

ที่ นร ๐๔๐๖/ว ๔๙

สำนักเลขานุการคณะกรรมการบริหารสุขุมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล ถนน ๑๐๓๐๐

๔๙/ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อน
ของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเชิงกฎหมายและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ในการพิจารณาในรอบ ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน รอง-นาย, รัฐ-นาย, กรรมการ กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๑๖๘๗
ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหา
เชิงกฎหมายและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในการพิจารณาในรอบ ๑ เดือนแรกของ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มาเพื่อคณะกรรมการบริหารสุขุมนตรีพิจารณา ความละเอียดปราศจากความลับสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการบริหารสุขุมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงพิจารณาผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบท่อเนื่องต่อไป

จึงเรียนยินดี/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

 ๒๗/๓/๖๐

(นายรองพิชัย พันธุ์)

เลขานุการคณะกรรมการบริหารสุขุมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารสุขุมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๖๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๑๒๔ - ๑๒๕
โทรสาร ๐ ๒๒๖๐ ๕๐๖๔ L1-97-50 / กัตชาร์
www.cabinet.thaigov.go.th



ที่ นร ๐๙๐๔.๓๒/ ๖๗๘๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ท่าเนื้อขบวนรัฐบาล กกม. ๑๐๓๐

๖๖ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อน
ของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเชิงปัญหาน้ำรัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ในการพัฒนาระบบ ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร.๐๙๐๔.๓๒/๑๑๒๔
ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และเอกสารประกอบจำนวน ๔๗๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชน
ที่อาจเป็นปัญหาเชิงปัญหาน้ำรัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในการพัฒนาระบบ ๑ เดือนแรก
ของปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้
เสนอคณะกรรมการคุ้มครองฯรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่
ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป ดังรายละเอียดด้านล่างที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายชุลยุทธ พิริยะวงศ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สำป. สำน. โทร. ๐ ๒๖๔๙ ๔๔๗๘
ที่ นรช ๐๑๐๕.๓.๑/๑๙๔๕ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของ
ประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเชิงกฎหมายและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในการพิจารณา
ในช่วง ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ทราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงพิพากตี เมฆสารรัช)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งว่าผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ
คณะกรรมการความมั่นคงแห่งชาติ ทราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณารายงานปัญหาความ
เดือดร้อนของรายฎรที่อาจเป็นปัญหาเชิงกฎหมายว่าด้วยความชอบหมายให้
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาดำเนินการประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะกรรมการได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔ รับทราบแนวทางการ
จัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาความข้อร้องเรียนของประชาชน โดยให้ทุกกระทรวงจัดตั้ง
ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการ
ตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบพัฒนาการติดตามผล
การดำเนินการเพื่อสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบทุก ๓ เดือน
(เอกสาร ๒)

๑.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทราบเรียนนายกรัฐมนตรี โดยคณะกรรมการได้รับทราบแล้ว
เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป (เอกสาร ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นหน่วยงานใน
การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำ
สำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี
รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของ
ประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเชิงกฎหมายและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
ในการพิจารณา ในช่วง ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ – ๓๑
ธันวาคม ๒๕๖๐) สรุปได้ดังนี้

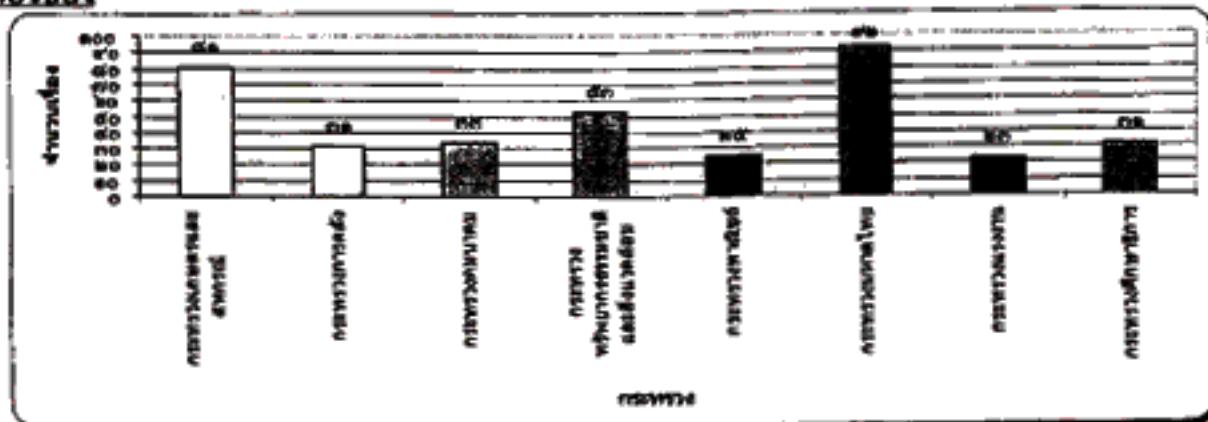
๔.๑ สรุปผลการค่าเบินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนไปประจำเดือนที่เกี่ยวข้องด้วยความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเหลือบ้านหรือนอก

สืบเนื่องจากน้ำอุ่นกรีซมีบัญชานอบหมายให้สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีประจำเดือนที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๑.๑ นี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โดยศูนย์บริการประชาชน ได้จัดทำสรุปผลการค่าเบินการเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหา
เหลือบ้านหรือนอกบ้านส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งให้ทุกหน่วยงานรายงานผลความคืบหน้าในการ
ค่าเบินการอย่างต่อเนื่องแล้ว (เอกสาร ๔) ซึ่งสรุปสาระสำคัญแยกตามรายกระทรวงได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

**๔.๑.๑ หัวร่างแสดงประจำเดือนการร้องเรียนจากประชาชนที่อาจเป็นปัญหา
เหลือบ้านหรือนอกบ้านในรอบ ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ แยกตามกระทรวงหลักที่เกี่ยวข้อง**

ลำดับ	ประจำเดือน กรกฎาคม	จำนวน ค่าเบิน	การยกเว้น	กลุ่ม ประจำเดือน ล่าสุด	รายยุทธิ์และจำนวน เจ้าหน้าที่รับ	หน่วยงาน	ผู้แสวงหา ประโยชน์	ตัวค่าน โครงการ ของรัฐ*	รวม
๑	กรมทรัพยากรบุคคล และสหกรณ์	๗๘	๗๗	๗๙	๗๓	-	๙	๙	๗๘
๒	กรมทรัพยากรดั้งเดิม	๗	-	๗	๗๖	-	-	๔	๗๗
๓	กรมทรัพยากรดั้งเดิม	๔	-	๔	๗๗	๔	๔	๔	๗๗
๔	กรมทรัพยากรดั้งเดิม ด้านมาตรฐานและ เชิงพาณิชย์	๒๔	-	๔	๗๔	-	๔	๔	๒๔
๕	กรมทรัพยากรดั้งเดิม	-	๖	๗๔	๖	-	-	๒	๗๖
๖	กรมทรัพยากรดั้งเดิม	๔๐	-	๔	๗๕	๔	-	๑	๔๖
๗	กรมทรัพยากรดั้งเดิม	-	-	-	๔	๗๔	-	-	๗๔
๘	กรมทรัพยากรดั้งเดิม	๔	๔	๐	๗๔	-	-	-	๗๔
รวมทุกกระทรวง		๗๙	๗๗	๗๐	๗๔๐	๗๔	๙๐	๙๔	๗๖๔

**๔.๑.๒ กราฟเปรียบเทียบประจำเดือนการร้องเรียนของประชาชนที่อาจเป็น
ปัญหาเหลือบ้านหรือนอกบ้านในรอบ ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ แยกตามกระทรวงหลักที่
เกี่ยวข้อง**



/สรุปจากตาราง...

สรุปจากผลรวม ๒.๙.๑ และกราฟ ๒.๙.๒

กระทรวงที่มีการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่อาจเป็นปัญหาเชิงยุทธศาสตร์ รัฐบาลมากที่สุดในรอบ ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ คือ กระทรวงมหาดไทย รองลงมาคือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่วนกระทรวงที่มีการร้องเรียนน้อยที่สุด คือ กระทรวงแรงงาน

๒.๙ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๑ เดือน แรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖,๖๐๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ซื้อยุทธศาสตร์ ๕,๘๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และมีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๑,๗๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๖)

๒.๙.๑ ตารางเบริร์ยนเพื่อบรรลุผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกตาม ประเภทเรื่องร้องเรียนในช่วง ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	๑ นิสัยนารถของปีงบประมาณ ๒๕๕๐					
		จำนวน	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ซื้อยุทธ.	ร้อยละ	อยู่ใน ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	ดังกิจกิริยาและอันดามะ	๔,๗๖๑	๗๙.๖๓	๔,๘๘๗	๗๙.๖๓	๗๙	๑.๑๗
๒	ราษฎรทั้งผู้เข้ามาท่องเที่ยว	๘๘๗	๑๖.๐๐	๘๘๗	๑๖.๐๐	๒๖๗	๒๔.๓๗
๓	พนักงาน	๖๖๖	๑๑.๘๙	๖๖๖	๑๑.๘๙	๕๖๗	๗๙.๗๙
๔	บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	๖๐๔	๑๑.๗๕	๖๐๔	๑๑.๗๕	๔๙๐	๗๙.๗๐
๕	กฎหมายและคดี	๕๐๙	๙.๐๗	๕๐๙	๙.๐๗	๔๙๙	๗๙.๗๗
๖	ความมั่นคงอาชญา	๔๖๖	๘.๘๖	๔๖๖	๘.๘๖	๔๖	๙๙.๑๔
๗	ศ้านสถาบันธุรกิจ	๓๖๐	๖.๙๕	๓๖๐	๖.๙๕	๓๖๐	๙๙.๐๘
๘	ที่ดินท่ากิน	๒๖๗	๕.๗๗	๒๖๗	๕.๗๗	๒๖๗	๙๙.๗๗
๙	การศึกษา ศาสนา และศิลปะ	๑๐๖	๑.๘๗	๑๐๖	๑.๘๗	๑๐๖	๙๙.๙๖
๑๐	กลุ่มประกอบอาชีว	๙๐๐	๑.๖๙	๙๐๐	๑.๖๙	๗๗๗	๗๕.๖๐
๑๑	สิ่งแวดล้อม	๘๙	๑.๔๐	๘๙	๑.๔๐	๘๙	๙๙.๗๘
๑๒	การเกษตร	๘๙	๑.๔๐	๘๙	๑.๔๐	๘๙	๙๙.๗๘
๑๓	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ	๘๙	๑.๐๐	๘๙	๑.๐๐	๘๙	๙๙.๗๗
๑๔	ศ้ากิจกรรมนักเรียน	๘๙	๑.๔๐	๘๙	๑.๔๐	๘๙	๙๙.๗๘
๑๕	น้ำดื่มน	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๙๙.๕๕
๑๖	การเมือง	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๙๙.๕๕
๑๗	ตัวบ่งคัดกระทำการเสื่อม	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๙๙.๕๕
๑๘	ให้กำลังใจ และสนับสนุน(ค่าตอบแทน)	๘๙	๐.๐๙	๘๙	๐.๐๙	๘๙	๐.๐๐
๑๙	เบี้ยเลี้ยด	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๙๙.๕๕
๒๐	ไม้ระบุปืนหนาแน่น	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๐.๔๕	๘๙	๙๙.๕๕
	รวม	๖,๖๐๔	๑๐๐.๐๐	๕,๘๘๗	๗๙.๖๓	๕,๘๘๗	๑๖.๓๗

/สรุปจากผลรวม...

สรุปจ้างค่าวาระที่ ๒.๒.๑ ในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑) **ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด** ได้แก่ เรื่องรายภาระชัดเจ้น้ำที่รัฐ จำนวน ๘๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ช้อยดิจิตจำนวน ๗๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

๒) **ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ช้อยดิจิตมากที่สุด** ได้แก่ ประเด็นค้านการเมืองจำนวน ๕๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ช้อยดิจิตจำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

๓) **ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด** ได้แก่ เรื่อง หนี้สินจำนวน ๖๗๖ เรื่อง มีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน ๕๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

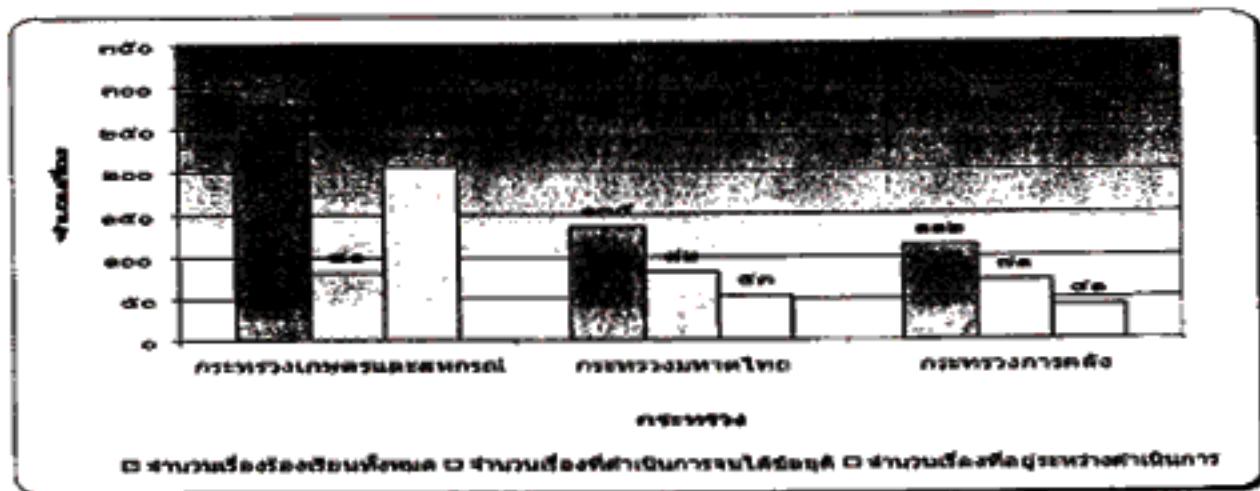
**๒.๒.๒ ตารางเบริชเก็ตข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จากประชาชนตามรายกระทรวง ในช่วง ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๐**

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ ช้อยดิจ.	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑	กระทรวงมหาดไทย	๒๕๔	๕๙	๒๔.๙๑	๒๐๗	๗๙.๔๔
๒	กระทรวงมหาดไทย	๑๙๕	๔๒	๒๐.๗๔	๕๓	๗๙.๒๖
๓	กระทรวงการคลัง	๑๑๔	๗๑	๖๑.๗๕	๔๓	๓๘.๒๕
๔	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐๖	๗๔	๗๔.๕๒	๓๔	๒๕.๔๘
๕	กระทรวงศึกษาธิการ	๘๗	๕๕	๖๔.๘๔	๒๒	๓๕.๑๖
๖	กระทรวงคมนาคม	๘๒	๓๐	๓๖.๕๗	๕๒	๖๓.๔๒
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๔	๔๙	๖๔.๖๔	๒๕	๓๕.๓๕
๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๖๗	๔๙	๗๓.๕๗	๒๙	๒๖.๔๓
๙	กระทรวงแรงงาน	๕๗	๒๔	๔๓.๘๖	๓๓	๕๖.๑๓
๑๐	กระทรวงสาธารณสุข	๔๕	๒๔	๕๓.๔๓	๑๑	๔๖.๕๖
๑๑	กระทรวงกลาโหม	๔๔	๒๖	๕๙.๐๘	๑๔	๔๐.๙๑
๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๓๐	๒๗	๙๐.๖๗	๓	๑๙.๓๓
๑๓	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๔	๑๙	๗๕.๘๓	๕	๒๔.๑๗
๑๔	กระทรวงพลังงาน	๑๗	๑๖	๙๐.๕๙	๑	๐๙.๔๑
๑๕	กระทรวงเทคโนโลยีและ科学	๑๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐
๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๕	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๑๗	กระทรวงวัฒนธรรม	๕	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๖	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๖
๑๙	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๕	๑	๒๐.๐๐	๔	๗๐.๐๐
รวม		๑,๒๐๓	๖๑๕	๕๑.๗๐	๕๙๘	๔๘.๓๐

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ : ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลล่าสุดนั่นเองที่ศูนย์บริการประชาชนส่งไปยังกระทรวงต่างๆ เพื่อประสานการแก้ไขปัญหาตาม
ข้อร้องเรียนของประชาชน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละกระทรวง โดยเป็นข้อมูลที่เรียกจากระบบสารสนเทศ
ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

**๒.๒.๑ ภาพสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนชั่วขณะตาม
รายกระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ในช่วง ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**



ดูจากตารางที่ ๒.๒.๑ และภาพ ๒.๒.๑ ได้ดังนี้

กระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑) **กระทรวงเกษตรและสหกรณ์** มีจำนวน ๘๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ชัดเจน จำนวน ๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

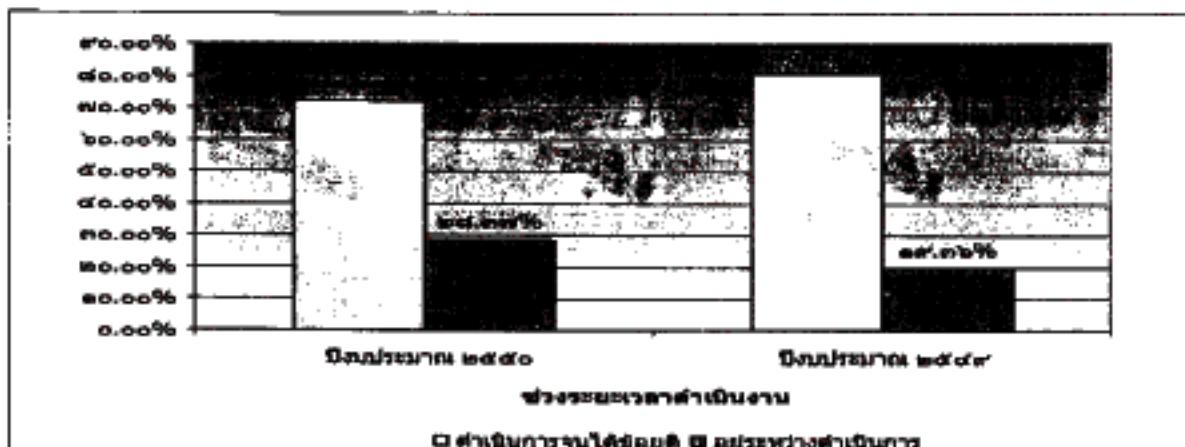
๒) **กระทรวงมหาดไทย** มีจำนวน ๑๑๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ชัดเจน จำนวน ๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๔ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) **กระทรวงสาธารณสุข** มีจำนวน ๑๐๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ชัดเจน จำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๙ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๒.๔ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ชัดเจน และอยู่ระหว่างดำเนินการ ในช่วง ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ กับช่วง ๑ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

สืบเนื่อง/...

สืบเนื่องจากผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำนวน ๖,๒๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๔,๔๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๓ และอยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวน ๑,๗๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่วันนั้น เป็นน้ำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติและอยู่ระหว่างดำเนินการมาเปรียบเทียบกับ ช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำนวน ๒๙,๒๑๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๑๗,๑๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๔ และอยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน ๕,๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดังกราฟด่อไปนี้



สรุปจากการที่ ๒.๒.๕

จากการที่จะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนในการพรวมมีแนวโน้มลดลง โดยเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ นั้นลดลงจากช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวนร้อยละ ๙.๐๑ ในขณะที่แนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ นั้นเพิ่มขึ้นจากช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวนร้อยละ ๕.๐๙

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรีในข้อ ๓.๒ ในส่วนของการสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเสนอคณะกรรมการรับทราบทุก ๓ เดือน และเพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนรายฎรที่อาจเป็นปัญหาเชิงนโยบายรัฐบาลตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็น

/ข้อมูล...

ข้อมูลในการกำกับดู管ดตามประเดิมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลความคืบหน้าในการดำเนินการจนได้ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลในภาพรวมด้วย จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดู管ดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๓ สานักงานปลัดสานักนายกรัฐมนตรี จักได้ดำเนินการต่อไป

(นายจุลยุทธ พิรัฒนยะสิต)
ปลัดสานักนายกรัฐมนตรี