

ที่ นร ๐๕๐๖/ก ๕๙



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๕๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อน
ของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ในภาพรวมในรอบ ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๑๖๔๔
ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๐

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหา
เผชิญหน้ารัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในรอบ ๓ เดือนแรกของ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๐ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๐ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบต่อเนื่องต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

 ๒๗/๓/๕๐
(นายรองพล เจริญพันธุ์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๕๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๔ - ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๕๐ ๕๐๖๕

www.cabinet.thaigov.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/ ๑ ๕๗๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ มีนาคม ๒๕๕๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อน
ของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ในภาพรวมในรอบ ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร.๐๑๐๕.๓๒/๑๑๒๔
ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ และเอกสารประกอบจำนวน ๒๗๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชน
ที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในรอบ ๓ เดือนแรก
ของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้
เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่
ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจุลยุทธ หิรัณยะวาลิต)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สป. ฝ.ผ. โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๔๘๗๒
ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๑๑๒๕ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของ
ประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม
ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมษสุวรรณ)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งว่าผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ คณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณารายงานปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาล ซึ่งนายกรัฐมนตรีมีบัญชามอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาดำเนินการประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการติดตามผลการดำเนินการเพื่อสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๒)

๑.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ กราบเรียนนายกรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีได้รับทราบแล้วเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป (เอกสาร ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๔๙) สรุปได้ดังนี้

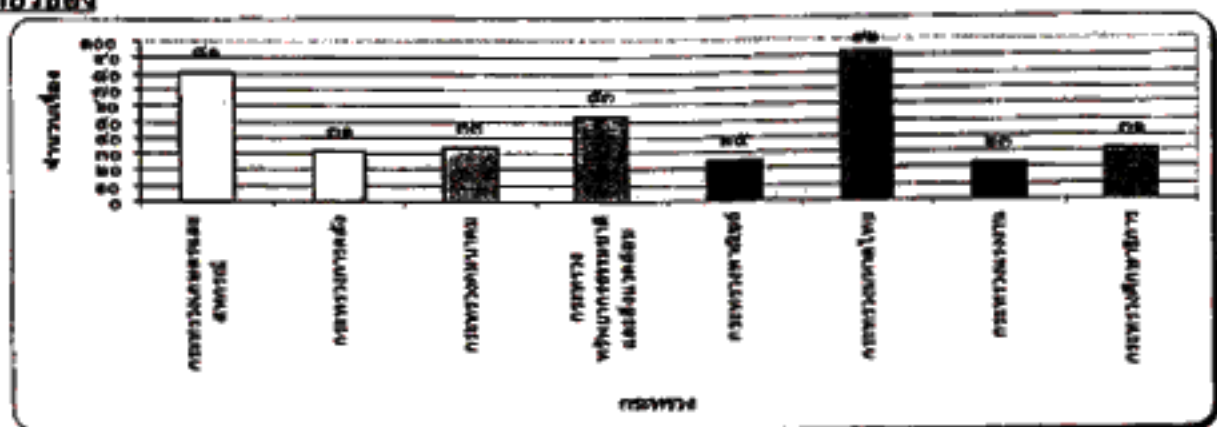
๒.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาล

สืบเนื่องจากนายกรัฐมนตรีมีบัญชามอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสาน ส่งรายงานปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๑.๑ นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งให้ทุกหน่วยงานรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องแล้ว (เอกสาร ๔) ซึ่งสรุปสาระสำคัญแยกตามราชกระทรวงได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

๒.๑.๑ ตารางแสดงประเด็นการร้องเรียนจากประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลในรอบ ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ แยกตามกระทรวงหลักที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ประเด็น กระทรวง	ที่สืบ ทำกิน	การเกษตร	กลุ่ม ประกอบ อาชีพ	ราษฎรขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่รัฐ	แรงงาน	สิ่งแวดล้อม	คดีด้าน โครงการ ของรัฐ	รวม
๑	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๒	๓๗	๑๓	๑๓	-	๑	๕	๘๑
๒	กระทรวงการคลัง	๗	-	๕	๑๒	-	-	๔	๓๐
๓	กระทรวงคมนาคม	๕	-	๕	๑๗	๒	๓	๒	๓๑
๔	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒๗	-	๑	๑๔	-	๕	๒	๔๙
๕	กระทรวงพาณิชย์	-	๖	๑๒	๕	-	-	๒	๒๕
๖	กระทรวงมหาดไทย	๕๐	-	๑	๕๕	๓	-	๓	๕๒
๗	กระทรวงแรงงาน	-	-	-	๕	๑๗	๑	-	๒๓
๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๑	๒	๐	๒๔	-	-	-	๒๗
รวมทุกกระทรวง		๕๑	๔๕	๔๐	๑๔๓	๒๒	๑๐	๑๔	๓๖๕

๒.๑.๒ กราฟเปรียบเทียบประเด็นการร้องเรียนจากประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลในรอบ ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ แยกตามกระทรวงหลักที่เกี่ยวข้อง



/สรุปจากตาราง...

สรุปจากตาราง ๒.๑.๑ และกราฟ ๒.๑.๒

กระทรวงที่มีการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลมากที่สุดในรอบ ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ คือ กระทรวงมหาดไทย รองลงมาคือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่วนกระทรวงที่มีการร้องเรียนน้อยที่สุด คือ กระทรวงแรงงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่างๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖,๒๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๔,๔๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และมีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๑,๗๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๖)

๒.๒.๑ ตารางเปรียบเทียบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐					
		จำนวน	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ใน ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๑,๓๖๕	๒๒.๐๕	๑,๑๕๐	๗๘.๖๑	๑๕	๑.๓๙
๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๔๕๓	๗.๒๙	๓๐๘	๖๗.๙๐	๒๘๕	๖๓.๑๐
๓	หนังสือ	๖๕๖	๑๐.๕๖	๕๒๖	๗๙.๕๖	๕๙๕	๙๐.๕๖
๔	สวัสดิการสงเคราะห์ และสาธารณสุข	๖๐๕	๙.๗๕	๕๑๕	๘๕.๑๒	๑๙๐	๓๑.๕๖
๕	กฎหมายและคดี	๕๐๑	๘.๐๗	๓๒๕	๖๔.๖๗	๑๗๖	๓๕.๓๓
๖	ความผิดอาญา	๕๖๖	๙.๑๓	๓๘๓	๖๗.๕๙	๘๓	๑๔.๘๓
๗	ด้านสาธารณสุขโรค	๓๒๐	๕.๑๕	๒๓๑	๗๒.๑๙	๘๕	๒๖.๘๑
๘	ที่ดินทำกิน	๒๘๕	๓.๙๓	๑๙๖	๖๘.๘๕	๕๕	๑๙.๑๖
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๑๐๖	๑.๗๑	๗๕	๗๐.๗๕	๓๖	๓๓.๑๙
๑๐	กลุ่มประกอบอาชีพ	๑๐๐	๑.๖๑	๖๒	๖๒.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๘๑	๑.๓๐	๓๗	๔๕.๖๘	๔๕	๕๕.๓๖
๑๒	การเกษตร	๗๕	๑.๒๑	๕๕	๖๒.๐๐	๓๐	๓๙.๙๙
๑๓	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๖๓	๑.๐๑	๕๕	๘๗.๓๐	๑๘	๒๘.๕๗
๑๔	ด้านความมั่นคง	๕๕	๐.๘๙	๕๓	๙๖.๖๓	๑๑	๒๐.๓๗
๑๕	แรงงาน	๕๓	๐.๘๕	๕๐	๙๕.๕๙	๑๓	๒๔.๕๓
๑๖	การเมือง	๕๒	๐.๖๘	๕๐	๙๕.๒๙	๒	๔.๑๖
๑๗	คัดค้านโครงการของรัฐ	๓๖	๐.๕๖	๒๕	๖๙.๐๐	๘	๒๒.๐๐
๑๘	ให้อำนาจ และสนับสนุน(ค่าอาหาร)	๑๕	๐.๒๔	๑๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๓๘๓	๕.๕๓	๒๗๓	๗๑.๕๖	๕๐	๑๔.๕๘
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๕๒	๐.๖๘	๓๗	๗๑.๕๐	๕	๑๑.๙๐
	รวม	๖,๒๐๘	๑๐๐.๐๐	๔,๔๔๗	๗๑.๖๓	๑,๗๖๑	๒๘.๓๗

/สรุปจากตาราง...

สรุปจากตารางที่ ๒.๒.๑ ในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องราชกรัญขัดแย้ง เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๙๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๗๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านการเมืองจำนวน ๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่อง หนี้สินจำนวน ๖๙๖ เรื่อง มีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน ๕๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

๒.๒.๒ ตารางเปรียบเทียบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามราชกรัญ ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

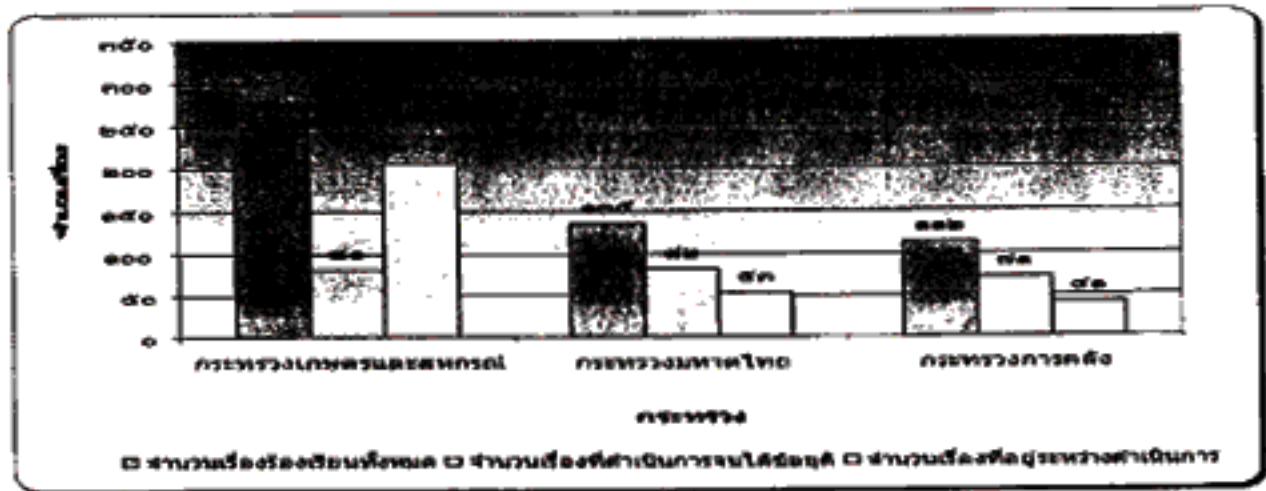
ลำดับที่	ราชกรัญ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๘๘	๘๑	๒๘.๑๓	๒๐๗	๗๑.๘๗
๒	กระทรวงมหาดไทย	๑๓๕	๘๒	๖๐.๗๔	๕๓	๓๙.๒๖
๓	กระทรวงการคลัง	๑๑๒	๗๑	๖๓.๓๙	๔๑	๓๖.๖๑
๔	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐๘	๗๕	๖๙.๔๔	๓๓	๓๐.๕๖
๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๘๕	๕๕	๖๕.๕๘	๓๐	๓๕.๔๒
๖	กระทรวงคมนาคม	๘๒	๓๐	๓๖.๕๙	๕๒	๖๓.๔๑
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๘	๕๖	๘๑.๖๕	๑๒	๑๗.๓๕
๘	กระทรวงยุติธรรม	๖๗	๕๕	๘๒.๖๗	๑๒	๑๗.๓๓
๙	กระทรวงแรงงาน	๕๗	๒๘	๔๙.๕๗	๒๙	๕๐.๔๓
๑๐	กระทรวงสาธารณสุข	๕๕	๒๘	๕๐.๙๑	๒๗	๔๙.๐๙
๑๑	กระทรวงกลาโหม	๕๕	๒๖	๔๗.๒๗	๒๙	๕๒.๗๓
๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๕๐	๒๗	๕๔.๐๐	๒๓	๔๖.๐๐
๑๓	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๕	๑๕	๕๙.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
๑๔	กระทรวงพลังงาน	๑๗	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๑๕	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙	๑	๑๑.๑๑	๘	๘๘.๘๙
๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๘	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐
๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๖	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๑๙	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๕	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
	รวม	๑,๒๐๓	๖๓๕	๕๒.๗๖	๕๖๘	๔๗.๒๔

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ : ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ศูนย์บริการประชาชนส่งไปยังกระทรวงต่างๆ เพื่อประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละกระทรวง โดยเป็นข้อมูลที่เรียกจากระบบสารสนเทศของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กราฟ/...

**๒.๒.๓ กราฟสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำนวนมากตาม
รายการตรวจที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐**



สรุปจากตารางที่ ๒.๒.๒ และกราฟ ๒.๒.๓ ได้ดังนี้

กระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

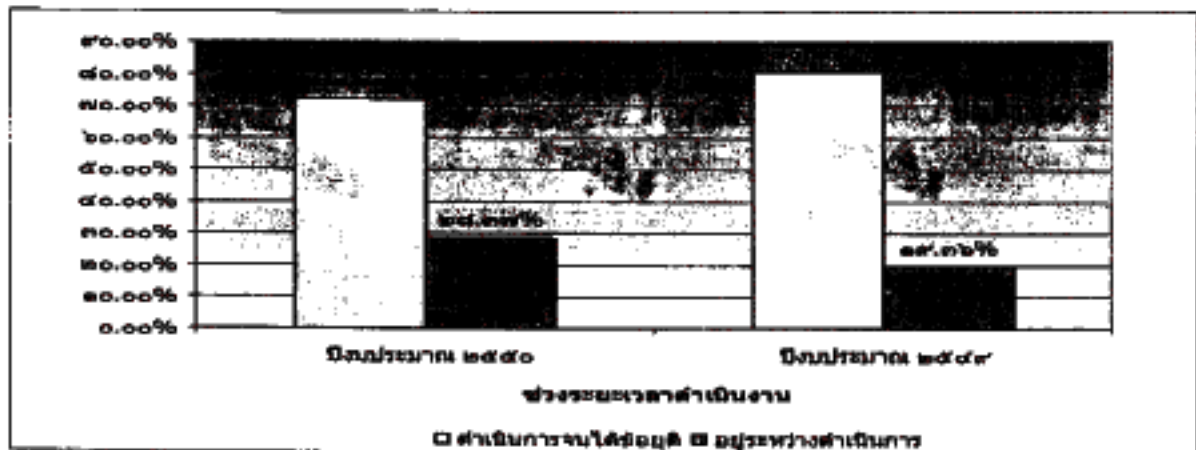
๑) **กระทรวงเกษตรและสหกรณ์** มีจำนวน ๒๔๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒) **กระทรวงมหาดไทย** มีจำนวน ๑๓๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๔ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) **กระทรวงการคลัง** มีจำนวน ๑๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๙ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๒.๔ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ กับช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

สืบเนื่องจากผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำนวน ๖,๒๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๕๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๓ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๗๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติและอยู่ระหว่างดำเนินการมาเปรียบเทียบกับ ช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำนวน ๒๑,๒๑๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๗,๑๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๕ และอยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน ๔,๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดังกราฟต่อไปนี้



สรุปจากกราฟ ๒.๒.๔

จากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมมีแนวโน้มลดลง โดยเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ นั้นลดลงจากช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ จำนวนร้อยละ ๙.๐๑ ในขณะที่แนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ นั้นเพิ่มขึ้นจากช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ จำนวนร้อยละ ๙.๐๑

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนราษฎรที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็น

/ข้อมูล...

ข้อมูลในการกำกับติดตามประเด็นเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลความคืบหน้าในการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการดำเนินการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลในภาพรวมด้วย จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จักได้ดำเนินการต่อไป



(นายจุฑาธุช หิรัญยะวาสิต)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี