



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
 รับที่..... 22421
 วันที่ 22-๑-๖๖ เวลา 15.๐๐ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๓

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๙๖๒ วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๕๖

ส.น.อ.
 22-๕-๐.๖

เรียน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวราเทพ รัตนากร)

๑. ประเด็น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรี รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

๒. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๒.๑ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒.๒ เมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖ ได้มีมติรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (เอกสาร ๒)

๓. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน /เสนอความคิดเห็น หมายถึง แสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิขุมให้กำลังใจ) และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำแนกตามประเด็นสำคัญ (เอกสาร ๓) สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางกรร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๕ ช่องทาง)

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๕,๙๓๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

/๓.๒ จำนวนเรื่อง ...

๓.๒ จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๕,๐๓๙ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เรื่องขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้ากับขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในหลากหลายประเด็น ตามลำดับ

๓.๓ จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการจำแนกตามหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัด)

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มีเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๖,๔๓๒ เรื่อง เรียงลำดับจากหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๓.๑ หน่วยงาน ได้แก่

๓.๓.๑.๑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงและกลิ่นเหม็น วิทยุรบกวนผู้ชม ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด ปรับปรุงการปล่อยสัญญาณไฟจราจรบริเวณทางแยก ยาเสพติด และบ่อนการพนัน)

๓.๓.๑.๒ กระทรวงคมนาคม (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขอให้พิจารณาเพิ่มรอบการเดินรถและเพิ่มจำนวนรถตู้ รถโดยสารประจำทาง ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ก่อสร้างถนน บาดวิถี สะพานลอยข้ามแยก ข้ามแม่น้ำ และสะพานลอยกลับรถ ขอให้เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนสำหรับโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูง และขอให้ยกเลิกนโยบายการปรับเพิ่มอัตราค่าผ่านทางพิเศษ)

๓.๓.๑.๓ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาราคาพืชผลการเกษตรตกต่ำ ประเภทยางพาราดิบ น้ำมันปาล์ม ขอให้จัดทำฝนเทียมในพื้นที่ทำการเกษตร และขอให้จัดสรรที่ดินทำกินเพื่อเกษตรกรกรม)

๓.๓.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่

๓.๓.๒.๑ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถโดยสาร ขอให้เพิ่มจำนวนและขยายเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง ขอให้ปรับปรุงและตรวจสอบสภาพรถโดยสารประจำทางให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และขอให้ปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการสายด่วนหมายเลข ๑๓๔๘)

๓.๓.๒.๒ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลง เสา สายไฟฟ้า และแก้ไขปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ต่างๆ และสายด่วนหมายเลข ๑๑๒๙ ขอให้ปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเจ้าหน้าที่ดำเนินการตัดมิเตอร์ไฟ)

๓.๓.๒.๓ ธนาคารออมสิน (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยต่ำ และขอสินเชื่อเพื่อนำไปเป็นทุนประกอบอาชีพ)

๓.๔ จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการจำแนกตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัด

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มีเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ อปท. และจังหวัดต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๓,๓๖๗ เรื่อง โดยเรียงลำดับจาก อปท. และจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

๓.๔.๑ กรุงเทพมหานคร (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง ควันท่อ กลิ่นเหม็น ขอให้แก้ไขปัญหาคารวางจำหน่ายสินค้า การติดตั้งป้ายโฆษณาบนบาทวิถี และการจอดรถกีดขวางการจราจร ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ก่อสร้างสะพานลอย คนเดินข้าม ทางม้าลาย และบาทวิถี และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร และขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) เช่น ขอให้สร้างบันไดเลื่อน และติดตั้งลิฟต์โดยสารที่สถานีรถไฟฟ้า (BTS) และขอให้เพิ่มจำนวนเที่ยวการเดินรถของรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT))

๓.๔.๒ จังหวัดปทุมธานี (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง ควันท่อ กลิ่นเหม็นจากน้ำเน่าเสีย ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ก่อสร้างถนน สะพานและจุดกัลบรถ ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร ป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร และไฟส่องสว่างริมทาง และแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด)

๓.๔.๓ จังหวัดนนทบุรี (ประเด็นที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง ควันท่อ กลิ่นเหม็น และขอให้แก้ไขปัญหาคารวางจำหน่ายสินค้า และการจอดรถกีดขวางการจราจร ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้าม และบาทวิถี ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร และแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด)

๓.๕ จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ตามตาราง ดังนี้

ลำดับที่	ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖	
	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง
๑	ไฟฟ้า	๑,๙๑๑
๒	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๔๒๙
๓	การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	๑,๐๐๓
๔	การบริการขนส่งทางบก	๖๒๗
๕	ยาเสพติด	๕๕๕
๖	น้ำประปา	๕๓๗
๗	ถนน	๔๘๙
๘	หนี้สินนอกระบบ	๓๗๗
๙	บ่อนการพนัน	๓๗๕
๑๐	โทรศัพท์	๓๕๘

ไตรมาศที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ไฟฟ้า เหตุเดือดร้อนรำคาญ และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและ โครงการของรัฐ

๔. ข้อยกหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ กำหนดในส่วน ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (เอกสาร ๔)

มาตรา ๔ การเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีให้เสนอได้ เฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้

... ฯลฯ...

(๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๖ การเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี ตามมาตรา ๔ ให้เป็นอำนาจของรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเป็นผู้ลงนาม เสนอเรื่อง ...

๕. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จัดได้ว่า เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่อง ร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และส่งผลเสียต่อความ เชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบ ด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรี รับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๒) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุป ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาศที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความ เป็นธรรมโดยไม่ชักช้า


๖. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบในการนำเสนอคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

(๒) เห็นชอบ



(นายวราเทพ รัตนากร)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
๒๖ ส.ค. ๕๖

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง
นางมาลินี ภาวิไล


(ศาสตราจารย์พิเศษธงทอง จันทรางศุ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(๓) ทราบ/สพ.

(นางสุปราณี จันทรัตนวงศ์)
ผอ.ศบช. ๒๗ ส.ค. ๕๖


๒๓ ส.ค. ๒๕๕๖



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗/๗๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๓ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๖๙๖๒ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๗๐ ชุด
 ๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๗๐ ชุด
 ๓. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณาอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรีตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปลรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปลรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปลรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒.๒ เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพิจารณาอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ หลายมิติ และได้้นำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวราเทพ รัตนากร) พิจารณาให้ความ เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญ กับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางารร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) รวมทั้งสิ้น ๒๕,๙๓๑ ครั้ง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เรื่องขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้ากับขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ และ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในหลากหลายประเด็น ตามลำดับ

๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม และกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ ตามลำดับ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารออมสิน ตามลำดับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเพื่อดำเนินการนำเสนอ คณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรี และขอความกรุณาแจ้งเวียน มติคณะรัฐมนตรีเรื่องดังกล่าวให้ทุกกระทรวงทราบต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์พิเศษธงทอง จันทรางศุ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc_opm@opm.mail.go.th

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

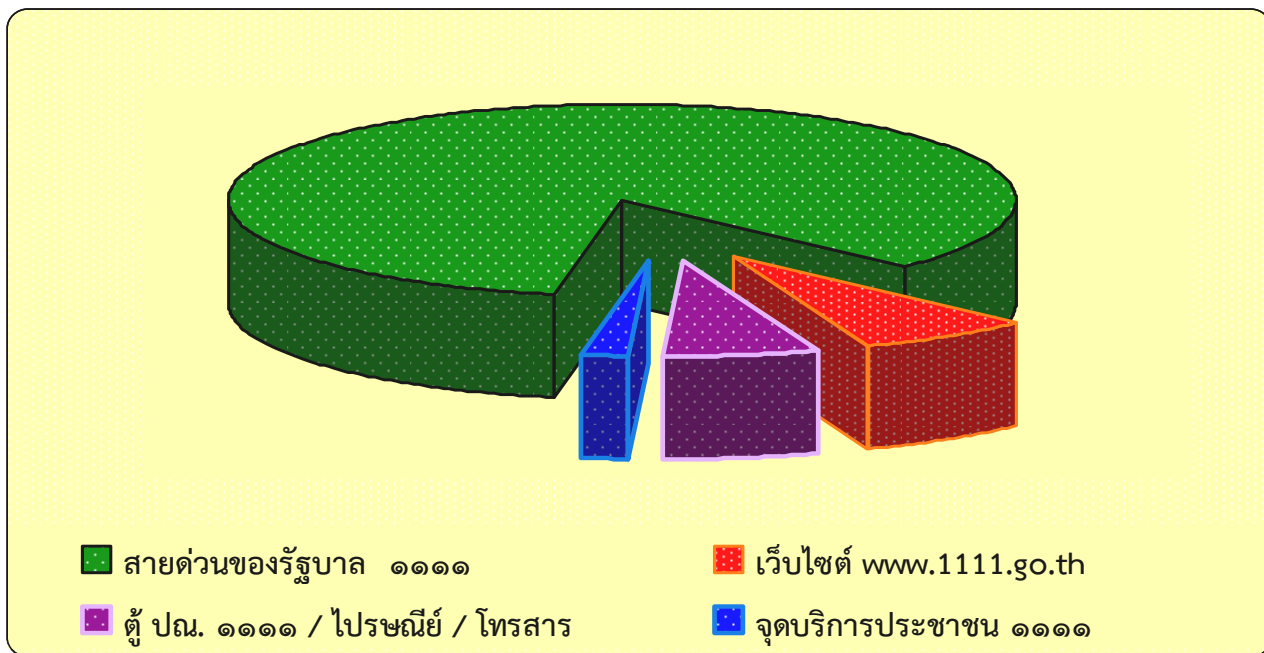


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสถี ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

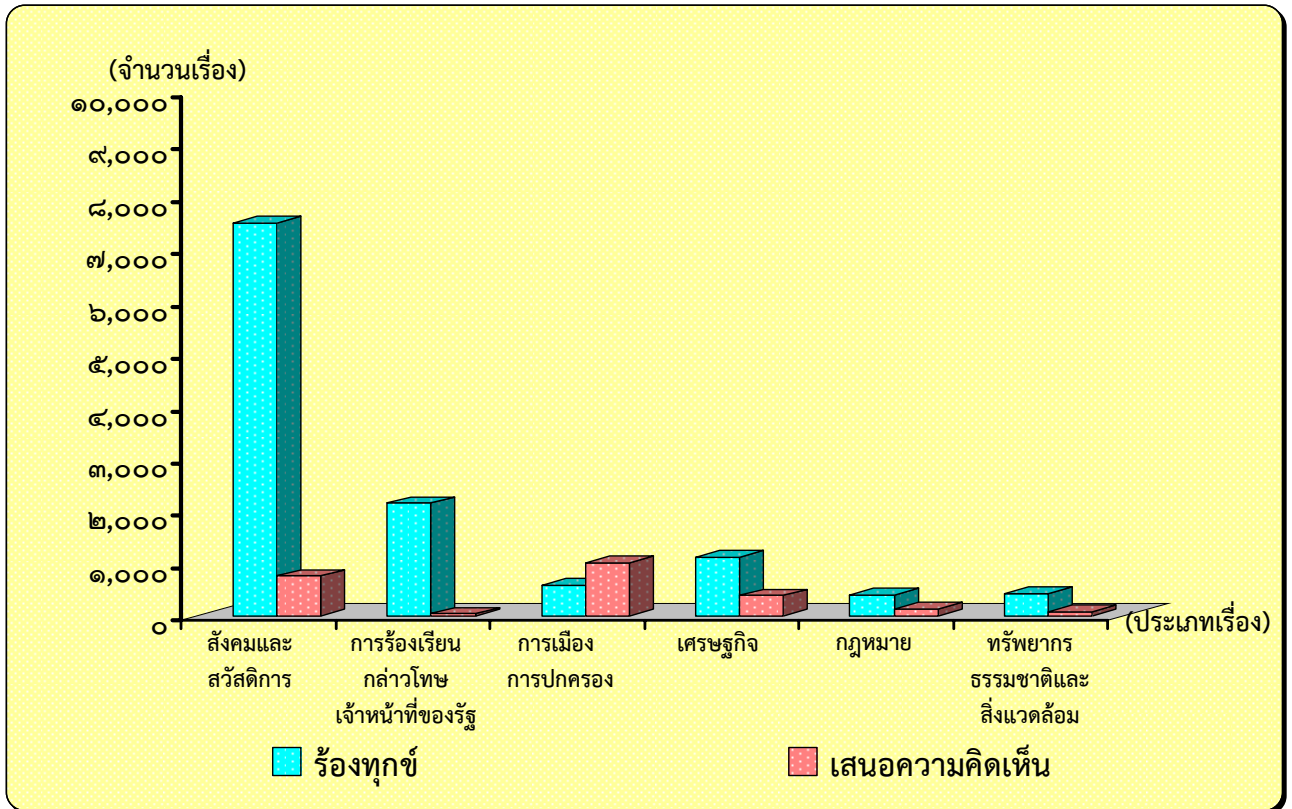
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๑,๙๑๒	๘๔.๕๐
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๘๒๘	๗.๐๕
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๗๒๑	๖.๖๔
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๗๐	๑.๘๑
รวมทั้งสิ้น		๒๕,๙๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๕,๙๓๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ร้องทุกข์ (จำนวนเรื่อง)	เสนอความคิดเห็น (จำนวนเรื่อง)	รวม
๑	สังคมและสวัสดิการ	๗,๘๒๖	๙๖๗	๘,๗๙๓
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒,๑๓๙	๓๐	๒,๑๖๙
๓	การเมือง-การปกครอง	๕๖๘	๑,๐๐๙	๑,๕๗๗
๔	เศรษฐกิจ	๑,๑๐๓	๓๗๗	๑,๔๘๐
๕	กฎหมาย	๓๙๗	๑๓๐	๕๒๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๑๗	๗๖	๔๙๓
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๔๕๐	๒,๕๘๙	๑๕,๐๓๙

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวม ๑๕,๐๓๙ เรื่อง จำแนกเป็นการร้องทุกข์ จำนวน ๑๒,๔๕๐ เรื่อง และเสนอความคิดเห็น จำนวน ๒,๕๘๙ เรื่อง

๓. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด

ลำดับที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	สังคมและสวัสดิการ	สาธารณูปโภค	๔,๑๑๗ (๑)	๒๗.๓๘
		สังคมเสื่อมโทรม	๒,๒๐๒ (๒)	๑๔.๖๔
		การพนัน	๔๔๗	๒.๙๗
		สวัสดิการสงเคราะห์	๔๑๔	๒.๗๕
		ปัญหาที่ดิน	๒๕๖	๑.๗๐
		ปัญหาแรงงาน	๒๕๓	๑.๖๘
		สาธารณสุข	๒๓๕	๑.๕๖
		การศึกษา	๒๑๖	๑.๔๔
		จัดระเบียบสังคม	๑๙๘	๑.๓๒
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑๑๘	๐.๗๘
		สถานภาพของบุคคล	๙๗	๐.๖๔
		ศาสนา ศิลป วัฒนธรรม	๙๑	๐.๖๑
		สิทธิมนุษยชน	๕๙	๐.๓๙
		ประกันสังคม	๕๔	๐.๓๖
		หลักประกันสุขภาพ	๒๖	๐.๑๗
การกีฬา	๑๐	๐.๐๗		
	รวม	๘,๗๙๓	๕๘.๕๖	
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๘๙๙	๕.๙๘
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖๓๖	๔.๒๓
		การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต	๖๓๔	๔.๒๒
		รวม	๒,๑๖๙	๑๔.๔๒
๓	การเมือง-การปกครอง	การแสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	๑,๐๐๓ (๓)	๖.๖๗
		การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๒๙๗	๑.๙๗
		การเมือง	๑๓๗	๐.๙๑
		ปัญหาความมั่นคง	๑๓๒	๐.๘๘
		สถาบันพระมหากษัตริย์	๘	๐.๐๕
		รวม	๑,๕๗๗	๑๐.๔๙
๔	เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	๔๖๘	๓.๑๑
		การเกษตร	๒๖๐	๑.๗๓
		รายได้	๑๙๔	๑.๒๙
		การค้า	๑๗๘	๑.๑๘
		การลงทุน	๑๓๕	๐.๙๐
		การเงิน	๙๗	๐.๖๔
		ราคาพลังงาน	๗๔	๐.๔๙
		การคลัง	๖๑	๐.๔๑
		อุตสาหกรรม	๑๓	๐.๐๙
		รวม	๑,๔๘๐	๙.๘๔

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๕	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๒๒๗	๑.๕๑
		การบังคับตามกฎหมาย	๑๓๒	๐.๘๘
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๘๔	๐.๕๖
		การเสนอและตรากฎหมาย	๘๔	๐.๕๖
		รวม	๕๒๗	๓.๕๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาน้ำผิวดิน	๑๗๙	๑.๑๙
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๑๐๙	๐.๗๒
		ปัญหาของเสีย	๖๗	๐.๔๕
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๔๒	๐.๒๘
		คุณภาพน้ำ	๒๙	๐.๑๙
		คุณภาพอากาศและเสียง	๒๕	๐.๑๗
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๕	๐.๑๐
		ปัญหาน้ำบาดาล	๑๒	๐.๐๘
		ทรัพยากรธรณี	๙	๐.๐๖
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๖	๐.๐๔
		รวม	๔๙๓	๓.๒๘
		รวมทั้งสิ้น		

หมายเหตุ : (๑) (๒) (๓) หมายถึง ลำดับที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๕,๐๓๙ เรื่อง โดยร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ใน**ประเภทเรื่องหลัก**ด้านสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านการเมือง – การปกครอง ตามลำดับ

สำหรับ**ประเภทเรื่องรอง**ที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สาธารณูปโภค รองลงมา คือ สังคมเสื่อมโทรม และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ตามลำดับ

ส่วน**ประเภทเรื่องย่อย**ที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เรื่อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้ากับขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย เช่น ไม่เห็นด้วยกับร่างกฎกระทรวงกำหนดความประพฤติ การแต่งกายและทรงผมของนักเรียนและนักศึกษา เนื่องจากเห็นว่าโรงเรียนเข้มงวดกับทรงผมนักเรียนอยู่แล้ว ไม่เห็นด้วยกับนโยบายยุบโรงเรียนขนาดเล็ก ขอให้เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนสำหรับโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูง และขอให้พิจารณายกเลิกการปรับเพิ่มอัตราค่าผ่านทางพิเศษ เป็นต้น

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด

ลำดับที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์การประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				รอผลการพิจารณา	
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๓,๐๖๑	๔๗.๕๙	๒,๐๒๙	๖๖.๒๙	๑,๐๓๒	๓๓.๗๑	๕๔๑	๕๒.๔๒	๔๙๑	๔๗.๕๘
๑.๑	กระทรวงคมนาคม	๓๕๒	๕.๔๗	๒๗๗	๗๘.๖๙	๗๕	๒๑.๓๑	๓๘	๕๐.๖๗	๓๗	๔๙.๓๓
๑.๒	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓๔๒	๕.๓๒	๑๙๗	๕๗.๖๐	๑๔๕	๔๒.๔๐	๙๔	๖๔.๘๓	๕๑	๓๕.๑๗
๑.๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๑๘	๔.๙๔๕	๒๐๙	๖๕.๗๒	๑๐๙	๓๔.๒๘	๕๗	๕๒.๒๙	๕๒	๔๗.๗๑
๑.๔	กระทรวงสาธารณสุข	๓๑๐	๔.๘๒	๒๖๗	๘๖.๑๓	๔๓	๑๓.๘๗	๒๐	๔๖.๕๑	๒๓	๕๓.๔๙
๑.๕	กระทรวงมหาดไทย	๒๙๕	๔.๕๙	๑๕๕	๕๒.๕๔	๑๔๐	๔๗.๔๖	๘๒	๕๘.๕๗	๕๘	๔๑.๔๓
๑.๖	กระทรวงการคลัง	๒๔๙	๓.๘๗	๑๖๓	๖๕.๔๖	๘๖	๓๔.๕๔	๔๐	๔๖.๕๑	๔๖	๕๓.๔๙
๑.๗	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๒๙	๓.๕๖	๘๖	๓๗.๕๕	๑๔๓	๖๒.๔๕	๕๓	๓๗.๐๖	๙๐	๖๒.๙๔
๑.๘	กระทรวงพาณิชย์	๑๙๘	๓.๐๘	๑๗๘	๘๙.๙๐	๒๐	๑๐.๑๐	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๓๐.๐๐
๑.๙	กระทรวงแรงงาน	๑๙๒	๒.๙๙	๑๑๗	๖๐.๙๔	๗๕	๓๙.๐๖	๔๒	๕๖.๐๐	๓๓	๔๔.๐๐
๑.๑๐	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๔	๑.๙๓	๗๘	๖๒.๙๐	๔๖	๓๗.๑๐	๒๔	๕๒.๑๗	๒๒	๔๗.๘๓
๑.๑๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๒๑	๑.๘๙	๗๙	๖๕.๒๙	๔๒	๓๔.๗๑	๒๕	๕๙.๕๒	๑๗	๔๐.๔๘
๑.๑๒	กระทรวงพลังงาน	๘๗	๑.๓๕	๗๒	๘๒.๗๖	๑๕	๑๗.๒๔	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐
๑.๑๓	กระทรวงกลาโหม	๖๕	๑.๐๑	๔๙	๗๕.๓๘	๑๖	๒๔.๖๒	๗	๔๓.๗๕	๙	๕๖.๒๕
๑.๑๔	กระทรวงยุติธรรม	๕๙	๐.๙๒	๒๗	๔๕.๗๖	๓๒	๕๔.๒๔	๑๖	๕๐.๐๐	๑๖	๕๐.๐๐
๑.๑๕	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๓๑	๐.๔๘	๒๐	๖๔.๕๒	๑๑	๓๕.๔๘	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
๑.๑๖	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๙	๐.๔๕	๑๗	๕๘.๖๒	๑๒	๔๑.๓๘	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓
๑.๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๖	๐.๔๐	๑๒	๔๖.๑๕	๑๔	๕๓.๘๕	๗	๕๐.๐๐	๗	๕๐.๐๐
๑.๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๗	๐.๒๖	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๖	๐.๒๕	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๑.๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๘๘๘	๒๙.๓๕	๑,๕๗๘	๘๓.๕๘	๓๑๐	๑๖.๔๒	๑๕๒	๔๙.๐๓	๑๕๘	๕๐.๙๗
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๕๘๑	๒๔.๕๘	๑๓๖๗	๘๖.๔๖	๒๑๔	๑๓.๕๔	๘๕	๓๙.๗๒	๑๒๙	๖๐.๒๘
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๙๐	๑.๔๐	๘๒	๙๑.๑๑	๘	๘.๘๙	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๒.๓	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๓๖	๐.๕๖	๓๔	๙๔.๔๔	๒	๕.๕๖	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓๓	๐.๕๑๕	๑๗	๕๑.๕๒	๑๖	๔๘.๔๘	๙	๕๖.๒๕	๗	๔๓.๗๕

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์การประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๕	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๒๙	๐.๔๕	๒๗	๙๓.๑๐	๒	๖.๙๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๖	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๒๘	๐.๔๔	๒๒	๗๘.๕๗	๖	๒๑.๔๓	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๒.๗	สภาพนายความ	๑๙	๐.๓๐	๓	๑๕.๗๙	๑๖	๘๔.๒๑	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕
๒.๘	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๑๒	๐.๑๙	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๘	๐.๑๒๕	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๒.๑๐	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๘	๐.๑๒๕	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๒.๑๑	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๖	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
๒.๑๒	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน ราชอาณาจักร	๕	๐.๐๘	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๕	๐.๐๘	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๔	๐.๐๖	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สำนักงานศาลยุติธรรม	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๑๖	แพทยสภา	๓	๐.๐๕	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๗	สภาการขาดไทย	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๑	โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๓	องค์การกระจายเสียง และแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์การประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ		
๒.๒๕	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักราชเลขาธิการ	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวง	๑,๔๘๓	๒๓.๐๖	๘๙๘	๖๐.๕๕	๕๘๕	๓๙.๔๕	๓๘๐	๖๔.๙๖	๒๐๕	๓๕.๐๔
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	๔๕๓	๗.๐๔	๑๒๙	๒๘.๔๘	๓๒๔	๗๑.๕๒	๒๑๕	๖๖.๓๖	๑๐๙	๓๓.๖๔
๓.๑.๑	ธนาคารออมสิน	๑๗๒	๒.๖๗	๓๓	๑๙.๑๙	๑๓๙	๘๐.๘๑	๘๔	๖๐.๔๓	๕๕	๓๙.๕๗
๓.๑.๒	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๑๐	๑.๗๑	๔๖	๔๑.๘๒	๖๔	๕๘.๑๘	๕๓	๘๒.๘๑	๑๑	๑๗.๑๙
๓.๑.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๙	๐.๖๑	๑๑	๒๘.๒๑	๒๘	๗๑.๗๙	๒๖	๙๒.๘๖	๒	๗.๑๔
๓.๑.๔	ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน	๓๗	๐.๕๗	๕	๑๓.๕๑	๓๒	๘๖.๔๙	๑๔	๔๓.๗๕	๑๘	๕๖.๒๕
๓.๑.๕	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๙	๐.๔๕	๑๕	๕๑.๗๒	๑๔	๔๘.๒๘	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๒๑.๔๓
๓.๑.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๒๒	๐.๓๔	๕	๒๒.๗๓	๑๗	๗๗.๒๗	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
๓.๑.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	๒๑	๐.๓๓	๒	๙.๕๒	๑๙	๙๐.๔๘	๑๐	๕๒.๖๓	๙	๔๗.๓๗
๓.๑.๘	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๘	๐.๑๒๕	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๑.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๗	๐.๑๑	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑.๑๐	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๘	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๑.๑๑	บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๒	โรงงานยาสูบ	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑.๑๓	องค์การสุรา	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๔๑๙	๖.๕๒	๓๑๓	๗๔.๗๐	๑๐๖	๒๕.๓๐	๗๗	๗๒.๖๔	๒๙	๒๗.๓๖
๓.๒.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒๐๑	๓.๑๓	๑๓๙	๖๙.๑๕	๖๒	๓๐.๘๕	๔๖	๗๔.๑๙	๑๖	๒๕.๘๑

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม		วัตถุประสงค์การประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๒	การประสานส่วนภูมิภาค	๑๑๓	๑.๗๖	๘๙	๗๘.๗๖	๒๔	๒๑.๒๔	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗
๓.๒.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๘๐	๑.๒๔	๖๒	๗๗.๕๐	๑๘	๒๒.๕๐	๑๒	๖๖.๖๗	๖	๓๓.๓๓
๓.๒.๔	การประสานนครหลวง	๒๕	๐.๓๙	๒๓	๙๒.๐๐	๒	๘.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับ กระทรวงคมนาคม	๓๕๘	๕.๕๗	๓๒๓	๙๐.๒๒	๓๕	๙.๗๘	๑๗	๔๘.๕๗	๑๘	๕๑.๔๓
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๒๓๒	๓.๖๑	๒๒๐	๙๔.๘๓	๑๒	๕.๑๗	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๕๑	๐.๗๙๕	๔๒	๘๒.๓๕	๙	๑๗.๖๕	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๒๗	๐.๔๒	๒๕	๙๒.๕๙	๒	๗.๔๑	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๔	การทางพิเศษแห่ง ประเทศไทย	๑๖	๐.๒๕	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓.๕	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๑๖	๐.๒๕	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๑	๐.๑๗	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๓.๗	กรมการบินพลเรือน	๔	๐.๐๖	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓.๘	การทำเรือแห่ง ประเทศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	๑๓๖	๒.๑๒	๘๘	๖๔.๗๑	๔๘	๓๕.๒๙	๔๓	๘๙.๕๘	๕	๑๑.๘๒
๓.๔.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๘๒	๑.๒๘	๔๔	๕๓.๖๖	๓๘	๔๖.๓๔	๓๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕๑	๐.๗๙	๔๑	๘๐.๓๙	๑๐	๑๙.๖๑	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐
๓.๔.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๕	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	๔๖	๐.๗๒	๑๘	๓๙.๑๓	๒๘	๖๐.๘๗	๑๑	๓๙.๒๙	๑๗	๖๐.๗๑
๓.๕.๑	การเคหะแห่งชาติ	๔๔	๐.๖๙	๑๘	๔๐.๙๑	๒๖	๕๙.๐๙	๑๐	๓๘.๔๖	๑๖	๖๑.๕๔
๓.๕.๒	สถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๓	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๓๖	๐.๕๖	๑๗	๔๗.๒๒	๑๙	๕๒.๗๘	๔	๒๑.๐๕	๑๕	๗๘.๙๕
๓.๖.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๓๖	๐.๕๖	๑๗	๔๗.๒๒	๑๙	๕๒.๗๘	๔	๒๑.๐๕	๑๕	๗๘.๙๕

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	วัตถุประสงค์การประสานงาน										
		รวม	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
					จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
									จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑๗	๐.๒๖	๓	๑๗.๖๕	๑๔	๘๒.๓๕	๖	๔๒.๘๖	๘	๕๗.๑๔	
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา	๗	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓	
๓.๗.๒	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๔	๐.๐๖	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	
๓.๗.๓	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากร ทางการศึกษา	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	
๓.๗.๔	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๗.๕	มหาวิทยาลัยมหิดล	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๗.๖	มหาวิทยาลัยศิลปากร	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๗.๗	สถาบันส่งเสริมการสอน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๖	๐.๐๙	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๘.๑	องค์การสงเคราะห์ทหาร ผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์	๖	๐.๐๙	๒	๓๓.๓๓	๔	๖๖.๖๗	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	
๓.๙.๑	องค์การสวนยาง	๒	๐.๐๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	
๓.๙.๒	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	
๓.๑๐.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๕	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับ กระทรวงอุตสาหกรรม	๒	๐.๐๓	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๑๑.๑	การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๑๑.๒	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	
๓.๑๒.๑	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	
๓.๑๓.๑	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๕	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รวม	วัตถุประสงค์การประสานงาน								
			จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา				
					จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ		ผลการ พิจารณา		
							จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔.๑	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๕.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๑๕	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๔๓๒	๑๐๐.๐๐	๔,๕๐๕	๗๐.๐๔	๑,๙๒๗	๒๙.๙๖	๑,๐๗๓	๕๕.๖๘	๘๕๔	๔๔.๓๒

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ หน่วยงานต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๖,๔๓๒ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

สำหรับรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออสสิน การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามลำดับ

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<p>เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละอองจากบ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง รถบรรทุกดิน และวัยรุ่นมั่วซุม - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจร การวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางทางเท้า และการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และปรับปรุงการปล่อยสัญญาณไฟจราจรบริเวณทางแยก <p>ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ใบบกกระท่อม และกัญชา</p> <p>บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิด และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู๋ม้า ตู๋สลี๊ด หวยจับยี่กี น้ำเต้าปูปลา โต๊ะสนักเกอร์ และพนันฟุตบอล</p>
๒	กระทรวงคมนาคม	<p>การบริการขนส่งทางบก และการบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตู้ และพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง - ขอให้พิจารณาเพิ่มรอบการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถตู้/รถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมสภาพรถโดยสารประจำทาง และสัญญาณไฟจราจร/ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ตรวจสอบการเก็บอัตราค่าโดยสารราคาแพงของรถตู้โดยสาร และรถรับจ้างสาธารณะ (รถสองแถว)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		ถนน โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาทวิถี สะพานลอยข้ามแยก สะพานข้ามแม่น้ำ และสะพาน กลับรถ
		การแสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแสดงความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนสำหรับโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูง - ขอให้ยกเลิกนโยบายการปรับเพิ่มอัตราค่าผ่านทางพิเศษ และขอให้ปรับลดอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสกับรถไฟฟ้า ใต้ดินเอ็มอาร์ที - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานขนส่ง และไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มจำนวนชั่วโมงการ อบรม และทดสอบผู้ขอทำใบอนุญาตรายใหม่/ผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และรถยนต์ (จากเดิม ๑ วันเป็น ๒ วัน)
๓	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	พืชผล โดยส่วนใหญ่ ขอให้แก้ไขปัญหาราคาพืชผลการเกษตรตกต่ำ ประเภทยางพาราดิบ เศษยางพารา น้ำมันปาล์ม มันสำปะหลัง และอ้อย
		วิกฤตน้ำ (อุทกภัย-ภัยแล้ง) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้จัดทำแผนเตรียมในพื้นที่ทำการเกษตร - ขอความอนุเคราะห์ชุดลอกคลองเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง และปัญหาอุทกภัย
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยส่วนใหญ่ ขอให้จัดสรรที่ดินทำกินเพื่อเกษตรกรรม
๔	กระทรวงศึกษาธิการ	การแสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแสดงความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ไม่เห็นด้วยกับร่างกฎกระทรวงกำหนดความประพฤติ การแต่งกายและทรงผมของนักเรียนและนักศึกษา เนื่องจาก เห็นว่าโรงเรียนเข้มงวดกับทรงผมนักเรียนอยู่แล้ว - ไม่เห็นด้วยกับนโยบายยุบโรงเรียนขนาดเล็ก - เห็นด้วยกับนโยบายโครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี อย่างมีคุณภาพของรัฐบาล - ขอให้มีมาตรการในการควบคุมดูแลรักษาการใช้แท็บเล็ตของโครงการแท็บเล็ต PC เพื่อการศึกษาไทย - ขอให้ปรับปรุงคุณภาพนมโรงเรียน - ขอให้พิจารณากำหนดมาตรการในการควบคุมผู้ประกอบการขับรถรับ-ส่งนักเรียน
		หลักสูตรการศึกษา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ส่งเสริมการเรียนวิชาภาษาอังกฤษให้ถูกต้องเหมาะสม และการจัดการศึกษาเพื่อเด็กพิการที่มีปัญหาทางพฤติกรรม และทางอารมณ์ - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบำรุงการศึกษา ค่าปรับการลงทะเบียนเรียนล่าช้า และค่าธรรมเนียมอื่นๆ
		ค่าตอบแทนพิเศษ โดยส่วนใหญ่ ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างชั่วคราวตำแหน่งครู เจ้าหน้าที่ธุรการ และนักการภารโรง
๕	กระทรวงสาธารณสุข	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร ทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่แผนกทะเบียน เจ้าหน้าที่ แผนกทันตกรรม และเจ้าหน้าที่แผนกเภสัชกรรม เป็นต้น
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล และการรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่ ขอให้เพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับคำปรึกษาพยาบาลโรคต่างๆ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก)

ลำดับ ที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง
๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งทางบก และการบริการรถสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถตู้โดยสาร - ขอให้เพิ่มจำนวนและขยายเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงและตรวจสอบสภาพรถโดยสารประจำทางให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการสายด่วนหมายเลข ๑๓๔๘

ลำดับ ที่	รัฐวิสาหกิจ	ประเด็นเรื่อง
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลง เสา สายไฟฟ้า และแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ต่างๆ และสายด่วนหมายเลข ๑๑๒๙
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการตัดมิเตอร์ไฟ
๓	ธนาคารออมสิน	หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ
		ขออนุมัติสินเชื่อ และทุนในการประกอบอาชีพ โดยส่วนใหญ่ ขอสินเชื่อเพื่อนำไปเป็นทุนประกอบอาชีพ
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน และคุณภาพน้ำประปา - ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าน้ำประปาสูงเกินจริง และการเรียกเก็บค่าปรับกรณีชำระล่าช้า - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมท่อประปา และติดตั้งมิเตอร์
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ ขอให้ปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค
๕	ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร	การแสดงความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นการแสดงความเห็น ขอให้พิจารณาเร่งจ่ายเงินโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปรัง และนาปี ปีการผลิต ๒๕๕๕/๒๕๕๖
		หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ

๗. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัด โดยเรียงตามลำดับจาก อปท. และจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กรุงเทพมหานคร	๖๐๒	๑๗.๘๘	๔๓๒	๗๑.๗๖	๑๗๐	๒๘.๒๔	๗๓	๔๒.๙๔	๙๗	๕๗.๐๖
๒	จังหวัดปทุมธานี	๑๖๑	๔.๗๘	๑๒๓	๗๖.๔๐	๓๘	๒๓.๖๐	๙	๒๓.๖๘	๒๙	๗๖.๓๒
๓	จังหวัดนนทบุรี	๑๓๒	๓.๙๒	๙๖	๗๒.๗๓	๓๖	๒๗.๒๗	๑๓	๓๖.๑๑	๒๓	๖๓.๘๙
๔	จังหวัดสมุทรปราการ	๑๑๓	๓.๓๖	๙๓	๘๒.๓๐	๒๐	๑๗.๗๐	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐
๕	จังหวัดนครราชสีมา	๑๑๑	๓.๓๐	๙๔	๘๔.๖๘	๑๗	๑๕.๓๒	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๕.๒๙
๖	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๐๔	๓.๐๙	๗๘	๗๕.๐๐	๒๖	๒๕.๐๐	๗	๒๖.๙๒	๑๙	๗๓.๐๘

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๗	จังหวัดชลบุรี	๙๐	๒.๖๗	๗๙	๘๗.๗๘	๑๑	๑๒.๒๒	๓	๒๗.๒๗	๘	๗๒.๗๓
๘	จังหวัดเชียงใหม่	๖๗	๑.๙๙	๕๐	๗๔.๖๓	๑๗	๒๕.๓๗	๑๕	๘๘.๒๔	๒	๑๑.๗๖
๙	จังหวัดสระบุรี	๖๕	๑.๙๓	๕๓	๘๑.๕๔	๑๒	๑๘.๔๖	๓	๒๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐
๑๐	จังหวัดขอนแก่น	๖๔	๑.๙๐	๔๕	๗๐.๓๑	๑๙	๒๙.๖๙	๑๗	๘๙.๔๗	๒	๑๐.๕๓
๑๑	จังหวัดอุดรธานี	๖๔	๑.๙๐	๔๒	๖๕.๖๒๕	๒๒	๓๔.๓๗๕	๑๘	๘๑.๘๒	๔	๑๘.๑๘
๑๒	จังหวัดนครปฐม	๕๙	๑.๗๕	๒๒	๓๗.๒๙	๓๗	๖๒.๗๑	๙	๒๔.๓๒	๒๘	๗๕.๖๘
๑๓	จังหวัดร้อยเอ็ด	๕๙	๑.๗๕	๓๙	๖๖.๑๐	๒๐	๓๓.๙๐	๑๗	๘๕.๐๐	๓	๑๕.๐๐
๑๔	จังหวัดนครสวรรค์	๕๗	๑.๖๙	๔๕	๗๘.๙๕	๑๒	๒๑.๐๕	๑๐	๘๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗
๑๕	จังหวัดพิษณุโลก	๕๕	๑.๖๓	๓๙	๗๐.๙๑	๑๖	๒๙.๐๙	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐
๑๖	จังหวัดสุรินทร์	๕๕	๑.๖๓	๓๔	๖๑.๘๒	๒๑	๓๘.๑๘	๑๘	๘๕.๗๑	๓	๑๔.๒๙
๑๗	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๕๔	๑.๖๐	๓๕	๖๔.๘๑	๑๙	๓๕.๑๙	๗	๓๖.๘๔	๑๒	๖๓.๑๖
๑๘	จังหวัดสงขลา	๕๓	๑.๕๗	๓๙	๗๓.๕๘	๑๔	๒๖.๔๒	๕	๓๕.๗๑	๙	๖๔.๒๙
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๕๐	๑.๔๘	๓๓	๖๖.๐๐	๑๗	๓๔.๐๐	๔	๒๓.๕๓	๑๓	๗๖.๔๗
๒๐	จังหวัดบุรีรัมย์	๔๙	๑.๔๖	๓๘	๗๗.๕๕	๑๑	๒๒.๔๕	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๒๑	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๙	๑.๔๖	๔๐	๘๑.๖๓	๙	๑๘.๓๗	๕	๕๕.๕๖	๔	๔๔.๔๔
๒๒	จังหวัดอุบลราชธานี	๔๙	๑.๔๖	๓๐	๖๑.๒๒	๑๙	๓๘.๗๘	๑๔	๗๓.๖๘	๕	๒๖.๓๒
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๔๗	๑.๔๐	๒๗	๕๗.๔๕	๒๐	๔๒.๕๕	๑๐	๕๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐
๒๔	จังหวัดลพบุรี	๔๖	๑.๓๗	๒๒	๔๗.๘๓	๒๔	๕๒.๑๗	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗
๒๕	จังหวัดกาญจนบุรี	๔๓	๑.๒๘	๒๖	๖๐.๔๗	๑๗	๓๙.๕๓	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๔.๗๑
๒๖	จังหวัดสุพรรณบุรี	๔๐	๑.๑๙	๒๕	๖๒.๕๐	๑๕	๓๗.๕๐	๑	๖.๖๗	๑๔	๙๓.๓๓
๒๗	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๓๙	๑.๑๖	๒๒	๕๖.๔๑	๑๗	๔๓.๕๙	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔
๒๘	จังหวัดเชียงราย	๓๘	๑.๑๓	๒๗	๗๑.๐๕	๑๑	๒๘.๙๕	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๘.๑๘
๒๙	จังหวัดราชบุรี	๓๘	๑.๑๓	๒๕	๖๕.๗๙	๑๓	๓๔.๒๑	๓	๒๓.๐๘	๑๐	๗๖.๙๒
๓๐	จังหวัดสุโขทัย	๓๘	๑.๑๓	๒๗	๗๑.๐๕	๑๑	๒๘.๙๕	๙	๘๑.๘๒	๒	๑๘.๑๘
๓๑	จังหวัดพิจิตร	๓๖	๑.๐๗	๒๖	๗๒.๒๒	๑๐	๒๗.๗๘	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๓๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๕	๑.๐๔	๒๐	๕๗.๑๔	๑๕	๔๒.๘๖	๘	๕๓.๓๓	๗	๔๖.๖๗
๓๓	จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๓	๐.๙๘	๒๑	๖๓.๖๔	๑๒	๓๖.๓๖	๑๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓๔	จังหวัดระยอง	๓๒	๐.๙๕	๒๗	๘๔.๓๗๕	๕	๑๕.๖๒๕	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๓๕	จังหวัดอุตรดิตถ์	๓๑	๐.๙๒	๒๔	๗๗.๔๒	๗	๒๒.๕๘	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๓๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๐	๐.๘๙	๒๕	๘๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๓๗	จังหวัดสระแก้ว	๓๐	๐.๘๙	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖
๓๘	จังหวัดนครพนม	๒๙	๐.๘๖	๒๑	๗๒.๔๑	๘	๒๗.๕๙	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
๓๙	จังหวัดมหาสารคาม	๒๙	๐.๘๖	๑๖	๕๕.๑๗	๑๓	๔๔.๘๓	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
๔๐	จังหวัดกาฬสินธุ์	๒๘	๐.๘๓	๑๗	๖๐.๗๑	๑๑	๓๙.๒๙	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙
๔๑	จังหวัดชัยภูมิ	๒๘	๐.๘๓	๒๑	๗๕.๐๐	๗	๒๕.๐๐	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๔๒	จังหวัดอ่างทอง	๒๗	๐.๘๐	๑๕	๕๕.๕๖	๑๒	๔๔.๔๔	๔	๓๓.๓๓	๘	๖๖.๖๗
๔๓	จังหวัดเลย	๒๖	๐.๗๗	๑๖	๖๑.๕๔	๑๐	๓๘.๔๖	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๔๔	จังหวัดสกลนคร	๒๖	๐.๗๗	๑๕	๕๗.๖๙	๑๑	๔๒.๓๑	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๔๕	จังหวัดนครนายก	๒๔	๐.๗๑	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๔๖	จังหวัดตรัง	๒๓	๐.๖๘	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙	๑	๑๖.๖๗	๕	๘๓.๓๓
๔๗	จังหวัดภูเก็ต	๒๓	๐.๖๘	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๔๘	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๒๑	๐.๖๒	๑๖	๗๖.๑๙	๕	๒๓.๘๑	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๔๙	จังหวัดกระบี่	๒๐	๐.๕๙	๑๒	๖๐.๐๐	๘	๔๐.๐๐	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๕๐	จังหวัดลำปาง	๒๐	๐.๕๙	๑๗	๘๕.๐๐	๓	๑๕.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕๑	จังหวัดจันทบุรี	๑๙	๐.๕๖	๘	๔๒.๑๑	๑๑	๕๗.๘๙	๕	๔๕.๔๕	๖	๕๕.๕๕
๕๒	จังหวัดพะเยา	๑๙	๐.๕๖	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๑.๕๘	๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕๓	จังหวัดมุกดาหาร	๑๘	๐.๕๓	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๕๔	จังหวัดชุมพร	๑๗	๐.๕๐	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕๕	จังหวัดนราธิวาส	๑๗	๐.๕๐	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔	๓	๓๓.๓๓	๖	๖๖.๖๗
๕๖	จังหวัดพัทลุง	๑๗	๐.๕๐	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๕๗	จังหวัดยโสธร	๑๗	๐.๕๐	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๕.๒๙	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๕๘	จังหวัดตาก	๑๖	๐.๔๘	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕๙	จังหวัดเพชรบุรี	๑๖	๐.๔๘	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๖๐	จังหวัดอุทัยธานี	๑๖	๐.๔๘	๑๑	๖๘.๗๕	๕	๓๑.๒๕	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖๑	จังหวัดสิงห์บุรี	๑๔	๐.๔๒	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวม		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน							
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา					
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ		รอผลการพิจารณา	
								จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๖๒	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๔	๐.๔๒	๑๒	๘๕.๗๑	๒	๑๔.๒๙	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖๓	จังหวัดชัยนาท	๑๓	๐.๓๙	๗	๕๓.๘๕	๖	๔๖.๑๕	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๖๔	จังหวัดปัตตานี	๑๓	๐.๓๙	๕	๓๘.๔๖	๘	๖๑.๕๔	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐
๖๕	จังหวัดน่าน	๑๒	๐.๓๖	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๑	๐.๓๓	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖๗	จังหวัดพังงา	๑๐	๐.๓๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๖๘	จังหวัดยะลา	๑๐	๐.๓๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๖๙	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๐	๐.๓๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๗๐	จังหวัดตราด	๘	๐.๒๔	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๗๑	จังหวัดลำพูน	๘	๐.๒๔	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗๒	จังหวัดหนองคาย	๘	๐.๒๔	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
๗๓	จังหวัดสตูล	๗	๐.๒๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๗๔	จังหวัดสมุทรสงคราม	๕	๐.๑๕	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๗๕	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔	๐.๑๒	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗๖	จังหวัดระนอง	๔	๐.๑๒	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗๗	จังหวัดบึงกาฬ	๒	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๓,๓๖๗	๑๐๐.๐๐	๒,๓๕๗	๗๐.๐๐	๑,๐๑๐	๓๐.๐๐	๕๓๗	๕๓.๑๗	๔๗๓	๔๖.๘๓

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่างๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๓,๓๖๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

๘. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมาก)

ลำดับที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง คิวไฟ กลิ่นเหม็นจากสิ่งปฏิกูล น้ำเน่าเสีย สถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สุนัขจรจัด วินรถจักรยานยนต์รับจ้าง และการเผาขยะ - ขอให้แก้ไขปัญหการวางจำหน่ายสินค้า การติดตั้งป้ายโฆษณาบนบาทวิถี และการจอดรถกีดขวางการจราจร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้าม ทางม้าลาย และบาทวิถี - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ท่อระบายน้ำ ขุดลอกท่อ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังบริเวณถนน - ขอให้ติดตั้งป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
		การบริการขนส่งทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) เช่น ขอให้สร้างบันไดเลื่อน และติดตั้งลิฟต์โดยสารที่สถานีรถไฟฟ้า (BTS) เป็นต้น - ขอให้เพิ่มจำนวนเที่ยวการเดินทางของรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) - ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงซ่อมแซม /ติดตั้งสัญญาณไฟจราจรสำหรับให้คนเดินข้ามถนน
๒	จังหวัดปทุมธานี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่ ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง คิวไฟ กลิ่นเหม็นจากน้ำเน่าเสีย สถานประกอบการ ร้านอาหาร ตู้คอนเทนเนอร์ บ้านเรือน และการเผาขยะ
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน สะพานและจุดกลับรถ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร ป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร และไฟส่องสว่างริมทาง
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และยาไอซ์
๓	จังหวัดนนทบุรี	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง คิวไฟ กลิ่นเหม็นจากสิ่งปฏิกูล สถานประกอบการ ร้านอาหาร สุนัขจรจัด บ้านเรือน และการเผาขยะ - ขอให้แก้ไขปัญหการวางจำหน่ายสินค้า และการจอดรถกีดขวางการจราจร
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้าม และบาทวิถี - ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งไฟส่องสว่างริมทาง ป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า กัญชา ยาไอซ์
๔	จังหวัดสมุทรปราการ	เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง คิวไฟ กลิ่นเหม็นจากสิ่งปฏิกูล น้ำเน่าเสีย โรงงาน สุนัขจรจัด บ้านเรือน การเลี้ยงสัตว์และการเผาหญ้า - ขอให้แก้ไขปัญหการจอดรถกีดขวางการจราจร
		ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงขยายช่องทางการจราจร และซ่อมแซมพื้นผิวถนน - ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร และไฟส่องสว่างริมทาง
๕	จังหวัดนครราชสีมา	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม /ก่อสร้างถนน สะพานลอยคนข้าม ทางม้าลาย และบาทวิถี - ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งเสาและเปิดใช้สัญญาณไฟจราจร ป้ายแสดงสัญลักษณ์การจราจร
		น้ำประปา โดยส่วนใหญ่ ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปามีโคล ไหลอ่อน และคุณภาพน้ำประปา
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็นจากสิ่งปฏิกูล น้ำเน่าเสีย จากโรงงาน รถเก็บขยะ ร้านอาหาร บ้านเรือน และฝุ่นละอองจากรถบรรทุก - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม ท่อระบายน้ำ ขุดลอกท่อ และกำจัดวัชพืชในคูคลองเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง