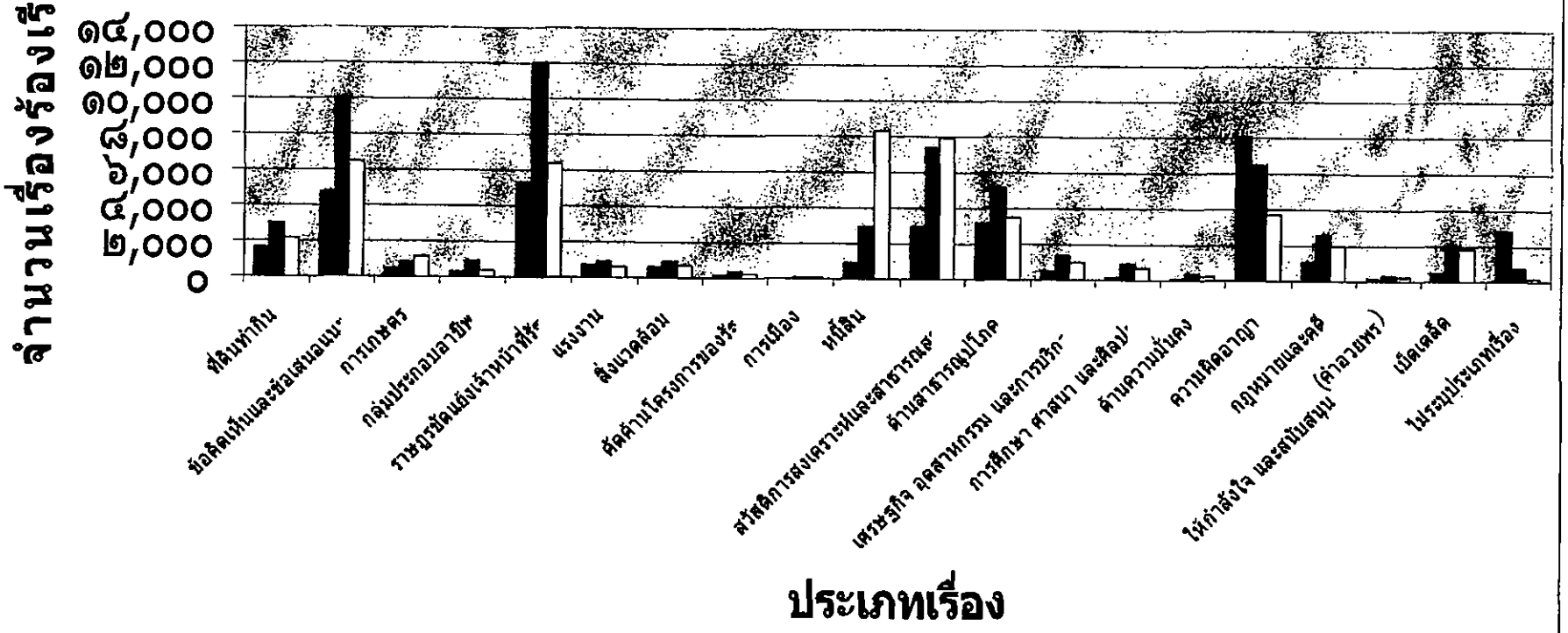
ข้อมูลแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘ แบ่งแยกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ปีงบประมาณ ๒๕๔๖	ปีงบประมาณ ๒๕๔๗	๖เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘
๑	ที่ดินทำกิน	๑,๖๓๑	๒,๙๖๗	๒,๑๘๗
๒	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔,๘๐๔	๙,๘๓๕	๖,๔๒๔
๓	การเกษตร	๔๔๔	๘๗๓	๑,๑๔๔
๔	กลุ่มประกอบอาชีพ	๒๘๗	๘๘๕	๔๐๒
๕	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๕,๓๔๑	๑๑,๙๖๙	๖,๓๗๗
๖	แรงงาน	๖๘๗	๙๐๕	๕๙๕
๗	สิ่งแวดล้อม	๖๓๕	๙๒๗	๖๘๙
๘	คัดค้านโครงการของรัฐ	๑๑๘	๓๕๐	๒๑๑
๙	การเมือง	๒	๘๖	๘๓
๑๐	หนี้สิน	๙๓๙	๒,๙๑๙	๘,๓๐๓
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๒,๙๕๒	๗,๔๑๔	๗,๙๐๔
๑๒	ด้านสาธารณูปโภค	๓,๑๔๙	๕,๑๒๙	๓,๔๓๔
๑๓	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๔๒๕	๑,๓๕๕	๑,๐๐๕
๑๔	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๑๒๗	๙๓๙	๖๕๙
๑๕	ด้านความมั่นคง	๙๕	๓๖๖	๒๑๒
๑๖	ความผิดอาญา	๗,๙๔๕	๖,๔๘๐	๓,๖๙๖
๑๗	กฎหมายและคดี	๑,๐๗๓	๒,๕๖๐	๒,๐๒๕
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๑๓๓	๒๙๗	๒๕๕
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๔๔๐	๑,๙๗๒	๑,๘๖๔
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๒,๘๔๙	๗๙๘	๑๓๖
	รวม	**๓๔,๐๗๖**	**๕๙,๐๒๖**	**๔๗,๖๐๕**

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/แผนภูมิเปรียบ...

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘



[redacted]

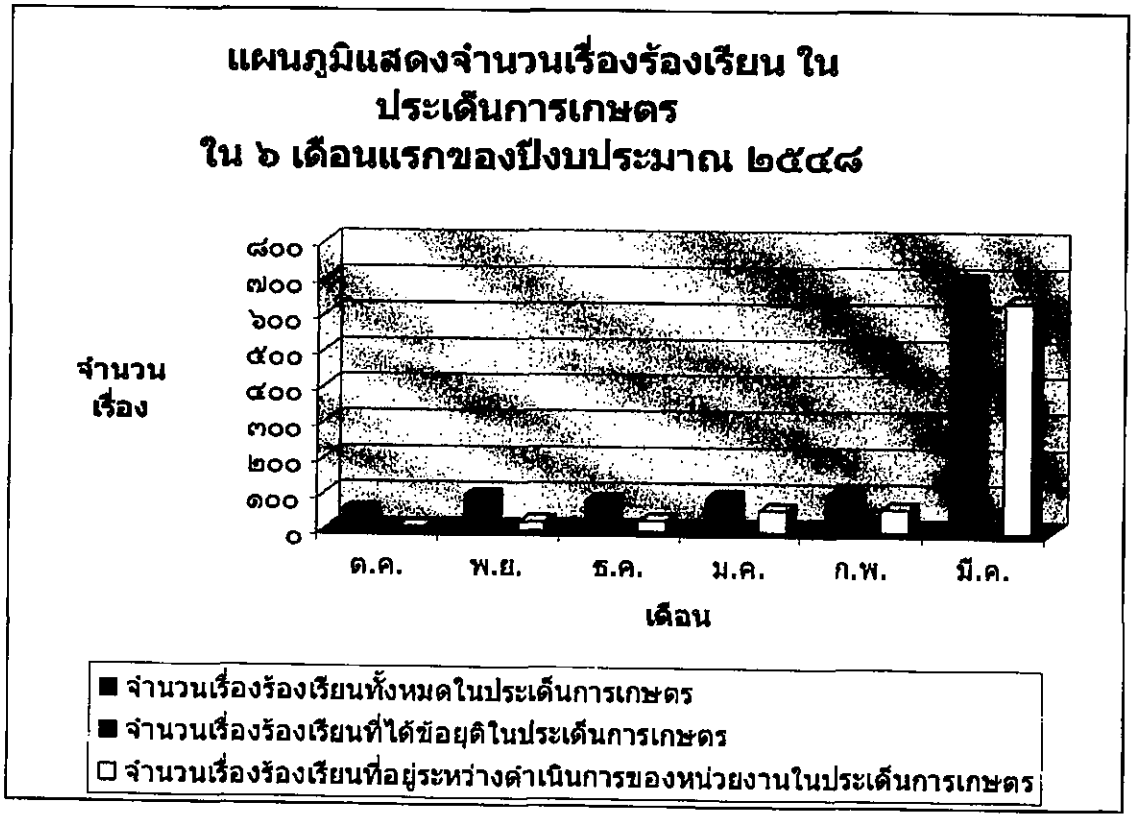
ในปีงบประมาณ ๒๕๔๖ ประเด็นเรื่องความผิดอาญามีประชาชนร้องเรียนมามากที่สุด

ส่วนในปีงบประมาณ ๒๕๔๗ ประชาชนได้ร้องเรียนมาในประเด็นเรื่องราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐมากที่สุด

ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นหนี้สินมากที่สุด

ข้อมูลแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) เปรียบเทียบให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

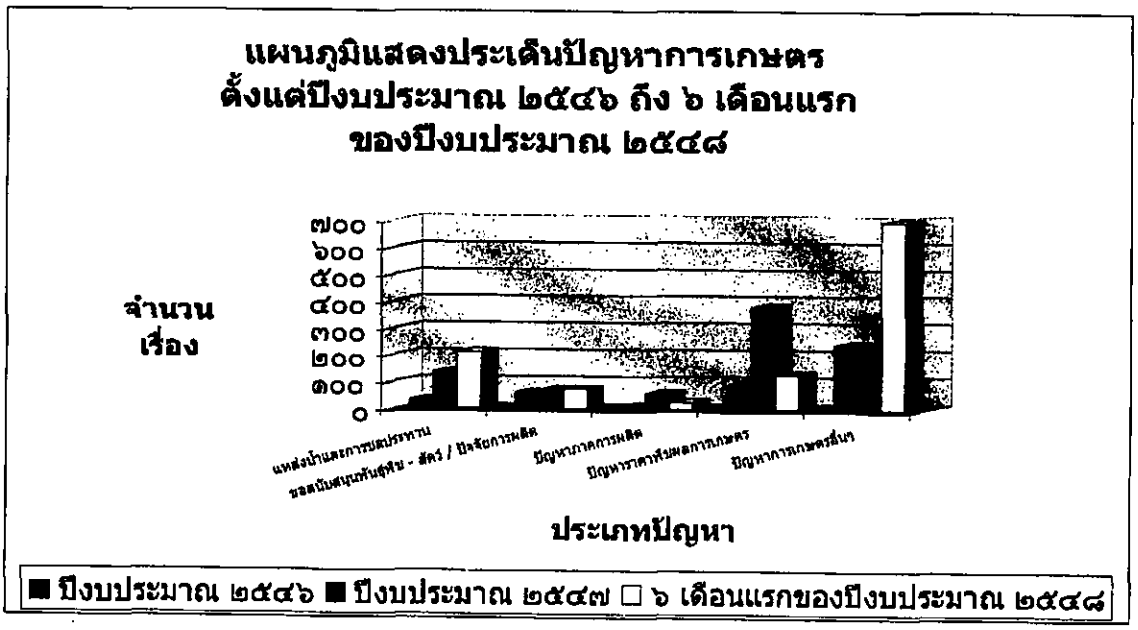
[redacted]



/สรุปจากกราฟ

[redacted]

จะเห็นได้ว่าในช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๔๘ ประชาชนได้ร้องเรียนมาในประเด็นการเกษตรเป็นจำนวนมาก ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นหลัก และสาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่อาจจะมาจาก ความต้องการแหล่งน้ำของประชาชนซึ่งเป็นเกษตรกร เนื่องจากในเดือนมีนาคม ๒๕๔๘ ที่ผ่านมานั้น ประชาชนได้ประสบปัญหาภัยแล้งในพื้นที่หลายจังหวัด

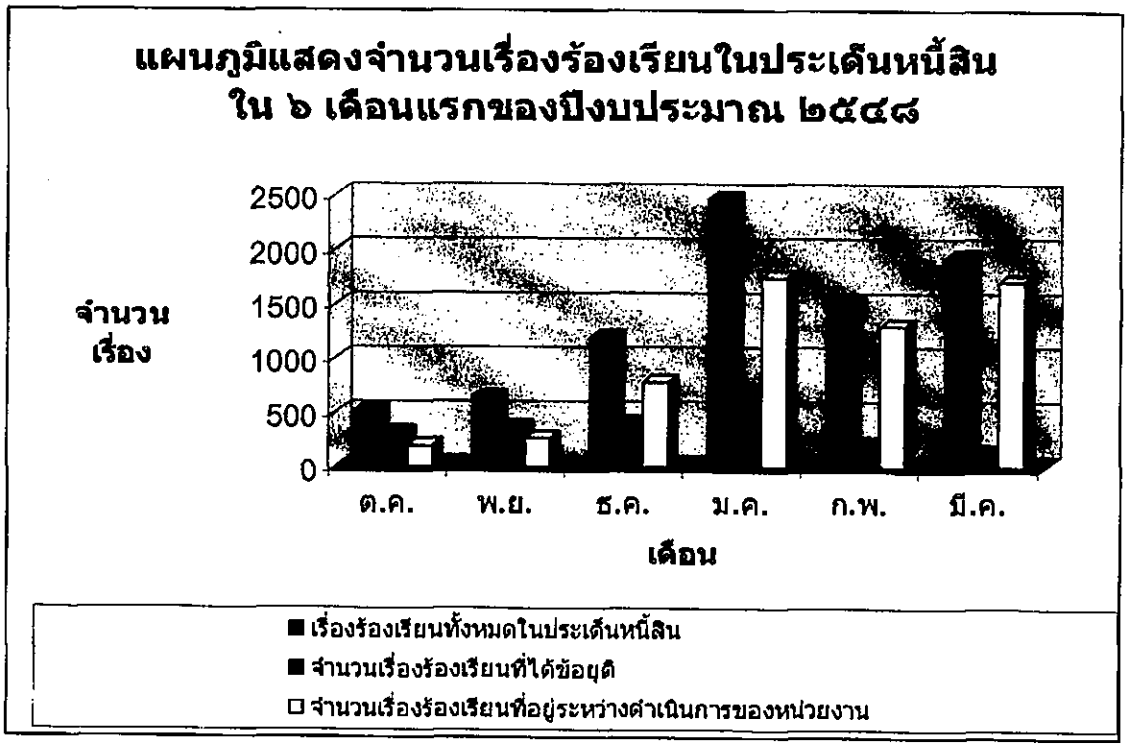


[redacted]

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีนัยสำคัญในประเด็นการเกษตรคือ ปัญหาแหล่งน้ำและการชลประทานและปัญหาราคาพืชผลการเกษตร

/เรื่องหนี้สิน..

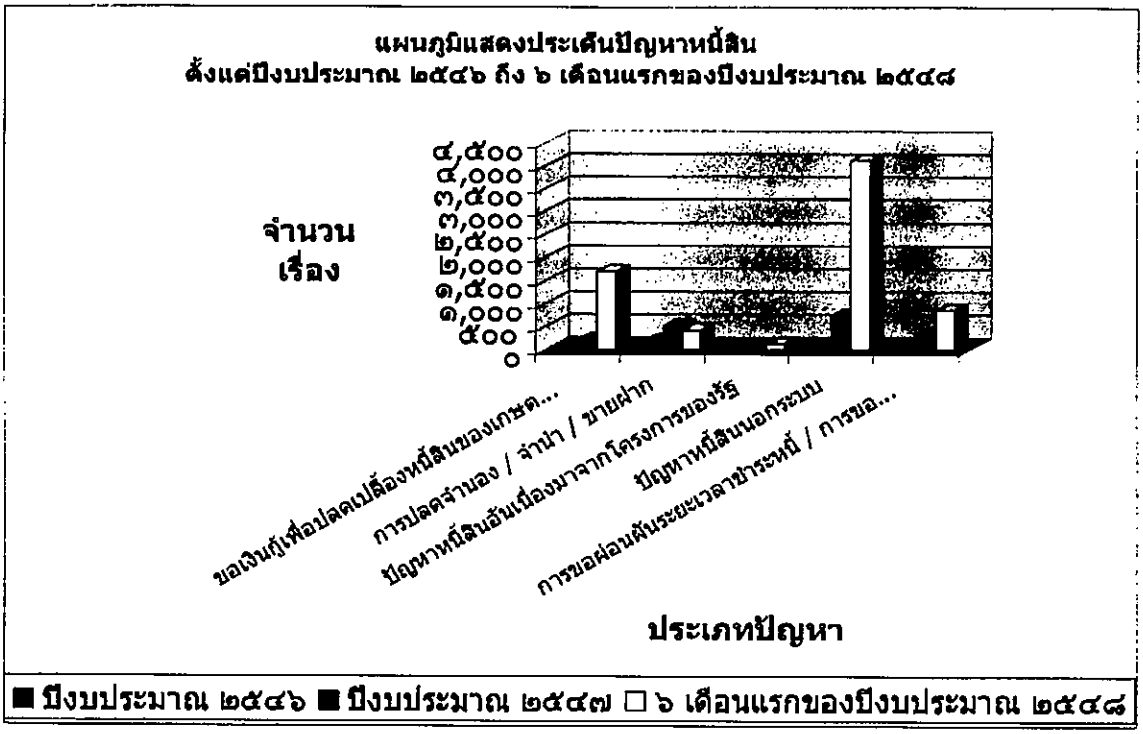
[redacted]



[redacted]

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นหนี้สิน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๔๗ และสูงที่สุดในเดือนมกราคม ๒๕๔๘ แต่การดำเนินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องหนี้สินที่ร้องเรียนเข้ามาส่วนใหญ่อาจเป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ ซึ่งจะต้องดำเนินการเป็นเฉพาะราย ๆ ไป ในปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

/แผนภูมิแสดง

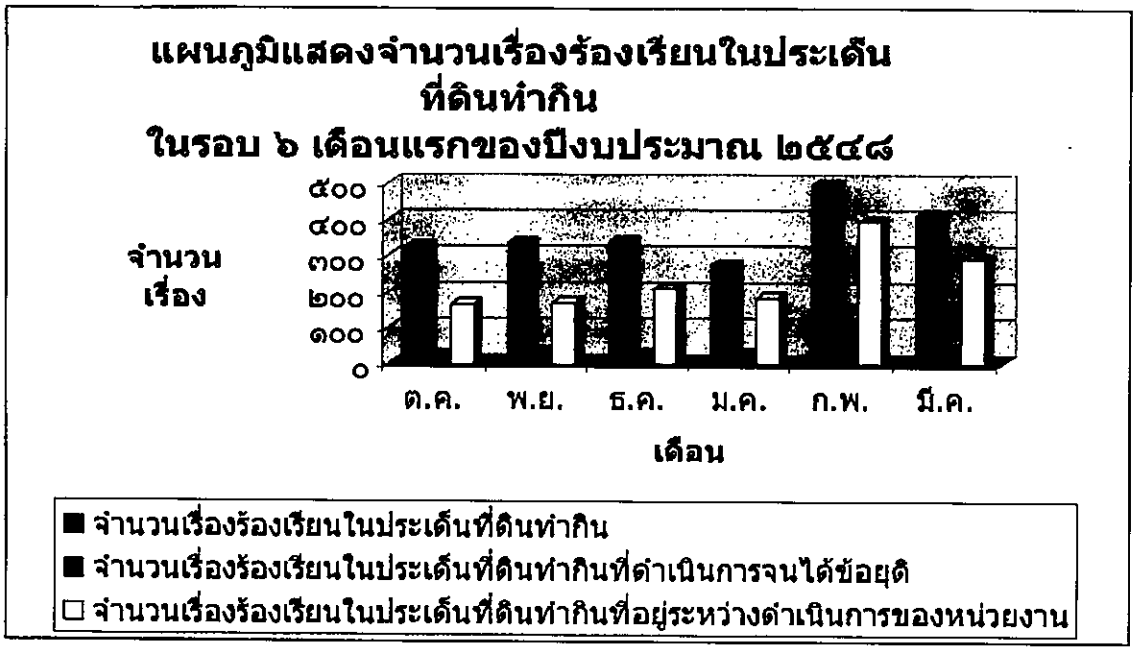


[redacted]

ประเภทปัญหาในประเด็นหนี้สินที่มีประชาชนร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาหนี้นอกระบบ และรองลงมาคือการขอเงินกู้เพื่อปลดหนี้

/เรื่องที่ดิน...

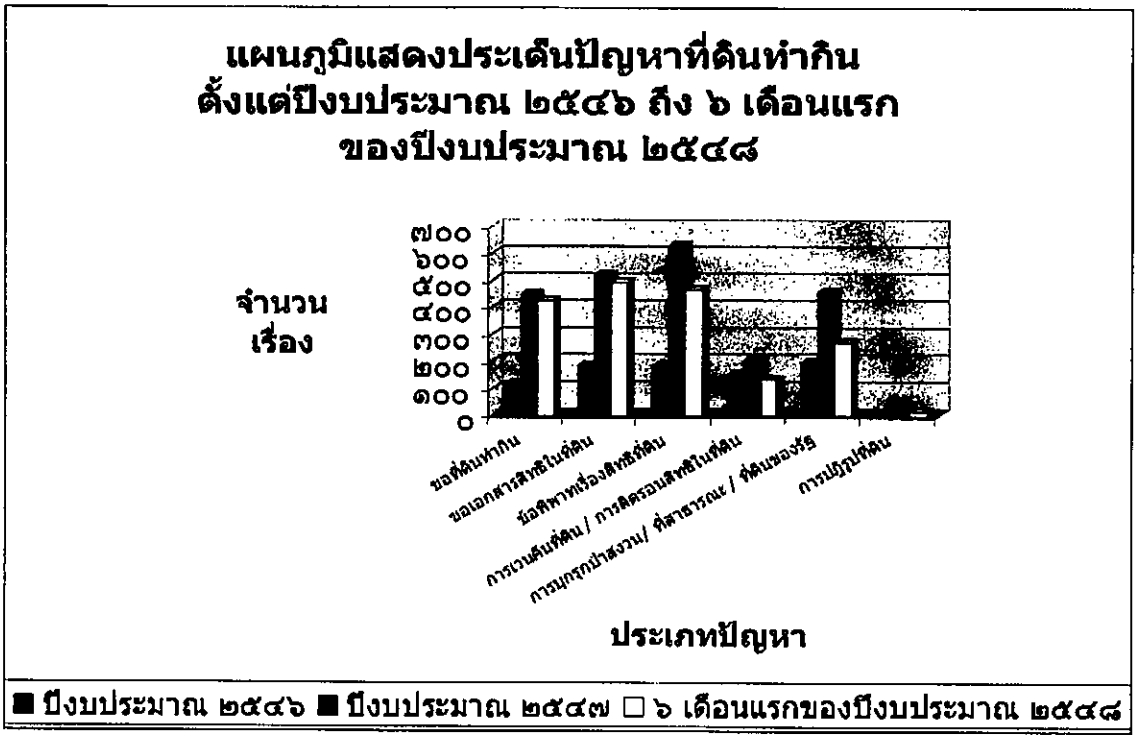
เรื่องที่ดินทำกิน



สรุปจากกราฟ

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ดินทำกิน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๔๗ และสูงที่สุดในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ แต่การดำเนินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องที่ดินทำกินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น ในกรณีปัญหานี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะมีการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

/แผนภูมิแสดง



สรุปจากภาพ

ประเภทปัญหาในประเด็นที่ดินทำกินที่มีประชาชนร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาการขอที่ดินทำกินและการขอเอกสารสิทธิในที่ดิน
