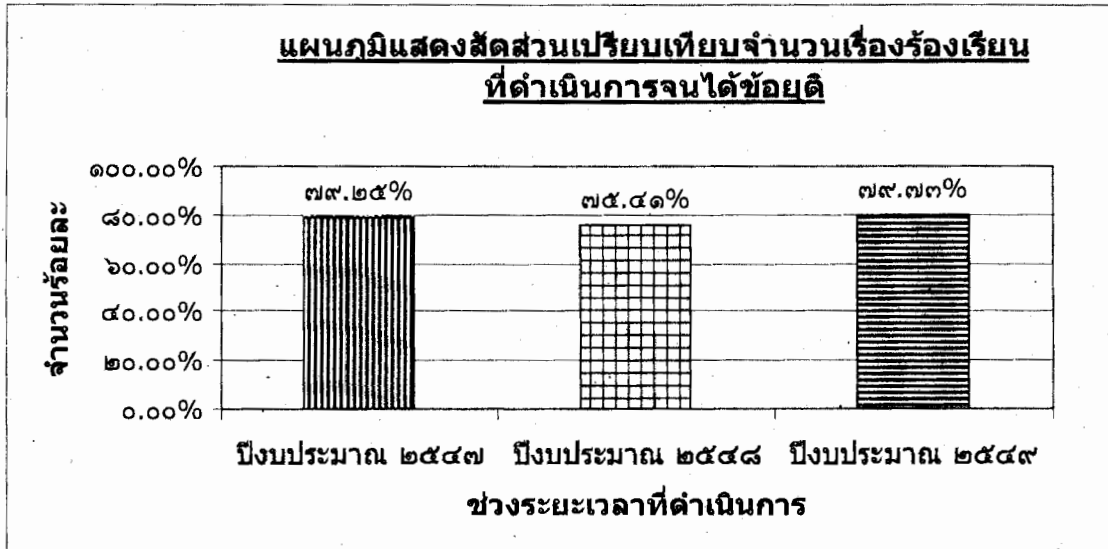


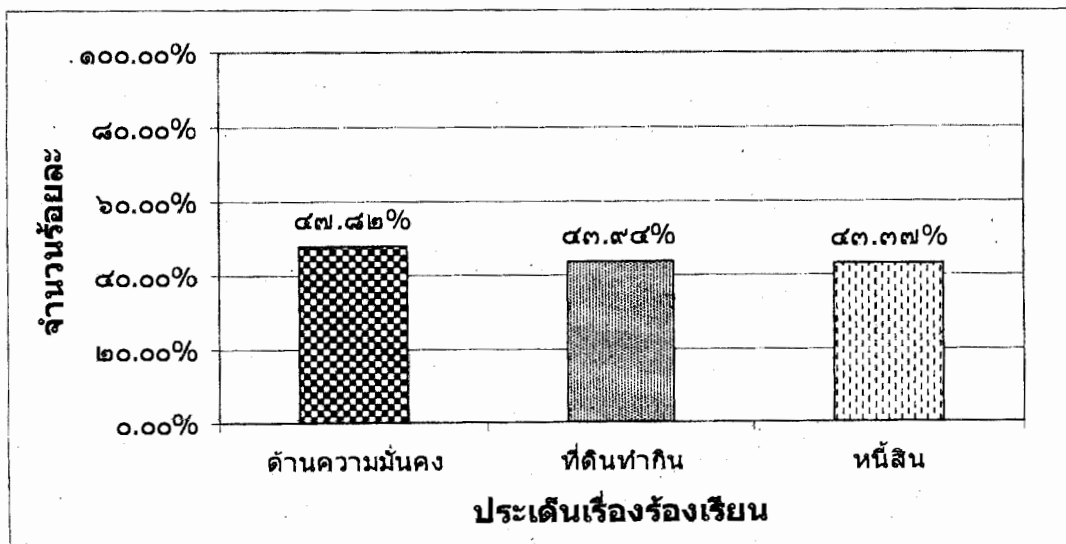
และเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มาเปรียบเทียบกับ ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ สรุปได้ดังกราฟต่อไปนี้



จากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ นั้นลดลง จากปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ๔.๓๒ % จากปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบการประสานการติดตามผลการดำเนินการ ที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

๒. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำแนกตามกลุ่มปัญหา

กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ใน ๓ อันดับแรก
ได้แก่

๒.๑ **ประเด็นด้านความมั่นคง** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๑๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๒ **ประเด็นที่ดินทำกิน** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒,๒๗๖ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑,๐๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ **ประเด็นหนี้สิน** มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๕,๘๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
ของศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙
(๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๓๕๔๒
ผู้จัดทำข้อมูล : นายนพพร สมสวย
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี
และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙
(๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)**

๑. สรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ได้มีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี จำนวนรวมทั้งสิ้น ๖๓,๘๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙๖,๐๗๕ เรื่อง พบว่ามีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๓๒,๒๕๔ เรื่อง โดยสรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

๑.๑ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙

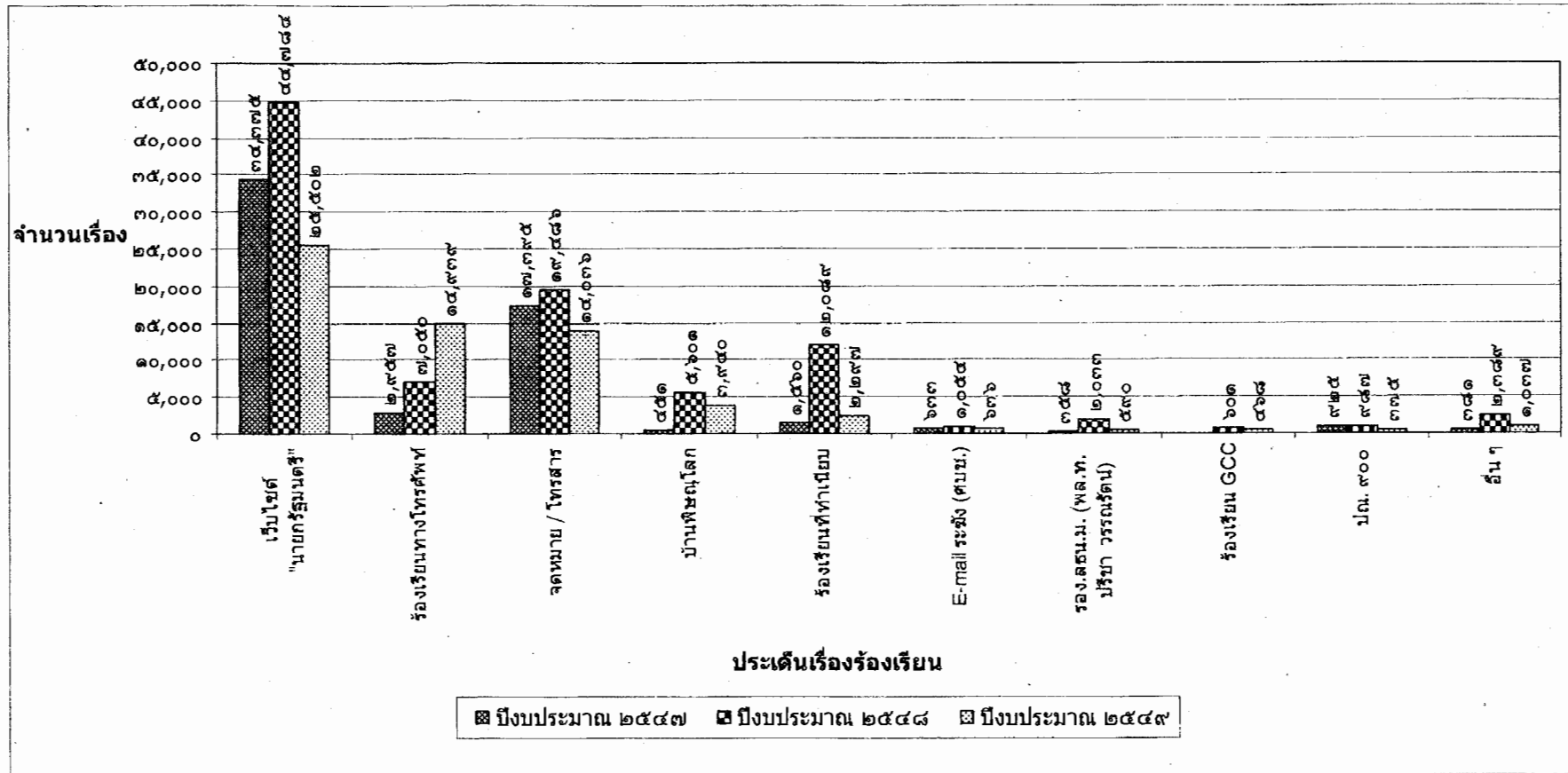
ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๕๗	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๕๘	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๕๙	คิดเป็นร้อยละ
๑	เว็บไซต์นายกรัฐมนตรี	๓๕,๓๗๕	๕๘.๒๓	๔๔,๗๘๕	๕๖.๖๑	๒๕,๕๐๒	๓๙.๙๖
๒	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๒,๙๕๗	๕.๐๑	๗,๐๕๐	๗.๓๔	๑๔,๙๓๙	๒๓.๔๑
๓	จดหมาย / โทรสาร	๑๗,๓๙๕	๒๙.๔๗	๑๙,๔๘๖	๒๐.๒๘	๑๔,๐๓๖	๒๑.๙๙
๔	บ้านพิษณุโลก	๕๕๑	๐.๗๖	๕,๖๐๑	๕.๘๓	๓,๙๕๐	๖.๑๗
๕	ร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล	๑,๕๖๐	๒.๖๔	๑๒,๐๘๙	๑๒.๕๘	๒,๒๙๗	๓.๖๐
๖	E-mail ระฆัง (ศบช.)	๖๓๓	๑.๐๗	๑,๐๕๔	๑.๑๐	๖๓๖	๑.๐๐
๗	รอง.ลธ.ม. (พล.ท.ปรีชา วรธรรมรัตน์)	๓๕๘	๐.๖๑	๒,๐๓๓	๒.๑๒	๕๙๐	๐.๙๒
๘	ร้องเรียน GCC	๐	๐.๐๐	๖๐๑	๐.๖๓	๔๖๘	๐.๗๓
๙	ปณ. ๙๐๐	๙๒๕	๑.๕๗	๙๘๗	๑.๐๓	๓๗๕	๐.๕๙
๑๐	อื่น ๆ	๓๘๑	๐.๖๕	๒,๓๘๙	๒.๔๙	๑,๐๓๗	๑.๖๒
	รวม	๕๙,๐๓๕	๑๐๐.๐๐	๙๖,๐๗๕	๑๐๐.๐๐	๖๓,๘๒๐	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๑.๑

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙ จะเห็นได้ว่าช่องทางที่มีประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือเว็บไซต์นายกรัฐมนตรี

๑.๒ กราฟแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านเข้ามาช่องทางต่างๆ เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙



สรุปจากกราฟ ๑.๒

ช่องทางการร้องเรียนทางโทรศัพท์เป็นช่องทางเดียวที่มีประชาชนร้องเรียนเพิ่มขึ้นตลอดทั้งสามปีงบประมาณ ส่วนช่องทางอื่นๆ ทุกช่องทาง มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๔๙

๑.๓ ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มปัญหา เปรียบเทียบ
ระหว่างช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๗	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๘	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๙	คิดเป็น ร้อยละ
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และ สาธารณสุข	๗,๕๐๘	๑๒.๕๕	๑๗,๘๒๕	๑๘.๕๕	๙,๓๕๑	๑๕.๖๕
๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๑๑,๙๗๕	๒๐.๒๘	๑๒,๘๙๗	๑๓.๕๒	๘,๑๑๖	๑๒.๗๒
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๙,๘๓๕	๑๖.๖๖	๑๒,๐๘๙	๑๒.๕๘	๗,๓๘๘	๑๑.๕๑
๔	หนี้สิน	๒,๙๑๙	๕.๙๕	๑๕,๗๙๗	๑๕.๕๐	๕,๘๒๐	๙.๑๒
๕	ความผิดอาญา	๖,๕๘๐	๑๐.๙๘	๘,๐๑๒	๘.๓๕	๕,๗๒๙	๗.๕๑
๖	ด้านสาธารณสุขโรค	๕,๑๓๐	๘.๖๙	๖,๖๕๕	๖.๙๒	๓,๖๕๓	๕.๗๒
๗	กฎหมายและคดี	๒,๕๖๐	๕.๓๕	๕,๕๙๕	๕.๖๘	๓,๓๖๙	๕.๒๘
๘	ที่ดินทำกิน	๒,๙๓๓	๕.๙๗	๕,๓๗๒	๕.๕๕	๒,๒๗๖	๓.๕๗
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๙๓๙	๑.๕๙	๑,๘๘๓	๑.๙๒	๑,๓๕๙	๒.๑๑
๑๐	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และ การบริการ	๑,๓๕๗	๒.๓๐	๑,๗๖๒	๑.๘๓	๘๑๑	๑.๒๗
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๙๒๘	๑.๕๗	๑,๒๕๐	๑.๓๐	๖๕๖	๑.๐๑
๑๒	การเกษตร	๘๗๕	๑.๕๘	๑,๘๑๗	๑.๘๙	๖๒๓	๐.๙๘
๑๓	แรงงาน	๙๐๕	๑.๕๓	๑,๐๙๖	๑.๑๕	๖๒๑	๐.๙๗
๑๔	ด้านความมั่นคง	๓๖๖	๐.๖๒	๕๓๕	๐.๕๖	๖๑๙	๐.๙๗
๑๕	กลุ่มประกอบอาชีพ	๙๑๘	๑.๕๖	๑,๒๖๙	๑.๓๒	๕๙๓	๐.๙๓
๑๖	คัดค้านโครงการของรัฐ	๓๕๘	๐.๕๙	๓๕๕	๐.๓๗	๒๐๘	๐.๓๓
๑๗	การเมือง	๘๖	๐.๑๕	๑๕๙	๐.๑๖	๖๕	๐.๑๐
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน (คำอวยพร)	๒๙๗	๐.๕๐	๕๙๖	๐.๕๒	๑,๕๐๕	๒.๒๐
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑,๙๗๒	๓.๓๕	๓,๗๒๙	๓.๘๘	๑๑,๘๐๖	๑๘.๕๐
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๘๐๕	๑.๓๖	๖๕๕	๐.๖๗	๕๑๓	๐.๖๕
	รวม	๕๙,๐๓๕	๑๐๐.๐๐	๙๖,๐๗๕	๑๐๐.๐๐	๖๓,๘๒๐	๑๐๐.๐๐

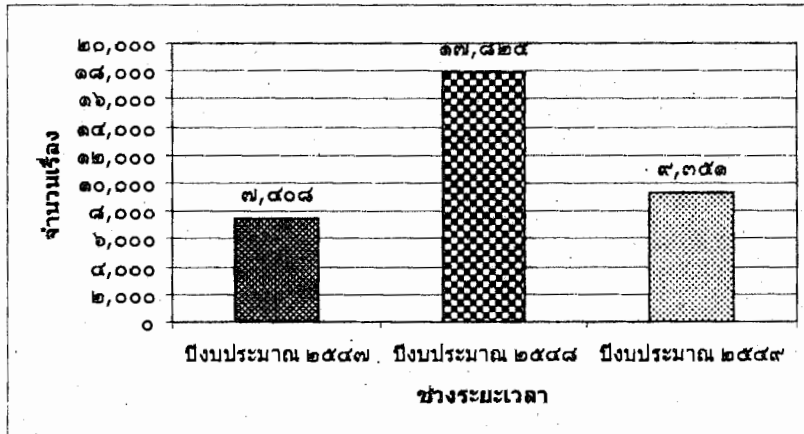
ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปจากตาราง ๑.๓

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ประเด็นราษฎร
ขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ประเด็นที่ร้องเรียน
เข้ามามากที่สุดคือ ประเด็นสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

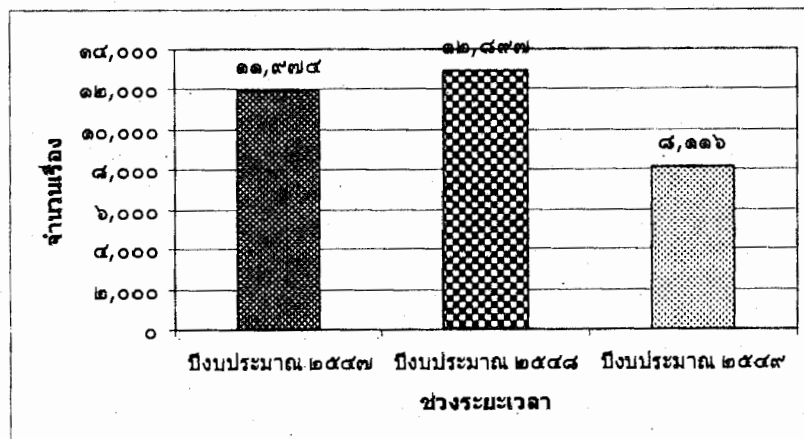
กราฟแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ในประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยเปรียบเทียบกับ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ และปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๑. ประเด็นสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข



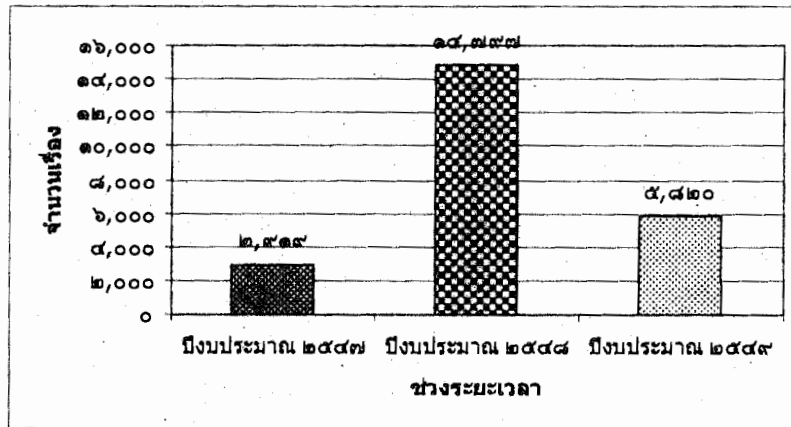
จากกราฟแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ซึ่งประเด็นดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๘,๔๗๓ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๒. ประเด็นราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ



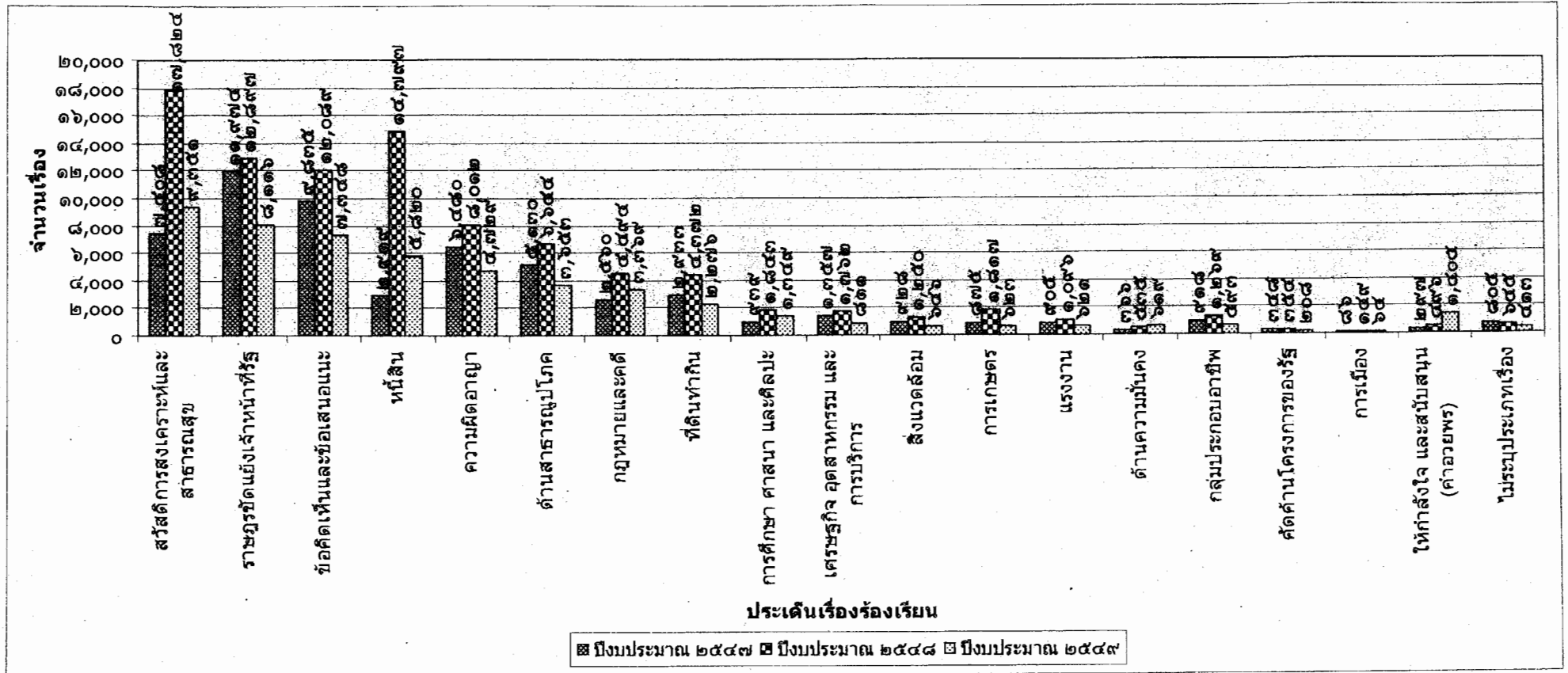
จากกราฟแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ซึ่งประเด็นดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๔,๗๘๑ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๓. ประเด็นหนี้สิน



จากกราฟแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ และลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ซึ่งประเด็นดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ มีเรื่องร้องเรียนลดลง จำนวน ๘,๙๗๗ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๔๘

๑.๔ กราฟแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และปีงบประมาณ ๒๕๕๙



สรุปจากกราฟ ๑.๔

ประเด็นการร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ กราฟส่วนมากมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๗ แต่ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๙ กราฟส่วนมากมีแนวโน้มที่ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๘