

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

๒.๑. ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกประเภทเรื่องร้องเรียน
ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	คิดเป็นร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	คิดเป็นร้อยละ
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	๙,๓๕๑	๖,๑๕๔	๖๕.๗๐	๓,๒๐๗	๓๔.๓๐
๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๘,๑๑๖	๖,๗๐๙	๘๒.๖๖	๑,๔๐๗	๑๗.๓๔
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๗,๓๕๘	๗,๑๘๐	๙๗.๗๑	๑๖๘	๒.๒๙
๔	หนี้สิน	๕,๘๒๐	๓,๒๙๖	๕๖.๖๓	๒,๕๒๔	๔๓.๓๗
๕	ความผิดอาญา	๔,๗๒๙	๓,๙๗๐	๘๓.๙๕	๗๕๙	๑๖.๐๕
๖	ด้านสาธารณสุขโรค	๓,๖๕๓	๒,๙๗๒	๘๑.๓๖	๖๘๑	๑๘.๖๔
๗	กฎหมายและคดี	๓,๓๖๙	๒,๒๓๓	๖๖.๒๘	๑,๑๓๖	๓๓.๗๒
๘	ที่ดินทำกิน	๒,๒๗๖	๑,๒๗๖	๕๖.๐๖	๑,๐๐๐	๔๓.๙๔
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๑,๓๔๙	๘๕๒	๖๒.๕๒	๕๐๗	๓๗.๔๘
๑๐	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๘๑๑	๖๕๘	๘๑.๑๓	๑๕๓	๑๘.๘๗
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๖๕๖	๕๐๐	๗๗.๕๐	๑๕๖	๒๒.๕๐
๑๒	การเกษตร	๖๒๓	๔๘๑	๗๗.๒๑	๑๔๒	๒๒.๗๙
๑๓	แรงงาน	๖๒๑	๕๒๖	๘๔.๗๐	๙๕	๑๕.๓๐
๑๔	ด้านความมั่นคง	๖๑๙	๓๒๓	๕๒.๑๘	๒๙๖	๔๗.๘๒
๑๕	กลุ่มประกอบอาชีพ	๕๙๓	๔๐๕	๖๘.๓๐	๑๘๘	๓๑.๗๐
๑๖	คัดค้านโครงการของรัฐ	๒๐๘	๑๗๓	๘๓.๑๗	๓๕	๑๖.๘๓
๑๗	การเมือง	๖๔	๖๐	๙๓.๗๕	๔	๖.๒๕
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(คำอวยพร)	๑,๔๐๕	๑,๔๐๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑๑,๘๐๖	๑๑,๓๙๒	๙๖.๔๙	๔๑๔	๓.๕๑
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๔๑๓	๓๓๖	๘๑.๓๖	๗๗	๑๘.๖๔
	รวม	๖๓,๘๒๐	๕๐,๘๘๑	๗๙.๗๓	๑๒,๙๓๙	๒๐.๒๗

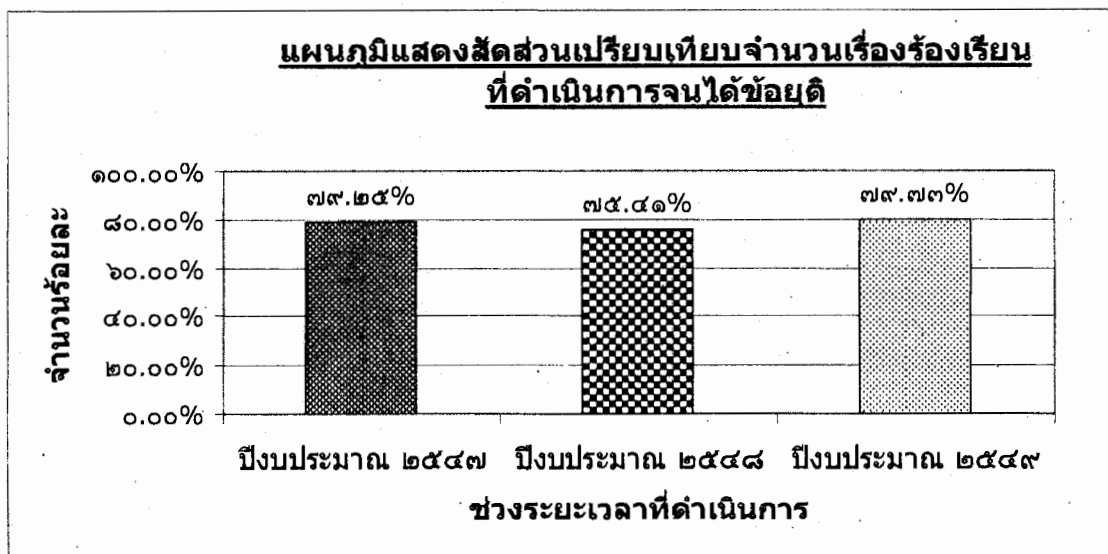
ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๒.๑

เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีจำนวน ๖๓,๘๒๐ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๒,๙๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

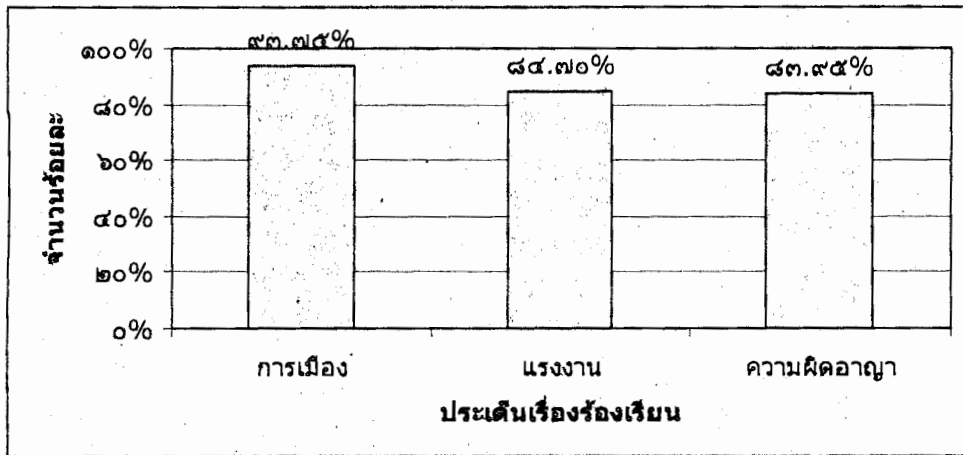
โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ราชวร
ชัตแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ และหนี้สินตามลำดับ

และเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ
๒๕๕๙ มาเปรียบเทียบกับช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ สรุปได้ดัง
กราฟต่อไปนี้



จากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ
ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ นั้นลดลง จากปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ๔.๓๒ % จากปีงบประมาณ
๒๕๕๘ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการประสานการติดตามผลการ
ดำเนินการที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

๒.๒ กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้
ข้อยุติ ใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙



สรุปจากกราฟ ๒.๒

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ใน ๓ อันดับแรกได้แก่

๑. **ประเด็นการเมือง** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๔ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว (ไม่ได้แบ่งเป็นประเด็นย่อย)

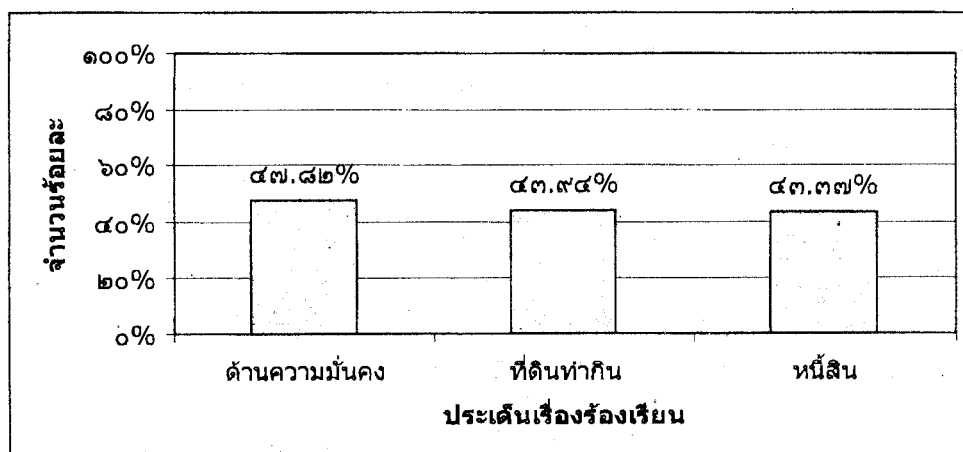
๒. **ประเด็นแรงงาน** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๒๑ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

- ๒.๑ ประเด็นแรงงานภายในประเทศ จำนวน ๑๕๖ เรื่อง
- ๒.๒ ประเด็นแรงงานต่างด้าว จำนวน ๙๕ เรื่อง
- ๒.๓ ประเด็นแรงงานในต่างประเทศ จำนวน ๓๖ เรื่อง
- ๒.๔ ประเด็นเด็กและสตรี จำนวน ๑ เรื่อง
- ๒.๕ ประเด็นแรงงานอื่นๆ จำนวน ๒๓๘ เรื่อง

๓. ประเด็นความผิดอาญา มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔,๗๒๙ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๙๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

- ๓.๑ ประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน ๕๕๘ เรื่อง
- ๓.๒ ประเด็นยาเสพติด จำนวน ๕๔๒ เรื่อง
- ๓.๓ ประเด็นการพนัน จำนวน ๓๘๒ เรื่อง
- ๓.๔ ประเด็นผู้มีอิทธิพล จำนวน ๓๐๒ เรื่อง
- ๓.๕ ประเด็นอาชญากรรม จำนวน ๑๙๒ เรื่อง
- ๓.๖ ประเด็นหายไต่ดิน/หายเถื่อน จำนวน ๑๑๑ เรื่อง
- ๓.๗ ประเด็นความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน/เศรษฐกิจ จำนวน ๙๕ เรื่อง
- ๓.๘ ประเด็นโสเภณี จำนวน ๖๒ เรื่อง
- ๓.๙ ประเด็นตัดไม้ทำลายป่า จำนวน ๕๕ เรื่อง
- ๓.๑๐ ประเด็นทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน ๔๐ เรื่อง
- ๓.๑๑ ประเด็นสื่อลามกอนาจาร จำนวน ๓๓ เรื่อง
- ๓.๑๒ ประเด็นอาวุธสงคราม จำนวน ๒ เรื่อง
- ๓.๑๓ ประเด็นความผิดอื่นๆ จำนวน ๑,๕๙๖ เรื่อง

๒.๓ กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙

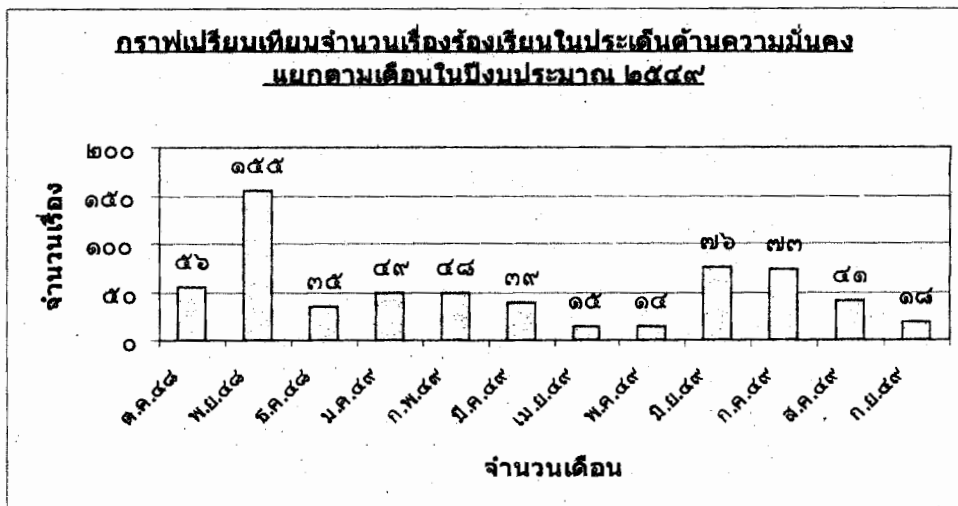


สรุปจากกราฟ ๒.๓

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ใน ๓ อันดับแรกได้แก่

๑. ประเด็นด้านความมั่นคง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๑๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

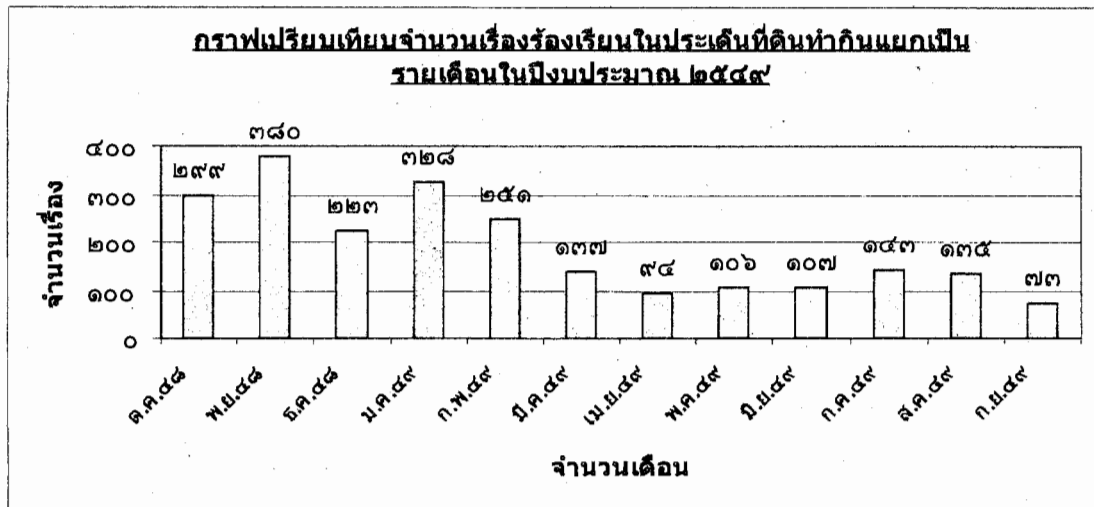
- ๑.๑ ประเด็นการขอสัญชาติ จำนวน ๑๙๖ เรื่อง
- ๑.๒ ประเด็นการปลอมแปลงสัญชาติและการลักลอบเข้าเมือง จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ๑.๓ ประเด็นปัญหาชายแดน จำนวน ๒ เรื่อง
- ๑.๔ ประเด็นการลี้ภัย จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑.๕ ประเด็นความมั่นคงด้านอื่น ๆ จำนวน ๘๖ เรื่อง



จะเห็นว่าประเด็นด้านความมั่นคง ประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ซึ่งปัญหาที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือการขอสัญชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในกรณีปัญหานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะมีการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้เห็นผลเป็นรูปธรรมภายในเวลาอันสมควร โดยมีการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบทุกระยะอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

๒. ประเด็นที่ดินทำกิน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒,๒๗๖ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑,๐๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

- ๒.๑ ประเด็นการขอเอกสารสิทธิในที่ดิน จำนวน ๒๕๗ เรื่อง
- ๒.๒ ประเด็นข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน จำนวน ๒๒๒ เรื่อง
- ๒.๓ ประเด็นการบุกรุกป่าสงวน/ที่สาธารณะ/ที่ดินของรัฐ จำนวน ๑๓๐ เรื่อง
- ๒.๔ ประเด็นการขอที่ดินทำกิน จำนวน ๑๓๐ เรื่อง
- ๒.๕ ประเด็นการเวนคืนที่ดิน/การลิดรอนสิทธิในที่ดิน จำนวน ๗๐ เรื่อง
- ๒.๖ ประเด็นการปฏิรูปที่ดิน จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ๒.๗ ประเด็นปัญหาที่ดินทำกินอื่นๆ จำนวน ๑๘๐ เรื่อง



จะเห็นว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่ดินทำกิน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๕๙ และต่ำที่สุดในเดือนเมษายน ๒๕๕๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงค่อนข้างล่าช้า อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องที่ดินทำกินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น ในกรณีปัญหานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะมีการประสานงานการแก้ไขปัญหาให้เห็นผลเป็นรูปธรรมภายในเวลาอันสมควร โดยมีการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบทุกระยะอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

๓. **ประเด็นหนี้สิน** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๕,๘๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒,๕๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

๓.๑ ประเด็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ จำนวน ๘๘๐ เรื่อง

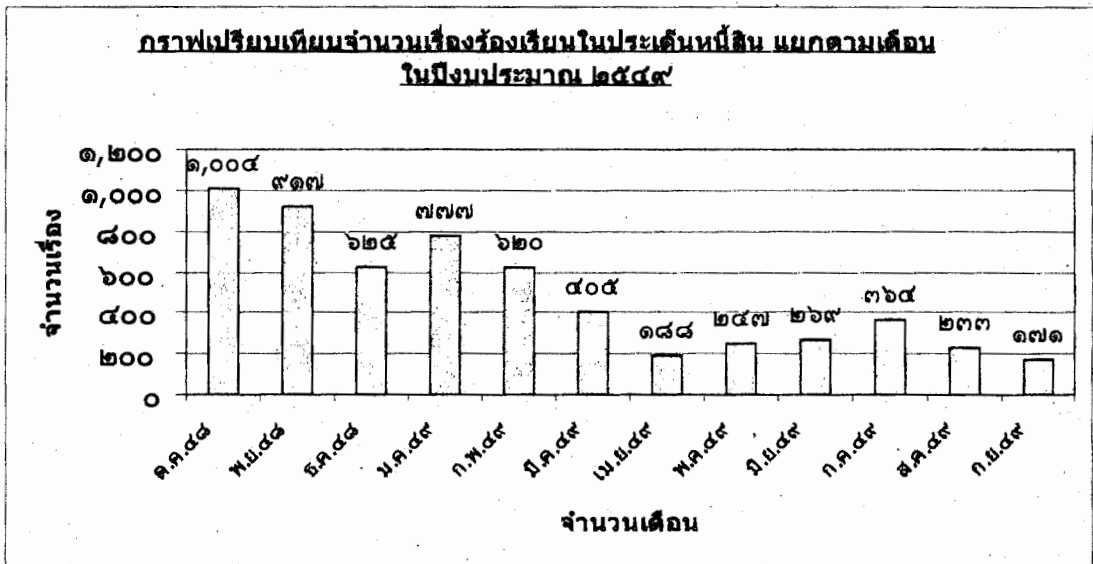
๓.๒ ประเด็นการขอผ่อนผันระยะเวลาชำระหนี้/การขอประนอมหนี้ จำนวน ๓๘๒ เรื่อง

๓.๓ ประเด็นการขอเงินกู้เพื่อปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกรและผู้ยากไร้ จำนวน ๓๗๕ เรื่อง

๓.๔ ประเด็นการปลดจำนอง/จำนำ/ขายฝาก จำนวน ๑๒๑ เรื่อง

๓.๕ ประเด็นปัญหาหนี้สินอันเนื่องมาจากโครงการของรัฐ จำนวน ๓๙ เรื่อง

๓.๖ ประเด็นปัญหาหนี้สินอื่นๆ จำนวน ๗๒๗ เรื่อง



จะเห็นได้ว่าแนวโน้มเรื่องร้องเรียนในประเด็นหนี้สินมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๕๙ และต่ำที่สุดในเดือนเมษายน ๒๕๕๙ แต่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ยังคงค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากปัญหาเรื่องหนี้สินที่ร้องเรียนเข้ามาส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการเป็นการเฉพาะเป็นรายบุคคล โดยในปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งมีความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๓. ข้อมูลตามการบริหารงานแบบบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามพื้นที่เขตตรวจราชการของ
สำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ลำดับ ที่	เขตตรวจราชการ	จำนวน เรื่อง ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ ข้อยุติ	คิดเป็น ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	คิดเป็น ร้อยละ
๑	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑๗,๕๖๘	๒๗.๕๓	๑๕,๗๓๕	๘๙.๕๗	๑,๘๓๓	๑๐.๔๓
๒	เขตตรวจราชการที่ ๑	๖,๐๓๗	๙.๕๖	๓,๘๓๗	๖๓.๕๖	๒,๒๐๐	๓๖.๔๔
๓	เขตตรวจราชการที่ ๔	๓,๓๖๑	๕.๒๗	๒,๕๐๗	๗๑.๖๒	๘๕๔	๒๕.๓๘
๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๓	๓,๑๘๙	๕.๐๐	๒,๓๑๕	๗๒.๕๙	๘๗๔	๒๗.๔๑
๕	เขตตรวจราชการที่ ๒	๒,๗๘๔	๔.๓๖	๑,๕๕๖	๖๖.๖๗	๙๒๘	๓๓.๓๓
๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๒	๒,๖๒๕	๔.๑๑	๑,๘๕๘	๗๐.๔๐	๗๖๗	๒๙.๖๐
๗	เขตตรวจราชการที่ ๖	๒,๕๘๙	๓.๙๐	๑,๘๐๑	๗๒.๓๖	๖๘๘	๒๗.๖๔
๘	เขตตรวจราชการที่ ๘	๒,๕๘๕	๓.๘๙	๑,๘๕๒	๗๑.๕๓	๖๓๓	๒๕.๔๗
๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๔	๒,๐๙๗	๓.๒๙	๑,๖๗๗	๗๙.๙๗	๔๒๐	๒๐.๐๓
๑๐	เขตตรวจราชการที่ ๙	๑,๙๗๓	๓.๐๙	๑,๕๓๔	๗๗.๗๕	๔๓๙	๒๒.๒๕
๑๑	เขตตรวจราชการที่ ๕	๑,๘๓๐	๒.๘๗	๑,๕๘๘	๘๑.๓๑	๓๔๒	๑๘.๖๙
๑๒	เขตตรวจราชการที่ ๓	๑,๖๙๔	๒.๖๕	๑,๒๖๒	๗๔.๕๐	๔๓๒	๒๕.๕๐
๑๓	เขตตรวจราชการที่ ๑๐	๑,๖๕๗	๒.๖๐	๑,๒๕๐	๗๕.๔๔	๔๐๗	๒๔.๕๖
๑๔	เขตตรวจราชการที่ ๑๑	๑,๕๖๕	๒.๓๐	๑,๑๐๗	๗๐.๕๖	๔๕๘	๒๙.๔๔
๑๕	เขตตรวจราชการที่ ๗	๑,๑๔๔	๑.๗๙	๘๒๙	๗๒.๔๗	๓๑๕	๒๗.๕๓
๑๖	เขตตรวจราชการที่ ๑๗	๑,๑๑๐	๑.๗๔	๗๑๒	๖๔.๑๔	๓๙๘	๓๕.๘๖
๑๗	เขตตรวจราชการที่ ๑๖	๑,๐๗๘	๑.๖๙	๘๒๐	๗๖.๐๗	๒๕๘	๒๓.๙๓
๑๘	เขตตรวจราชการที่ ๑๕	๘๘๙	๑.๓๙	๖๕๙	๗๔.๑๓	๒๓๐	๒๕.๘๗
๑๙	เขตตรวจราชการที่ ๑๙	๘๔๓	๑.๓๒	๖๖๖	๗๙.๐๐	๑๗๗	๒๑.๐๐
๒๐	เขตตรวจราชการที่ ๑๘	๘๔๒	๑.๓๒	๗๐๓	๘๓.๔๙	๑๓๙	๑๖.๕๑
๒๑	ต่างประเทศ	๑,๒๕๑	๑.๙๔	๑,๒๑๘	๙๘.๑๕	๓๓	๒.๖๕
๒๒	ไม่ระบุจังหวัด	๕,๔๑๙	๘.๔๙	๕,๓๐๕	๙๗.๙๐	๑๑๔	๒.๑๐
	รวม	๖๓,๘๒๐	๑๐๐.๐๐	๕๐,๘๘๑	๗๙.๗๓	๑๒,๙๓๙	๒๐.๒๗

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๓

เขตตรวจราชการที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) **เขตตรวจราชการส่วนกลาง** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๗,๕๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๓ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๗๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๗ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๘๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในเขตตรวจราชการส่วนกลาง

(๒) **เขตตรวจราชการที่ ๑** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖,๐๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๖ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๘๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๒๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในเขตตรวจราชการที่ ๑

(๓) **เขตตรวจราชการที่ ๔** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓,๓๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๕๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๒ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในเขตตรวจราชการที่ ๔
