

1. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ 2550

ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน 134,991 เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 109,843 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 81.37 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและมีเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 25,148 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.63 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปในประเด็นสำคัญได้ตามตารางเปรียบเทียบดังนี้

ตารางเปรียบเทียบแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ

ปีงบประมาณ 2550

ลำดับ ที่	ประเภท ช่องทาง	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อ ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
1	สายด่วน รัฐบาล 1111	101,212	74.98	82,817	81.83	18,395	18.17
2	ตู้ปณ.1111/ หนังสือ/ โทรสาร/จุด บริการ ประชาชน	19,176	14.21	13,827	72.11	5,349	27.89
3	เว็บไซต์	12,565	9.31	11,448	91.11	1,117	8.89
4	อื่นๆ	2,038	1.51	1,751	85.92	287	14.08
รวม		134,991	100.00	109,843	81.37	25,148	18.63

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามรายการกระทรวงตาม ตารางเปรียบเทียบดังนี้

ตารางเปรียบเทียบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามรายการกระทรวง ใน งบประมาณ 2550

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อ ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
1	สำนักนายกรัฐมนตรี	11,732	63.71	8,265	70.45	3,467	29.55
2	กระทรวงมหาดไทย	1,065	5.78	893	83.85	172	16.15
3	กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	880	4.78	576	65.45	304	34.55
4	กระทรวงคมนาคม	676	3.67	180	26.63	496	73.37
5	กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	666	3.62	489	73.42	177	26.58
6	กระทรวงศึกษาธิการ	666	3.62	366	54.95	300	45.05

7	กระทรวงการคลัง	529	2.87	357	67.49	172	32.51
8	กระทรวงแรงงาน	436	2.37	234	53.67	202	46.33
9	กระทรวงสาธารณสุข	415	2.25	140	33.73	275	66.27
10	กระทรวงกลาโหม	245	1.33	113	46.12	132	53.88
11	กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	237	1.29	128	54.01	109	45.99
12	กระทรวงอุตสาหกรรม	232	1.26	147	63.36	85	36.64
13	กระทรวงพาณิชย์	221	1.20	135	61.09	86	38.91
14	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร	160	0.87	82	51.25	78	48.75
15	กระทรวงยุติธรรม	127	0.69	82	64.57	45	35.43
16	กระทรวงพลังงาน	53	0.29	36	67.92	17	32.08
17	กระทรวงการ ต่างประเทศ	31	0.17	22	70.97	9	29.03
18	กระทรวงวัฒนธรรม	26	0.14	21	80.77	5	19.23
19	กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	15	0.08	7	46.67	8	53.33
20	กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	3	0.02	2	66.67	1	33.33
	รวม	18,415	100.00	12,275	66.66	6,140	33.34

ที่มา: ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี