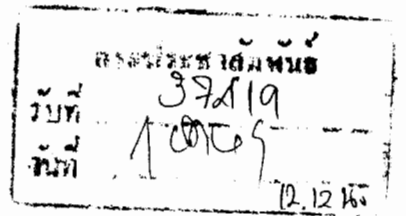


ด่วนมาก

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๗๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

① เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๖๖๓๖ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙) เรื่อง สรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ เรื่องรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

② ที่ นร ๐๒๐๑.๐๗/๗๕๓๗

เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชินกัทร พุทธิชาติ)

ถนท.

- 1 ส.ก. 2549

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร.๐ ๒๒๕๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๕๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th

<RS๕๙-๑๒๓/รช.น.ว.รณ>

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ส.ก. 37419



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สป. โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๙๘
ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/ ๒๖๓ ๒ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ นายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไปแล้ว (เอกสารแนบ)

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง ทั้งนี้ ได้ส่งสำเนาเอกสารตามข้อ ๒ มาพร้อมนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๗๐ ชุด

(นายจุลยุทธ หิรัญยะวสิต)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำเนาถูกต้อง

วิมลอรุณ วิมลพรหม

(นางสาวรัชนีวรรณ สถาพรผล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ ๖

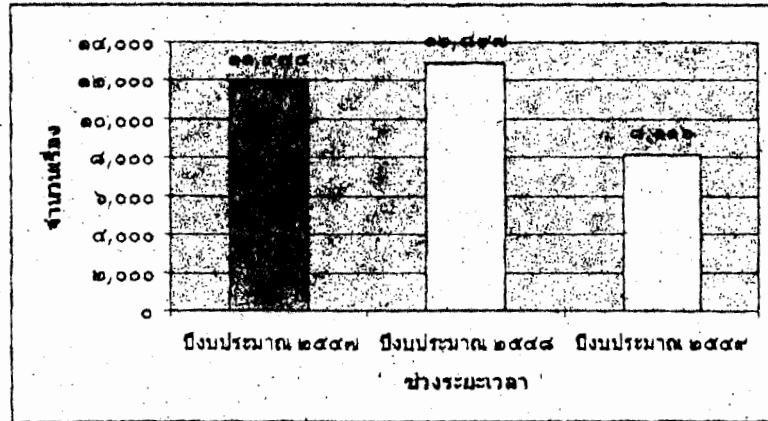
ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีใน
รอบปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)
โดยประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๓,๘๒๐ เรื่อง ดำเนินการ
จนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒,๙๓๙ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้
(เอกสาร ๕)

**๒.๑ ตารางเปรียบเทียบผลสการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกประเภท
เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๕๙**

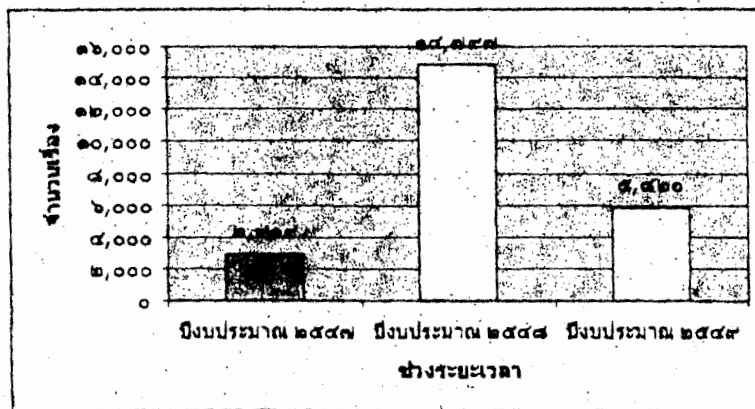
ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ จนได้ข้อ ยุติ	คิดเป็น ร้อยละ	อัตราทาง ค่าเป็นการ	คิดเป็น ร้อยละ
๑	สวัสดิการสงเคราะห์และ สาธารณสุข	๙,๓๕๑	๖,๑๔๔	๖๕.๗๐	๓,๒๐๗	๓๔.๓๐
๒	ราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ	๘,๑๑๖	๖,๗๐๔	๘๒.๖๖	๑,๔๐๗	๑๗.๓๔
๓	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๗,๓๕๘	๗,๑๘๐	๙๗.๗๑	๑๖๘	๒.๒๙
๔	หนี้สิน	๕,๘๒๐	๓,๒๙๖	๕๖.๖๓	๒,๕๒๔	๔๓.๓๗
๕	ความผิดอาญา	๔,๗๒๙	๓,๙๗๐	๘๓.๙๕	๗๕๙	๑๖.๐๕
๖	ด้านสาธารณสุขโลก	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	๑,๓๕๙	๘๕๒	๖๒.๕๒	๕๐๗	๓๗.๔๘
๑๐	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการ บริการ	๘๑๑	๖๕๘	๘๑.๑๓	๑๕๓	๑๘.๘๗
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๖๕๖	๕๐๐	๗๗.๕๐	๑๕๖	๒๒.๖๐
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	๖๕	๖๐	๙๓.๗๕	๕	๖.๒๕
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน (คำอวยพร)	๑,๕๐๕	๑,๕๐๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๙	เบ็ดเตล็ด	๑๑,๘๐๖	๑๑,๓๙๒	๙๖.๕๙	๔๑๔	๓.๕๑
๒๐	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	๔๑๓	๓๓๖	๘๑.๓๖	๗๗	๑๘.๖๔
	รวม	๖๓,๘๒๐	๕๐,๘๘๑	๗๙.๗๓	๑๒,๙๓๙	๒๐.๒๗

/สรุปจากตาราง...

อันดับ ๒. ประเด็นราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ



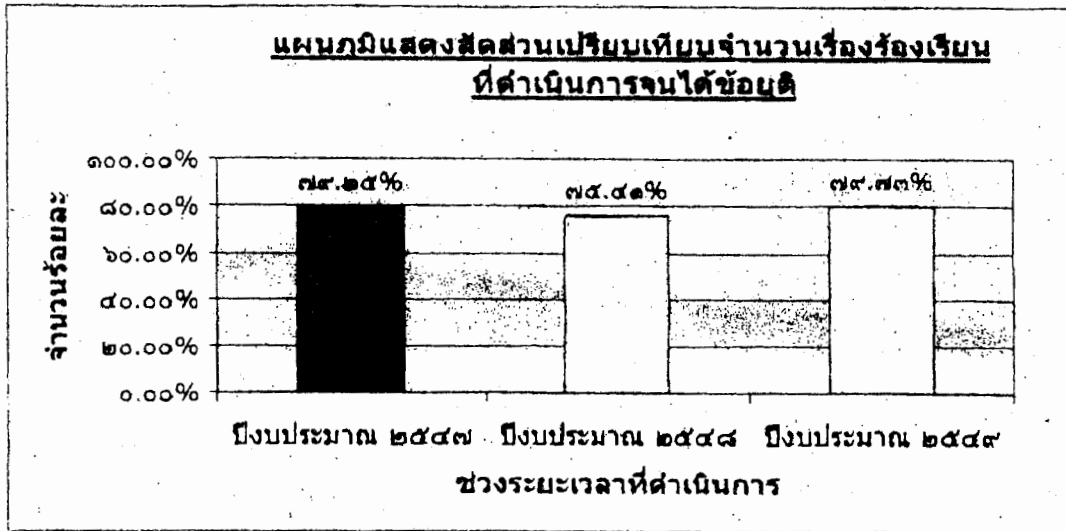
อันดับ ๓. ประเด็นหนี้สิน



สรุป จากแผนภูมิแสดงสัดส่วนเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนทั้ง ๓ ประเด็นดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าในแต่ละประเด็นมีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ แต่ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ การร้องเรียนในแต่ละประเด็นมีแนวโน้มลดลงมากเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๒.๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนจากประชาชนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙ สรุปตามแผนภูมิแสดงสัดส่วนเปรียบเทียบได้ดังนี้

/แผนภูมิ...



สรุป จากแผนภูมิแสดงสัดส่วนเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๔๗ และ ๒๕๔๘

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ ในส่วนของการสรุปผลความคิดเห็นในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคิดเห็นในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำกับติดตามประเด็นเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลความคิดเห็นในการดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลในภาพรวมด้วย จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จักได้ดำเนินการต่อไป

พลเอก (สุรยุทธ์ จุลานนท์)
นายกรัฐมนตรี
ท.ย.๕๓

(นายจุลยุทธ หิรัญยะวสิต)
รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



สรุปลงการสำคัญผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จากประชาชนของศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

(๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)

ศูนย์บริการประชาชน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๓๕๔๒

ผู้จัดทำข้อมูล : นายนพพร สมสวย

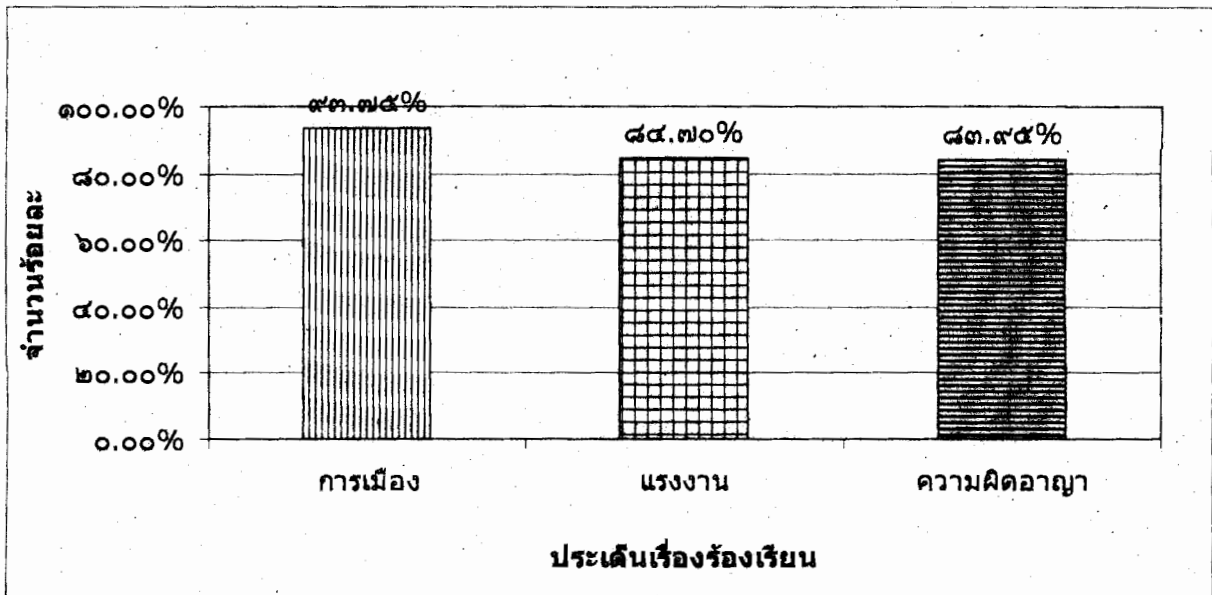
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

สรุปภาพรวมผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ได้มีประชาชนยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี จำนวนรวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๓,๘๒๐ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๒,๙๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือเรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข ราชฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ และหนี้สินตามลำดับ

๑. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำแนกตามกลุ่มปัญหา

กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๓ อันดับแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙



๑.๑ ประเด็นการเมือง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๑.๒ ประเด็นแรงงาน มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๒๑ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๑.๓ ประเด็นความผิดอาญา มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔,๗๒๙ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๙๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว