



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการ

“การศึกษาสาเหตุและปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชน
ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล”

โดย สิทธิเดช พงศ์กิจวรสิน และธัชนันท์ โกมลไพศาล

กรกฎาคม 2559

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการ

“การศึกษาสาเหตุและปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชน
ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล”

คณะผู้วิจัย

ต้นสังกัด

- 1 ผศ.ดร. สิทธิเดช พงศ์กิจวรสิน คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2 ดร. ธีรพันธ์ โกมลไพศาล คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ในการดำเนินนโยบายต่างๆ ของประเทศให้ได้ผลดีนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจถึงรากเหง้าของปัญหาอย่างแท้จริง การทำความเข้าใจถึงปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและผู้บริหารประเทศในระดับต่างๆ ควรให้ความสนใจ ในปัจจุบัน ประชาชนได้รับความเดือดร้อนในด้านต่างๆ สามารถร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรีและผู้บริหารระดับสูงของประเทศผ่านช่องทางต่างๆ ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลสำคัญที่จะสามารถสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี การศึกษาฉบับนี้วิเคราะห์ถึงสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงข้อร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในภาพรวมเพื่อให้เข้าใจปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดขึ้นในลักษณะต่างๆ และศึกษาในรายละเอียดถึงข้อร้องทุกข์ด้านเหตุเดือดร้อนรำคาญและสวัสดิการสังคม (สาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ) เพื่อแสดงให้เห็นในรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นและชี้ให้เห็นถึงนโยบายหรือสถานการณ์ในปัจจุบันของการจัดการในเรื่องดังกล่าวที่เชื่อมโยงกับปัญหาการร้องทุกข์ของประชาชน

จากการวิเคราะห์สถิติการร้องทุกข์ในภาพรวมพบว่า ในช่วงปีงบประมาณ 2556-2558 มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปีงบประมาณ 2558 มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้นถึง 84,492 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 36,362 เรื่องในปี 2556 หากแบ่งข้อร้องทุกข์ตามเรื่องหลักพบว่าเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 48 รองลงมาได้แก่ การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และการร้องทุกข์ด้านเศรษฐกิจ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24 และ 13 ตามลำดับ ทั้งนี้ แม้ว่าในช่วงปี 2556-2558 จำนวนเรื่องร้องทุกข์จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก แต่สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก โดยเรื่องสังคมและสวัสดิการเป็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนถึงเกือบครึ่งหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดโดยตลอด

หากแบ่งข้อร้องทุกข์ตามเรื่องรองพบว่าในปี 2558 เรื่องที่มีข้อร้องทุกข์มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การกล่าวโทษ ร้องเรียน การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ (ร้อยละ 24) ข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม (ร้อยละ 17) และด้านสาธารณสุขโรค (ร้อยละ 11) โดยเฉพาะข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาสังคมเสื่อมโทรมได้มีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ปัญหาสาธารณสุขเป็นประเด็นที่มีการร้องทุกข์ในสัดส่วนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาดังกล่าว นอกจากในแง่ของจำนวนข้อร้องทุกข์แล้ว ข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาหนี้สินที่ดิน การกระทำความผิดทางอาญา การจัดระเบียบสังคม การพนัน ปัญหาในพื้นที่ป่า สิทธิมนุษยชน สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นกลุ่มที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณาตามรายภูมิภาคพบว่า ปัญหาการร้องทุกข์ในกรุงเทพฯ มีลักษณะแตกต่างจากภูมิภาคอื่นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะมีการร้องทุกข์ด้านปัญหาสังคมในสัดส่วนที่สูงมากกว่าภูมิภาคอื่นๆ อย่างชัดเจน ส่วนภูมิภาคอื่นๆ มีการร้องทุกข์ในลักษณะใกล้เคียงกันคือข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากได้แก่การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ปัญหาสังคม และสาธารณสุขโรค แต่อาจจะมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไปตามภูมิภาคเล็กน้อย

ประเด็นย่อยที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญคิดเป็นถึงเกือบร้อยละ 15 ของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด คือมีเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญถึง 12,425 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 3,599 เรื่องในปี 2556 หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยถึงร้อยละ 123 ต่อปี ในช่วงเวลาดังกล่าว โดยในแต่ละภูมิภาคมีลักษณะการร้องทุกข์ที่ใกล้เคียงกัน โดยเรื่องที่มีความสำคัญที่สุดได้แก่ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียง ซึ่งมีจำนวนมากเป็นอันดับ 1 ในทุกภูมิภาค รองลงมาได้แก่ปัญหาการจราจร การบริการต่างๆ และปัญหากลั่น ซึ่งก็มีความสำคัญมากในทุกภูมิภาคแต่อาจจะอยู่ในอันดับที่แตกต่างกันไป

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงถึง 6,270 เรื่อง คิดถึงประมาณ 1 ใน 3 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั้งหมด โดยเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 48) เป็นปัญหาเสียงรบกวนที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหารและอีกร้อยละ 33 เป็นปัญหาเสียงที่เกิดจากบ้านเรือน/บุคคล เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหารส่วนใหญ่เกิดในเวลากลางคืน กฎหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาเรื่องเสียงในปัจจุบันได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งขึ้นอยู่กับสาเหตุของปัญหาในเรื่องเสียง ในด้านการดำเนินการจะมีหลายหน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ปัญหาเสียงที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม จะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปัญหาเสียงที่เกิดจากสถานประกอบการ จะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัญหาเสียงเป็นปัญหาข้อร้องทุกข์ที่สำคัญมาก แต่นโยบายที่เกี่ยวข้องในการจัดการปัญหาในบางส่วนก็ยังขาดความชัดเจน ประกอบกับปัญหาด้านการทำงานแบบแยกส่วนของหน่วยงานราชการ และการที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบแนวทางในการจัดการเมื่อพบเจอปัญหา ซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้ยังขาดความชัดเจนและไม่ได้มีการศึกษาในเชิงลึกเท่าที่ควร ทำให้การแก้ปัญหาเสียงรบกวนจากร้านค้า/ร้านอาหารและบ้านเรือน/บุคคลยังเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

นอกจากปัญหาเรื่องเสียงแล้ว เหตุเดือดร้อนรำคาญที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือเรื่องการจราจร โดยในปี 2558 มีการร้องทุกข์การจราจร 4,283 เรื่อง คิดเป็นประมาณร้อยละ 23 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดจากการจราจรติดขัดขวางการจราจร (ร้อยละ 24) ข้อเสนอแนะในการจัดระเบียบการจราจร (ร้อยละ 20) การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (ร้อยละ 18) ในขณะที่ในบางพื้นที่ก็จะมีข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับรถบรรทุกในสัดส่วนที่สูง ในการป้องกันและจัดการกับปัญหาดังกล่าว ประเทศไทยได้มีการตรากฎหมายขึ้น โดยกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการจราจร ได้แก่ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แต่ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายที่คอยกำกับดูแลและจัดการปัญหา หากในทางปฏิบัติก็ยังประสบปัญหาหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาของผู้ใช้รถใช้ถนนที่ไม่รู้ข้อกฎหมายบางส่วน หรือรู้แต่ไม่ปฏิบัติตาม ปัญหาข้อจำกัดในการทำงานของเจ้าพนักงาน หน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย ปัญหาด้านงบประมาณ ประกอบกับนโยบายภาครัฐบางนโยบายในช่วงที่ผ่านมาที่อาจจะไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบอย่างรอบด้าน ก็มีส่วนทำให้ปัญหาที่มีอยู่นั้นมีความรุนแรง

มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น นโยบายรถยนต์ใหม่คันแรกตามนโยบายรัฐบาล รวมถึงนโยบายเพื่อช่วยกระตุ้นตลาด อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

ข้อร้องทุกข์อีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญต่อสวัสดิภาพของประชาชนโดยตรงได้แก่เรื่องสวัสดิการสังคม การศึกษา บัณฑิตได้ศึกษาข้อร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคมใน 4 ประเด็น ได้แก่ สาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ โดยในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคม 3,617 เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา 1,551 เรื่อง การใช้บริการทางสาธารณสุขจำนวน 1,349 เรื่อง การประกันสังคม 593 เรื่อง และหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 124 เรื่อง

ในด้านการศึกษาพบว่า ปัญหาเรื่องการเงินในการเข้ารับการศึกษาคือปัญหาสำคัญที่สุดในทุกพื้นที่ ยกเว้นเขตเมือง โดยมีครอบครัวชาวไทยจำนวนมากที่ยังคงมีปัญหารายได้ไม่เพียงพอในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนต่างๆ ที่รัฐบาลมีนโยบายการศึกษาฟรีแก่ประชาชนและนโยบายให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยปัญหาดังกล่าวพบมากในครอบครัวเลี้ยงเดี่ยวที่มีบิดาหรือมารดาเป็นผู้นำครอบครัวเพียงคนเดียวและครอบครัวข้ามรุ่นหรือครอบครัวที่มีเพียงผู้สูงอายุอยู่กับหลานโดยไม่มีคนวัยทำงานอยู่ในครอบครัวเลย ข้อค้นพบนี้บ่งชี้ถึงลักษณะครอบครัวที่ควรได้รับการดูแลช่วยเหลือจากภาครัฐเป็นกรณีพิเศษ และความจำเป็นของรัฐในการระบุกลุ่มคนที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษและทำการช่วยเหลือให้ประชาชนกลุ่มดังกล่าวได้รับการศึกษาตามที่เหมาะสมต่อไป ในส่วนพื้นที่เขตเมืองมีการเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของสถาบันการศึกษาเพื่อปกป้องสิทธิของผู้เรียนในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง

ในด้านสาธารณสุขพบว่า ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เหมาะสมเป็นปัญหาสำคัญที่สุดในทุกพื้นที่ สะท้อนให้เห็นถึงความไม่เพียงพอของบุคลากรทางการแพทย์ การกระจายตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่สมดุล และปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาลเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้นจากความคุ้มครองต่างๆ นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องการรักษาผิดพลาดก็เป็นปัญหาที่ถูกร้องเรียนจากประชาชนทั่วประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ปัญหาการไม่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชาชนก็เป็นหนึ่งในปัญหาที่มีการเรียกร้องในพื้นที่อื่นๆ ทั่วประเทศมาก (ยกเว้นในกรุงเทพฯ) แสดงให้เห็นว่ายังมีประชาชนอีกส่วนหนึ่งที่ยังไม่สามารถเข้าถึงความคุ้มครองทางด้านหลักประกันสุขภาพที่ภาครัฐมีให้ หรืออาจจะเข้าถึงแล้วแต่ความคุ้มครองที่ได้ยังไม่เพียงพอ

ในด้านการประกันสังคมพบว่า ปัญหาเรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตนเป็นปัญหาสำคัญที่สุดในทุกพื้นที่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นรายกรณีไป ในขณะที่ปัญหาอื่นๆ ที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ปัญหาการกำหนดสถานพยาบาล/ความเห็นเกี่ยวกับมาตรา 40 หรือปัญหาคุณภาพการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขในระดับนโยบายหรือมาตรการในภาพรวม เช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และช่วงเวลาในการรับสมัครโครงการประกันสังคมภายใต้มาตรา 40 มากขึ้น ประชาสัมพันธ์ถึงความแตกต่างทั้งข้อดีและข้อเสียระหว่างการได้รับบำเหน็จและบำนาญเพื่อให้ผู้ประกันตน

เข้าใจระเบียบของสำนักงานประกันสังคมมากขึ้น การควบคุมคุณภาพการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลที่
ทำสัญญาให้บริการด้วยอย่างเข้มงวดขึ้นโดยมีการวัดประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ประกันตนที่เข้าใช้บริการ

สำหรับข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพพบว่า ปัญหาเรื่องคุณภาพในการรักษาพยาบาลภายใต้
สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นปัญหาสำคัญที่ได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้ง โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิด
จากการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลบางแห่ง ไม่ได้เป็นข้อบกพร่องที่เกิดจากนโยบายหลักประกันสุขภาพ
ในขณะที่ข้อร้องเรียนที่มีความสำคัญรองลงมาได้แก่ ข้อเสนอแนะให้มีการแก้ไขระเบียบของระบบหลักประกัน
สุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็นของการกำหนดสถานพยาบาลปฐมภูมิของผู้อยู่ภายใต้หลักประกัน โดยสามารถ
แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการตรวจสอบการกำหนดสถานพยาบาลตามระยะทางจากที่อยู่อาศัยที่แท้จริงของผู้
ร้องเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้วิเคราะห์ถึงสถานภาพและการเปลี่ยนแปลงข้อร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในภาพรวมเพื่อให้เข้าใจปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดขึ้นในลักษณะต่างๆ และศึกษาในรายละเอียดถึงข้อร้องทุกข์ด้านเหตุเดือดร้อนรำคาญและสวัสดิการสังคม (สาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ) ผลการศึกษาพบว่า ในช่วงปีงบประมาณ 2556-2558 มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี 2556 หากแบ่งข้อร้องทุกข์ตามเรื่องหลักพบว่าเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 48 รองลงมาได้แก่ การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และการร้องทุกข์ด้านเศรษฐกิจ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24 และ 13 ตามลำดับ

หากแบ่งข้อร้องทุกข์ตามเรื่องรองพบว่าในปี 2558 เรื่องที่มีข้อร้องทุกข์มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การกล่าวโทษ ร้องเรียน การประพจน์ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ (ร้อยละ 24) ข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม (ร้อยละ 17) และด้านสาธารณสุขโรค (ร้อยละ 11) โดยเฉพาะข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาสังคมเสื่อมโทรมได้มีส่วนเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่วนในระดับประเด็นย่อยที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยคิดเป็นถึงเกือบร้อยละ 15 ของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด โดยเรื่องที่มีความสำคัญที่สุดได้แก่ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียง ซึ่งมีจำนวนมากเป็นอันดับ 1 ในทุกภูมิภาค รองลงมาได้แก่ปัญหาการจราจร การบริการต่างๆ และปัญหาที่ดิน ซึ่งก็มีความสำคัญมากในทุกภูมิภาคแต่อาจจะอยู่ในอันดับที่แตกต่างกันไป

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงถึง 6,270 เรื่อง คิดถึงประมาณ 1 ใน 3 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั้งหมด โดยเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 48) เป็นปัญหาเสียงรบกวนที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร และอีกร้อยละ 33 เป็นปัญหาเสียงที่เกิดจากบ้านเรือน/บุคคล ทั้งนี้ นโยบายที่เกี่ยวข้องในการจัดการปัญหาเสียงรบกวนถึงแม้จะมีการระบุไว้ในพระราชบัญญัติและกฎกระทรวงต่างๆ แต่่นโยบายที่เกี่ยวข้องในการจัดการปัญหาในบางส่วนก็ยังขาดความชัดเจน ประกอบกับปัญหาด้านการทำงานแบบแยกส่วนของหน่วยงานราชการ และประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่ทราบแนวทางในการจัดการเมื่อพบเจอปัญหา ทำให้การแก้ปัญหาเสียงรบกวนจากร้านค้า/ร้านอาหารและบ้านเรือน/บุคคลยังเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ มีข้อร้องทุกข์การจราจร 4,283 เรื่อง คิดเป็นประมาณร้อยละ 23 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดจากการจราจรติดขัดของการจราจร (ร้อยละ 24) ข้อเสนอแนะในการจัดระเบียบการจราจร (ร้อยละ 20) การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (ร้อยละ 18) ถึงแม้ว่าจะมีการระบุถึงแนวทางในการป้องกัน ควบคุม และจัดการกับปัญหาดังกล่าวอย่างชัดเจนในกฎหมาย แต่ในทางปฏิบัติก็ยังประสบปัญหาหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากผู้ไร้รถใช้ถนน และปัญหาข้อจำกัดของหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับนโยบายภาครัฐบางนโยบายในช่วงที่ผ่านมาที่ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบอย่างรอบด้านเพียงพอก็มีส่วนทำให้ปัญหาที่มีอยู่นั้นมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น นโยบายรถยนต์ใหม่คันแรกตามนโยบายรัฐบาล รวมถึงนโยบายเพื่อช่วยกระตุ้นตลาดอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

ข้อร้องทุกข์อีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญได้แก่เรื่องสวัสดิการสังคม การศึกษาฉบับนี้ได้ศึกษาข้อร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคมใน 4 ประเด็น ได้แก่ สาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ โดยในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคม 3,617 เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา 1,551 เรื่อง การใช้บริการทางสาธารณสุขจำนวน 1,349 เรื่อง การประกันสังคม 593 เรื่อง และหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 124 เรื่อง

ในด้านการศึกษาพบว่า ปัญหาเรื่องการเงินในการเข้ารับการศึกษาเป็นปัญหาสำคัญที่สุดโดยเฉพาะในครอบครัวเลี้ยงเดี่ยวและครอบครัวข้ามรุ่น ส่วนในด้านสาธารณสุขพบว่าปัญหาสำคัญที่สุดได้แก่ความล่าช้าในการให้บริการและการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เหมาะสม สะท้อนให้เห็นถึงความไม่เพียงพอของบุคลากรทางการแพทย์ รองลงมาได้แก่ปัญหาการรักษาผิดพลาด และปัญหาการไม่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชาชน

ในด้านการประกันสังคมพบว่า ปัญหาเรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตนเป็นปัญหาสำคัญที่สุด ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นรายกรณีไป รองลงมาได้แก่ ปัญหาการกำหนดสถานพยาบาล/ความเห็นเกี่ยวกับมาตรา 40 หรือปัญหาคุณภาพการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขในระดับนโยบายหรือมาตรการในภาพรวม และสำหรับข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพพบว่า ปัญหาเรื่องคุณภาพในการรักษาพยาบาลภายใต้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นปัญหาสำคัญที่ได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้ง ในขณะที่ข้อร้องเรียนที่มีความสำคัญรองลงมาได้แก่ ข้อเสนอแนะให้มีการแก้ไขระเบียบของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็นของการกำหนดสถานพยาบาลปฐมภูมิของผู้อยู่ภายใต้หลักประกัน

Abstract

This research analyzes the overall situation and trend of people's complaint data in Thailand during the past few years. Complaint data on disturbances and social welfare are studied in detail. The result shows that, during the 2013-2015 fiscal year, the number of complaints increased sharply from 36,362 in 2013 to 84,492 in 2015. The topics that people complain about most are related to social well-being (48%), government officers (24%) and economy (13%).

In terms of sub-topics, the problems that people complain about most are inappropriate manners of government officers (24%), social problems (17%) and infrastructure (11%). Interestingly, the share of complaints on social problems has increased significantly during the past 3 years. More specifically, in sub-sub-topic level, the data shows that people complain most on disturbances, which accounted for almost 15% of all complaints. Among the disturbance problems, noise is the most important issue in all regions. Other important complaints on nuisances are about traffic, services, and small problems.

In 2015, among all complaints on disturbances, there were 6,270 complaints on noise, approximately one-third of all complaints on disturbances. 48% of them are about noise disturbances from shops or restaurants. 33% is about noise from household and individuals. Even though the policy on noise related disturbances has been listed on an acts and ministerial regulations, tools and responsibilities in tackling noise caused by shops/restaurants and households are unclear and ineffective.

Apart from the noise related disturbances, there were 4,283 complaints on traffic problem (23% of all complaints) in 2015. Major problems are obstructing traffic (24%), suggestions on traffic management (20%), and street racing (18%). Despite the written law and regulations; the people are still experiencing difficulties from the road users and law enforcers. Government policies, for example, the first car policy and surge in real estate sales, are also big factors which worsen traffic problem.

Another important topic which closely affects the welfare of people, is about social welfare provisions. In 2015, there were 3,617 complaints on social welfare provisions. This consists of 1,551 complaints on education, 1,349 complaints on healthcare services, 593 complaints on social security, and 124 complaints on health security.

For complaints on education, insufficient financial resources for education is the most important problem. It is especially hard for single-parent families and skipped-generation families. For complaints on health services, delay of service and inappropriate manners of medical staff are among the major problems. This might be the results of an inadequate number of medical staff in Thailand. Other major complaints on healthcare services are improper medical treatment and people's insufficient financial resources for medical expenses.

For complaints on social security, the most important problem is that some people are unable to acquire the benefits they deserve, which is handled case by case. Other major problems are about assigning designated hospitals for people and quality of healthcare services, which is a policy-related problem. For complaints on health security, quality of healthcare service under health security is the most brought up. Other important complaints are about regulations on universal health care coverage and assignment of primary designated hospitals.

สารบัญ

บทที่ 1	บทนำ	1-1
	1.1 ที่มาและความสำคัญ	1-1
	1.2 วัตถุประสงค์	1-2
	1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-2
บทที่ 2	สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาพรวม	2-1
	2.1 ภาพรวมสถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ทั้งประเทศ.....	2-1
	2.2 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในกรุงเทพมหานคร	2-18
	2.3 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคกลาง	2-31
	2.4 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคเหนือ	2-44
	2.5 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2-58
	2.6 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออก	2-71
	2.7 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันตก	2-85
	2.8 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคใต้	2-98
	2.9 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์รายภูมิภาคในบางประเด็นที่น่าสนใจ	2-112
	2.10 สรุปการวิเคราะห์สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์	2-122
	ภาคผนวก	2-124
บทที่ 3	การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ	3-1
	3.1 การวิเคราะห์ภาพรวมเหตุเดือดร้อนรำคาญ แยกตามรายภูมิภาค	3-2
	3.2 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียง	3-29
	3.3 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์เรื่องการจราจร.....	3-37
	ภาคผนวก	3-48
บทที่ 4	การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านนโยบายสวัสดิการสังคม	4-1
	4.1 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษา	4-1
	4.2 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณสุข	4-19
	4.3 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคม	4-26
	4.4 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพ	4-36

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในการดำเนินนโยบายต่างๆ ของประเทศให้ได้ผลดีนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจถึงรากเหง้าของปัญหาอย่างแท้จริง การทำความเข้าใจถึงปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและผู้บริหารประเทศในระดับต่างๆ ควรให้ความสนใจ ในปัจจุบัน ประชาชนได้รับความเดือดร้อนในด้านต่างๆ สามารถร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สายด่วนของรัฐบาล เว็บไซต์ จุดบริการประชาชน ตู้ปณ.1111/ไปรษณีย์/โทรสาร และคณะกรรมการความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ถึง 145,460 เพิ่มขึ้นจาก 104,605 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2557¹ โดยเป็นการร้องทุกข์ 115,905 เรื่อง และการเสนอความคิดเห็นและให้ข้อมูล 28,552 เรื่อง ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลสำคัญที่จะสามารถสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี

จากข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 หากแบ่งข้อมูลเป็นประเภทเรื่องหลักพบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดได้แก่เรื่องสังคมและสวัสดิการ การเมืองการปกครอง และเรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ ในขณะที่หากแบ่งตามประเภทเรื่องย่อยพบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ หนี้สินนอกระบบ และยาเสพติด ซึ่งจะเห็นได้ว่า เหตุเดือดร้อนรำคาญนับเป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดและสูงกว่าเรื่องอื่นๆ เป็นอย่างมาก โดยเหตุเดือดร้อนรำคาญนี้นับเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลถึงสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง โดยเหตุเดือดร้อนรำคาญที่พบที่มีการร้องทุกข์บ่อย เช่น เสียง (จากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ บ้านเรือน มั่วสุม การแข่งจักรยานยนต์) ฝุ่นละออง คิวไฟ กลิ่นเหม็น น้ำเน่าเสีย สุนัขจรจัด การจอดรถกีดขวาง การวางจำหน่ายสินค้า ไฟส่องสว่างริมทาง การขับซิ่งจักรยานยนต์บนบาทวิถี เป็นต้น

นอกจากเหตุเดือดร้อนรำคาญแล้ว ข้อร้องเรียนที่สำคัญและส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในอีกมุมหนึ่งได้แก่ กลุ่มสาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นประเด็นที่ใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ทั่วไปของประชาชน (ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีข้อร้องทุกข์ในกลุ่มนี้ 2526 เรื่อง) ซึ่งข้อร้องเรียนทั้ง 2 ประเด็นนี้จะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละจังหวัด ภูมิภาค หรือลักษณะของพื้นที่ด้วยเช่นกัน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของประชาชน โครงการนี้ต้องการที่จะศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชนผ่านศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลในแง่มุมต่างๆ โดยเน้นที่การศึกษานโยบายภาครัฐที่ส่งผลต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อให้เข้าใจสาเหตุของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดขึ้น (ส่วนที่ 1 เป็นประเด็นหลัก)

¹ ตัวเลขการร้องทุกข์/เสนอความเห็นที่เพิ่มมากขึ้นอาจเกิดจากประชาชนได้รับความเดือดร้อนมากขึ้น หรือช่องทางการร้องทุกข์ดีขึ้น หรือทั้ง 2 อย่างร่วมกัน

และชี้ให้เห็นถึงช่องว่างทางนโยบายที่อาจจะมีการดำเนินการเพิ่มขึ้นในอนาคตเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (ส่วนที่ 2 เป็นประเด็นรอง)

โดยเนื้อหาในรายงานฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 บท ได้แก่ 1) บทนำ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ และขอบเขตการศึกษา 2) สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาพรวม เป็นการวิเคราะห์สถิติข้อร้องทุกข์ของประชาชนในช่วงปี 2556-2558 เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของปัญหาการร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของจำนวนข้อร้องทุกข์ในด้านต่างๆ โดยพิจารณาทั้งรายประเด็นการร้องทุกข์และรายภูมิภาค 3) ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นการวิเคราะห์ลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นจากสถิติการร้องทุกข์เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญในปี 2558 โดยพิจารณาทั้งรายประเด็นย่อยที่น่าสนใจและรายภูมิภาค และ 4) การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านนโยบายสวัสดิการสังคม ซึ่งประกอบด้วยเรื่องการศึกษา การใช้บริการทางสาธารณสุข การประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยแสดงการวิเคราะห์ลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นจากสถิติการร้องทุกข์ด้านนโยบายสวัสดิการสังคมในปี 2558 โดยพิจารณาทั้งรายประเด็นย่อยที่น่าสนใจและรายภูมิภาค

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความเข้าใจสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของประชาชนผ่านข้อร้องทุกข์ของประชาชน
2. เพื่อเข้าใจสาเหตุของปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชนที่สำคัญ เพื่อที่จะสามารถนำไปกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องได้ในอนาคต
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นข้อร้องทุกข์อื่นๆ ต่อไป

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาข้อร้องทุกข์ของประชาชนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
2. ศึกษาเชิงลึกในประเด็นปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยใช้ข้อมูลการร้องทุกข์จาก 2 ประเด็นหลัก ได้แก่
 - 2.1 เหตุเดือดร้อนรำคาญ
 - 2.2 สาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ
3. เน้นศึกษานโยบาย (หรือการขาดนโยบายบางอย่าง) ที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องทุกข์ทั้ง 2 ด้านดังขอบเขตการศึกษาในข้อ 2

บทที่ 2 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในส่วนแรกเป็นการนำสถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ที่รวบรวมไว้โดยศูนย์บริการประชาชนมาวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะและการเปลี่ยนแปลงของการร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้เข้าใจภาพรวมของปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนประสบและร้องทุกข์ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วง 3 ปีหลัง ทั้งนี้ เนื้อหาบทที่ 2 แสดงการวิเคราะห์สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในลักษณะต่างๆ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

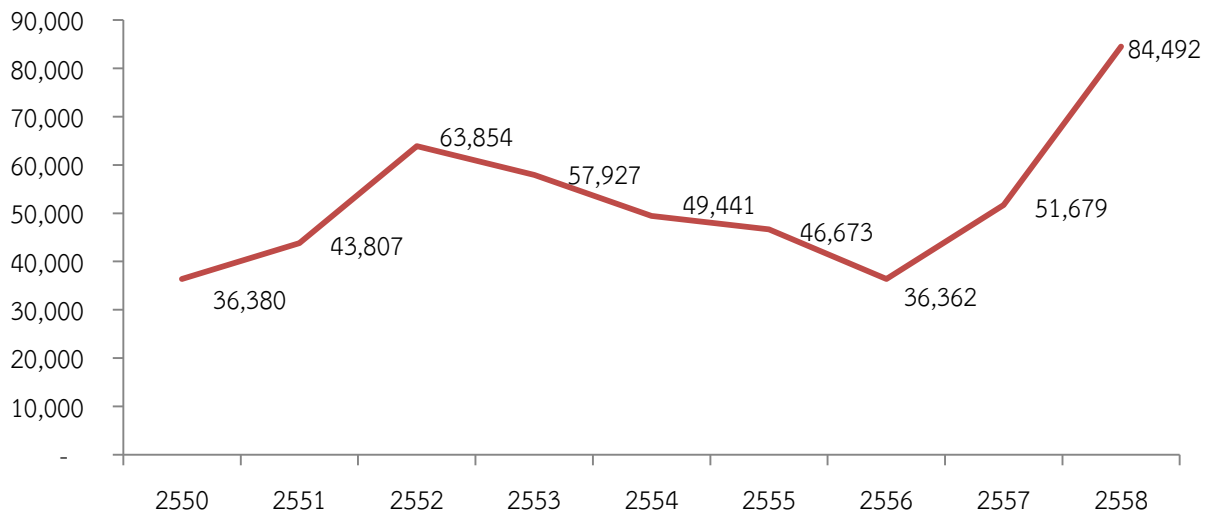
- 1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ทั้งประเทศ ทั้งเรื่องหลัก เรื่องรอง และเรื่องย่อย
- 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถิติจำนวนข้อร้องทุกข์รายภูมิภาค ทั้งเรื่องหลัก เรื่องรอง และเรื่องย่อย โดยได้แบ่งข้อมูลการร้องเรียนเป็นรายภูมิภาคที่สำคัญ ได้แก่ กรุงเทพฯ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคใต้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความเหมือนและความแตกต่างของความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับประชาชนในแต่ละภูมิภาค

2.1 ภาพรวมสถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ทั้งประเทศ

จากสถิติจำนวนข้อร้องทุกข์²ย้อนหลังในช่วงปีงบประมาณ 2550-2557³ พบว่า ในช่วงปี 2550-2552 จำนวนข้อร้องทุกข์มีเพิ่มมากขึ้นจาก 36,380 เป็น 63,854 เรื่อง ในขณะที่ในช่วงปี 2552-2556 จำนวนข้อร้องทุกข์ได้ลดลงเหลือ 36,362 เรื่อง และหลังจากนั้นในปี 2557-2558 จำนวนข้อร้องทุกข์ได้เพิ่มขึ้นอีกครั้ง โดยในปีงบประมาณ 2558 มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 84,492 ครั้ง

² สถิติจำนวนข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนแบ่งข้อมูลออกเป็น 1) ขอข้อมูล/ขอเอกสาร 2) ขอคำแนะนำปรึกษา 3) แจ้งเบาะแส 4) แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน 5) ชมเชย/อวยพร/ให้กำลังใจ 6) ตำหนิ 7) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ 8) เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ในบทนี้เป็นข้อมูลเฉพาะข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

³ ข้อมูลที่ใช้ในรายงานนี้ทั้งฉบับเป็นข้อมูลปีงบประมาณ



รูปที่ 2.1 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่วงปีงบประมาณ 2550-2558

ทั้งนี้ การที่จำนวนข้อร้องทุกข์ได้เพิ่มสูงขึ้นมากในช่วง 3 ปีหลัง อาจจะเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น การที่ประชาชนประสบปัญหาที่มากขึ้น หรืออาจจะมาจากการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น (เช่น การเพิ่มช่องทางการร้องเรียนของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ หรือการเข้าถึงโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น) และการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ของรัฐบาลด้วย ดังนั้น ในการศึกษาฉบับนี้จะใช้ข้อมูลเฉพาะในช่วง 3 ปีหลัง (ปีงบประมาณ 2556-2558) เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่การเข้าถึงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนน่าจะไม่มี ความแตกต่างกันมากนัก รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลที่มีการส่งเสริมให้มีการร้องทุกข์มายังศูนย์บริการประชาชนที่มากขึ้นเช่นกัน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ในเชิงลึกถึงประเด็นลักษณะและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

2.1.1 เรื่องหลัก

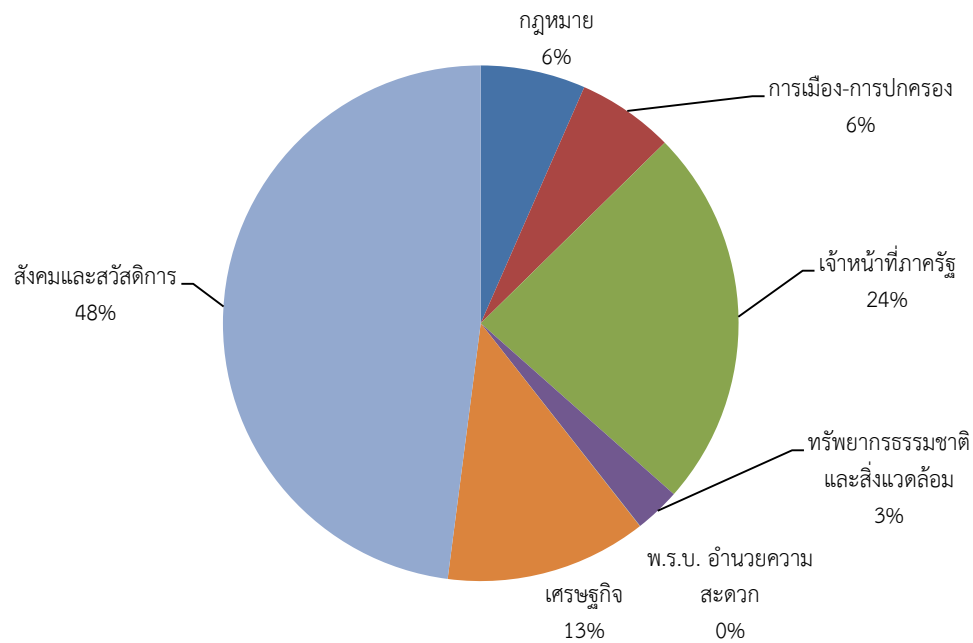
หากแบ่งข้อร้องทุกข์ตามเรื่องหลัก 7 เรื่อง ได้แก่ 1) กฎหมาย 2) การเมือง-การปกครอง 3) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ 4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก 6) เศรษฐกิจ และ 7) สังคม พบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ มีการร้องทุกข์ถึง 40,514 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 48 ของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด รองลงมาได้แก่ การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ 20,177 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24 และด้านเศรษฐกิจ 10,679 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13 ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2556-2558 พบว่า จำนวนข้อร้องทุกข์มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจาก 36,362 ในปี 2556 เป็น 84,492 เรื่องในปี 2558 โดยคิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงดังกล่าวถึงร้อยละ 66 อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก แต่สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก โดยเรื่องสังคมและสวัสดิการเป็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดมาโดยตลอด คิดเป็นสัดส่วนถึงเกือบครึ่งหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านกฎหมายเป็นด้านที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วที่สุด จาก 1,430 เรื่องในปี 2556 เป็น 5,559 เรื่องในปี 2558 หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยถึงร้อยละ 144 ต่อปี ในขณะที่เรื่องร้องทุกข์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นในอัตราที่น้อยที่สุดจาก 1,147 เรื่องในปี 2556 เป็น 2,419 เรื่องในปี 2558
คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 35 ต่อปี

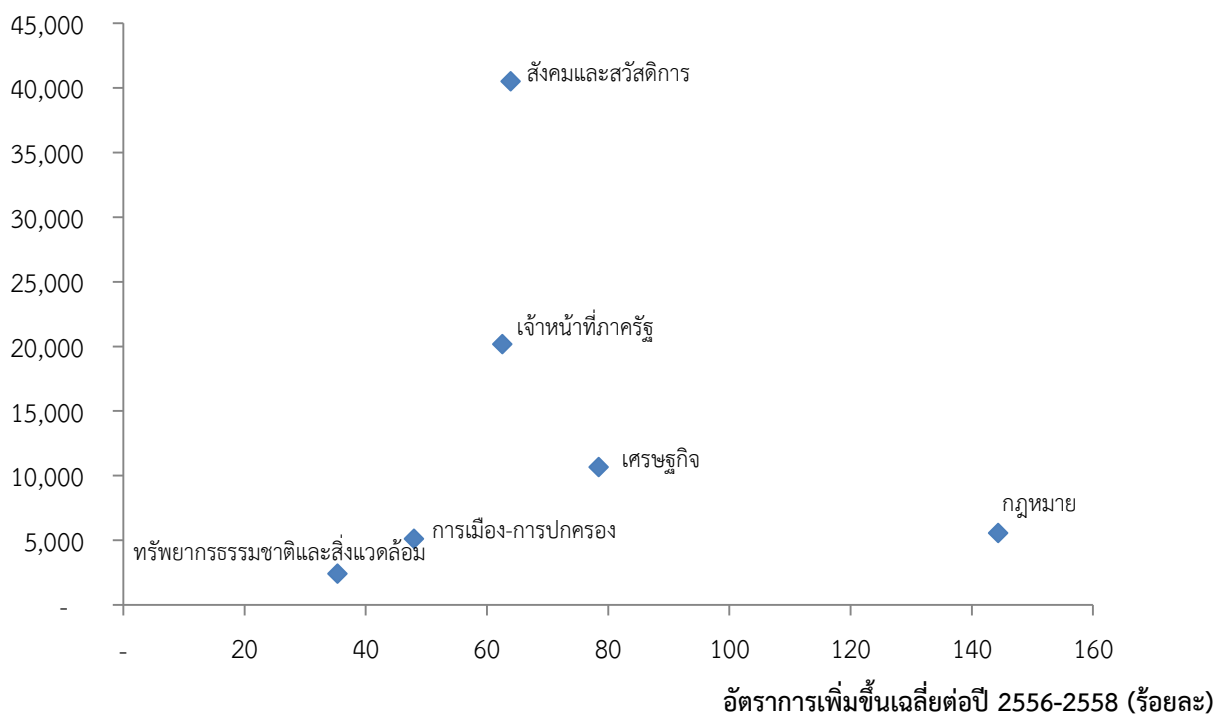
ตารางที่ 2.1 จำนวน สัดส่วน และอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		เฉลี่ย 2556-2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวนเรื่อง	สัดส่วน	จำนวนเรื่อง	สัดส่วน	จำนวนเรื่อง	สัดส่วน	จำนวนเรื่อง	สัดส่วน	
กฎหมาย	1,430	4	2,702	5	5,559	7	3,230	6	144
การเมือง-การปกครอง	2,618	7	3,252	6	5,130	6	3,667	6	48
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	8,964	25	13,364	26	20,177	24	14,168	25	63
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1,417	4	1,898	4	2,419	3	1,911	3	35
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	-	-	-	-	14	0	5	0	-
เศรษฐกิจ	4,156	11	5,426	10	10,679	13	6,754	12	78
สังคมและสวัสดิการ	17,777	49	25,037	48	40,514	48	27,776	48	64
รวม	36,362	100	51,679	100	84,492	100	57,511	100	66



รูปที่ 2.2 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.3 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ แบ่งตามเรื่องหลัก

2.1.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ตามเรื่องร้อง 49 เรื่อง จะพบว่า 10 อันดับแรกของเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ
- 2) สังคมเสื่อมโทรม
- 3) สาธารณูปโภค
- 4) ปัญหาหนี้สิน
- 5) ปัญหาที่ดิน
- 6) การกระทำความผิดอาญา
- 7) จัดระเบียบสังคม
- 8) การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ
- 9) นโยบายของรัฐบาล
- 10) สวัสดิการสงเคราะห์

โดยเฉพาะประเด็นการกล่าวโทษ ร้องเรียน การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 23.9 ของการร้องทุกข์ทั้งหมด รองลงมาได้แก่ข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม (ร้อยละ 17.3) และด้านสาธารณูปโภค (ร้อยละ 11.3) ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในช่วงปี 2556-2557 จะพบว่า ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด 3 อันดับแรกของทั้ง 3 ปี ได้แก่ การกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ สังคมเสื่อมโทรม และสาธารณูปโภค โดยทั้ง 3 ประเด็นเป็นประเด็นที่มีการร้องทุกข์ในสัดส่วนที่สูงกว่าร้อยละ 10 ในทั้ง 3 ปี อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่า ปัญหาสังคมเสื่อมโทรมได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี 2556 ปัญหาสังคมเสื่อมโทรมเป็นข้อร้องทุกข์อยู่ในอันดับ 3 และได้ขยับขึ้นมาเป็นอันดับที่ 2 ในปี 2557-2558 โดยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ปัญหาสาธารณูปโภคเป็นประเด็นที่มีการร้องทุกข์ในสัดส่วนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาดังกล่าว นอกจากนี้ยังพบว่าในปี 2558 ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดิน การกระทำความผิดอาญา การใช้อำนาจของหน่วยงานรัฐ เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีแนวโน้มมีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านนโยบายของรัฐบาล และสวัสดิการสงเคราะห์มีแนวโน้มลดลงจากปี 2556 ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 2.2 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	8,964	24.7	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	13,364	25.9	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	20,177	23.9
2	สาธารณูปโภค	7,386	20.3	สังคมเสื่อมโทรม	8,223	15.9	สังคมเสื่อมโทรม	14,609	17.3
3	สังคมเสื่อมโทรม	4,079	11.2	สาธารณูปโภค	7,734	15.0	สาธารณูปโภค	9,548	11.3
4	สวัสดิการสงเคราะห์	1,662	4.6	จัดระเบียบสังคม	2,495	4.8	ปัญหาหนี้สิน	5,054	6.0
5	นโยบายของรัฐบาล	1,256	3.5	ปัญหาที่ดิน	1,812	3.5	ปัญหาที่ดิน	4,637	5.5
6	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	1,187	3.3	ปัญหาหนี้สิน	1,680	3.3	การกระทำความผิดอาญา	3,388	4.0
7	ปัญหาหนี้สิน	1,183	3.3	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	1,484	2.9	จัดระเบียบสังคม	3,295	3.9
8	การเกษตร	933	2.6	การกระทำความผิดอาญา	1,474	2.9	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	2,959	3.5
9	ปัญหาที่ดิน	882	2.4	นโยบายของรัฐบาล	1,347	2.6	นโยบายของรัฐบาล	1,634	1.9
10	การกระทำความผิดอาญา	712	2.0	การเกษตร	1,082	2.1	สวัสดิการสงเคราะห์	1,468	1.7

ทั้งนี้ หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

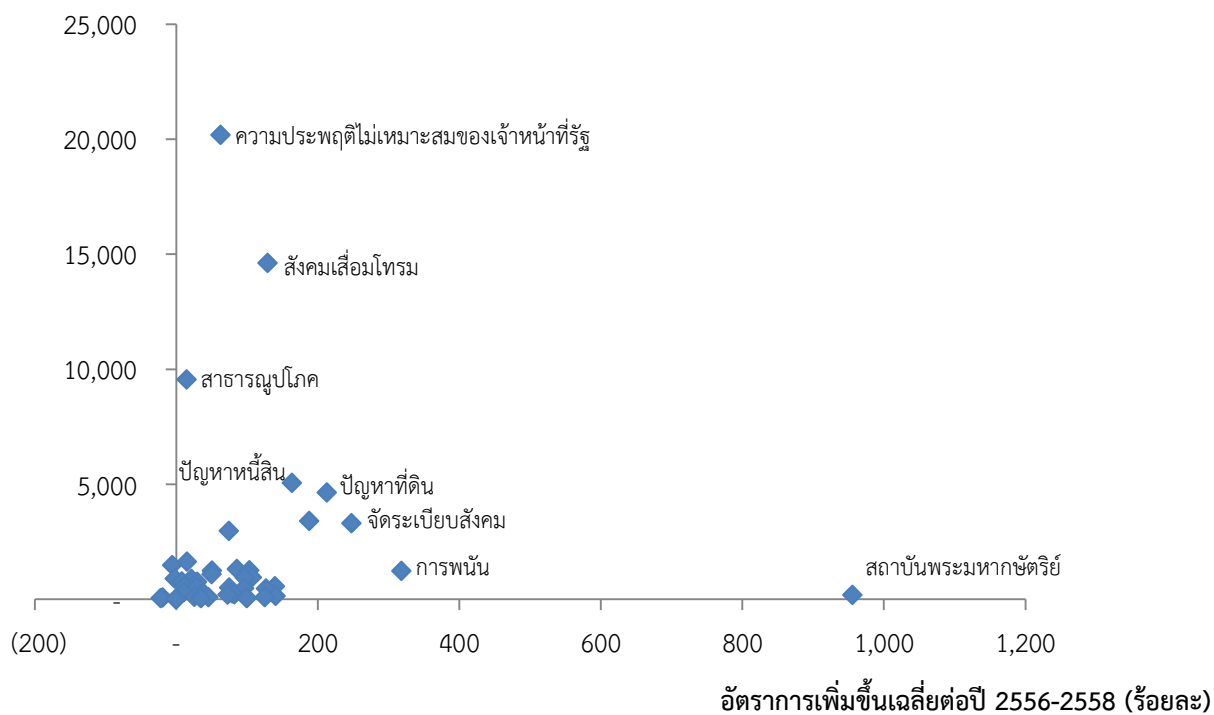
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรม ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดิน การกระทำความผิดอาญา และการจัดระเบียบสังคม เป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนการร้องทุกข์ในระดับค่อนข้างมาก (อยู่ใน 10 อันดับแรกและมีจำนวนมากกว่า 3,000 เรื่อง) และมีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนข้อร้องทุกข์ค่อนข้างรวดเร็ว (อัตราเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 100 ต่อปี หรือเพิ่มขึ้นกว่า 3 เท่าระหว่างปี 2556-2558)
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์เรื่องการพนัน ปัญหาในพื้นที่ป่า สิทธิมนุษยชน สถาบันพระมหากษัตริย์ การเสนอและตรากฎหมาย เป็นประเด็นที่แม้ว่าจะมีจำนวนการร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการพนันที่มีจำนวนการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจาก 167 เรื่องในปี 2556 เป็น 1,230 เรื่องในปี 2558 และข้อร้องทุกข์เรื่องสถาบันพระมหากษัตริย์ที่เพิ่มขึ้นจากเพียง 9 เรื่องในปี 2556 เป็น 181 เรื่องในปี 2558
- 3) กลุ่มข้อร้องทุกข์เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์ การเกษตร สัตว์ป่าและพืชป่า และหลักประกันสุขภาพ ที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงจากปี 2556

ตารางที่ 2.3 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	8,964	13,364	20,177	14,168	62.54
สังคมเสื่อมโทรม	4,079	8,223	14,609	8,970	129.08
สาธารณูปโภค	7,386	7,734	9,548	8,223	14.64
ปัญหาหนี้สิน	1,183	1,680	5,054	2,639	163.61
ปัญหาที่ดิน	882	1,812	4,637	2,444	212.87
การกระทำความผิดอาญา	712	1,474	3,388	1,858	187.92
จัดระเบียบสังคม	553	2,495	3,295	2,114	247.92
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	1,187	1,484	2,959	1,877	74.64
นโยบายของรัฐบาล	1,256	1,347	1,634	1,412	15.05
สวัสดิการสงเคราะห์	1,662	903	1,468	1,344	- 5.84
ปัญหาที่อยู่อาศัย	483	612	1,313	803	85.92
การค้า	407	739	1,247	798	103.19
รายได้	616	791	1,238	882	50.49
การพนัน	167	648	1,230	682	318.26
การบังคับตามกฎหมาย	366	613	1,103	694	100.68
ปัญหาแรงงาน	539	710	1,080	776	50.19

เรื่องรอง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การเงิน	303	363	952	539	107.10
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	315	534	927	592	97.14
การเกษตร	933	1,082	894	970	- 2.09
ปัญหาน้ำผิวดิน	610	535	874	673	21.64
สาธารณสุข	660	555	763	659	7.80
การศึกษา	475	417	756	549	29.58
การลงทุน	453	359	554	455	11.15
ปัญหาในพื้นที่ป่า	146	510	554	403	139.73
สถานภาพของบุคคล	332	229	527	363	29.37
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	198	308	494	333	74.75
การคลัง	162	266	474	301	96.30
สิทธิมนุษยชน	128	159	453	247	126.95
ปัญหาของเสีย	248	254	304	269	11.29
ประกันสังคม	146	172	258	192	38.36
การเมือง	99	305	255	220	78.79
คุณภาพน้ำ	78	171	206	152	82.05
ราคาพลังงาน	77	106	189	124	72.73
สถาบันพระมหากษัตริย์	9	25	181	72	955.56
คุณภาพอากาศและเสียง	97	122	162	127	33.51
การเสนอและตรากฎหมาย	37	81	141	86	140.54
ปัญหาความมั่นคง	67	91	101	86	25.37
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	46	76	88	70	45.65
อุตสาหกรรม	22	40	77	46	125.00
สัตว์ป่าและพืชป่า	109	109	67	95	- 19.27
ปัญหาน้ำบาดาล	38	21	64	41	34.21
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	18	57	54	43	100.00
ทรัพยากรธรณี	27	43	46	39	35.19
การกีฬา	14	16	42	24	100.00
หลักประกันสุขภาพ	73	44	41	53	- 21.92
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	-	-	7	2	n/a
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	-	-	3	1	n/a
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	-	-	2	1	n/a
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	-	-	2	1	n/a
รวม	36,362	51,679	84,492	57,511	66.18

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.3 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ แบ่งตามเรื่องร้อง

2.1.3 เรื่องย่อ

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 1-10 ในช่วงปี 2556-2558 มีความใกล้เคียงกัน โดยในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น
- 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 4) หนี้สินนอกระบบ
- 5) เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง
- 6) ถนน
- 7) เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม
- 8) น้ำประปา
- 9) ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ
- 10) ไฟฟ้า

โดยเฉพาะเหตุเดือดร้อนรำคาญซึ่งมีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงกว่าประเด็นอื่นอย่างชัดเจนโดยมีจำนวนข้อร้องทุกข์ถึง 12,425 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนถึงเกือบร้อยละ 15 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมด

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบข้อร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2556-2558 จะเห็นได้ว่าการร้องทุกข์ในเกือบทุกประเด็นมีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่การร้องทุกข์ในบางประเด็นมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นแต่ในบางประเด็นก็มีสัดส่วนลดลง โดยการร้องทุกข์ในประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐท้องถิ่น ปัญหาหนี้สิน และเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม มีจำนวนและสัดส่วนเพิ่มขึ้น ในขณะที่การร้องทุกข์ในประเด็น เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถนน ผลกระทบของนโยบายและโครงการของรัฐ และไฟฟ้า มีสัดส่วนลดลงเล็กน้อย

ตารางที่ 2.4 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ปี 2556-2557 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	3,599	9.90	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	6,783	13.13	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	12,425	14.71
2	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	2,663	7.32	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	4,076	7.89	เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	5,964	7.06
3	ถนน	2,135	5.87	เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	3,106	6.01	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	5,476	6.48
4	เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	1,884	5.18	ถนน	2,393	4.63	หนี้สินนอกระบบ	3,642	4.31
5	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	1,875	5.16	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	2,294	4.44	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	3,226	3.82
6	การบริการขนส่งทางบก	1,460	4.02	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	1,817	3.52	ถนน	2,915	3.45
7	ไฟฟ้า	1,272	3.50	การบริการขนส่งทางบก	1,430	2.77	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	2,748	3.25
8	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	1,256	3.45	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	1,347	2.61	น้ำประปา	1,646	1.95
9	น้ำประปา	1,076	2.96	ไฟฟ้า	1,298	2.51	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	1,634	1.93
10	โทรศัพท์	968	2.66	หนี้สินนอกระบบ	1,176	2.28	ไฟฟ้า	1,612	1.91

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องรองที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องรองที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 1 โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น (5,964 เรื่อง) เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (5,476 เรื่อง) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง (3,226 เรื่อง และเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม (2,748 เรื่อง) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการร้องทุกข์เรื่องเจ้าหน้าที่รัฐจะมีจำนวนมากที่สุด แต่อัตราการเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 2.5 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ

เรื่องย่อยของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ	16	14	20	12.5
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	1,884	3,106	5,964	108.3
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	1,875	2,294	3,226	36.0
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	827	1,817	2,748	116.1
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	207	195	351	34.8
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	13	24	30	65.4
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	7	21	24	121.4
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	23	18	51	60.9
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	262	514	760	95.0
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา	46	66	76	32.6
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	2,663	4,076	5,476	52.8
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	88	97	126	21.6
บุคลากรทางการแพทย์	728	773	908	12.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	325	349	417	14.2
เจ้าหน้าที่รัฐอื่นๆ	-	-	-	-
รวม	8,964	13,364	20,177	62.54

- 2) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่น่าสนใจเพราะมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่สูงมาก (อันดับ 2) และยังมีการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูง โดยเรื่องย่อยที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในเรื่องสังคมเสื่อมโทรมคือเหตุเดือดร้อนรำคาญ โดยเหตุเดือดร้อนรำคาญนับเป็นเรื่องย่อยที่มีการร้องทุกข์สูงสุด ในปี

2558 มีจำนวนสูงถึง 12,425 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 14.71 จากข้อร้องทุกข์ทั้งหมด เพิ่มขึ้นจาก 3,599 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 123 ต่อปี

ตารางที่ 2.6 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรม

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี – โสเภณี	25	33	59	68.0
โจรกรรม - อาชญากรรม	132	252	336	77.3
ทะเลาะวิวาท	27	80	114	161.1
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ	5	8	16	110.0
ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ ริดไถ	126	690	959	330.6
ยาเสพติด	158	362	663	159.8
สื่อลามกอนาจาร	7	15	37	214.3
เหตุเด็กรื้อนราคาญ	3,599	6783	12,425	122.6
รวม	4,079	8,223	14,609	129.1

- 3) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 3 โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ถนน (2,915 เรื่อง) รองลงมาได้แก่ น้ำประปา (1,646 เรื่อง) ไฟฟ้า (1,612 เรื่อง) โทรศัพท์ (1,325 เรื่อง) และการบริการขนส่งทางบก (1,314 เรื่อง) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัญหาสาธารณูปโภคจะมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์สูง แต่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนเรื่องในระดับต่ำ โดยเฉพาะการบริการขนส่งทางบกที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงจากในปี 2556

ตารางที่ 2.7 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ	38	34	51	17.1
การบริการขนส่งทางบก	1,460	1,430	1,314	- 5.0
การบริการขนส่งทางอากาศ	20	24	45	62.5
ถนน	2,135	2,393	2,915	18.3
โทรศัพท์	968	948	1,325	18.4
น้ำประปา	1,076	1,036	1,646	26.5
ไปรษณีย์	143	150	150	2.4
ไฟฟ้า	1,272	1,298	1,612	13.4
วิทยุ - โทรทัศน์	136	285	289	56.3
อินเทอร์เน็ต	138	136	201	22.8
รวม	7,386	7,734	9,548	14.64

- 4) ปัญหาหนี้สิน เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงเป็นอันดับที่ 4 และมีการเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง ข้อร้องทุกข์ปัญหาหนี้สินโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ โดยมีจำนวนถึง 3,642 เรื่องในปี 2558 เพิ่มขึ้นจาก 831 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 169.1 ต่อปี

ตารางที่ 2.8 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สิน

เรื่องย่อยของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
หนี้สินนอกระบบ	831	1,176	3,642	169.1
หนี้สินในระบบ	284	357	994	125.0
หนี้สินอื่น	68	147	418	257.4
รวม	1,183	1,680	5,054	163.61

- 5) ปัญหาที่ดิน ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากและมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน มีจำนวน 1,561 เรื่อง มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 230.8 ต่อปี รองลงมาได้แก่ การขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน มีจำนวนข้อร้องทุกข์ 1,291 เรื่อง และมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 182.2 ต่อปี และการบุกรุกที่ดินของรัฐ มีจำนวนข้อร้องทุกข์ 1,109 เรื่อง มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 419.9 (เพิ่มขึ้นถึงประมาณ 10 เท่าจากปี 2556)

ตารางที่ 2.9 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดิน

เรื่องย่อยของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	118	505	1,109	419.9
การปฏิรูปที่ดิน	17	14	56	114.7
การเวนคืนที่ดิน	31	61	91	96.8
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	278	323	1,291	182.2
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	278	604	1,561	230.8
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	160	305	529	115.3
รวม	882	1,812	4,637	212.87

- 6) การกระทำความผิดอาญา เรื่องย่อยที่มีข้อร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ มีข้อร้องเรียน 1,358 เรื่อง มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 201.5 ต่อปี และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีข้อร้องเรียน 1,300 เรื่อง มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 176.5 ต่อปี นอกจากนี้ทั้ง 2 ประเด็นนี้ยังพบว่า ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมายมีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อ

ร้องทุกข์ที่สูงมาก คือเพิ่มขึ้นจาก 15 เรื่องในปี 2556 เป็น 164 เรื่องในปี 2558 คิดเป็นการเพิ่มขึ้นกว่า 10 เท่า หรือเกือบร้อยละ 500 ต่อปี

ตารางที่ 2.10 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องการทำความผิดทางอาญา

เรื่องย่อยของการทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาชุรสงคราม	10	39	36	130.0
ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	82	192	397	192.1
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	270	545	1,358	201.5
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	287	536	1,300	176.5
ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	48	62	133	88.5
ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	15	100	164	496.7
รวม	712	1,474	3,388	187.92

- 7) การจัดระเบียบสังคม เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากในประเด็นการจัดระเบียบสังคมได้แก่ การบริการรถสาธารณะ โดยมีจำนวนข้อร้องทุกข์ 1,471 เรื่อง มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 278.3 ต่อปี

ตารางที่ 2.11 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องจัดระเบียบสังคม

เรื่องย่อยของจัดระเบียบสังคม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการรถสาธารณะ	224	1,148	1,471	278.3
คนเร่ร่อน	44	54	62	20.5
ทารุณสัตว์	14	22	25	39.3
ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	63	150	184	96.0
สถานบันเทิง	86	305	510	246.5
สุรา ยาสูบ	27	58	153	233.3
หาบเร่แผงลอย	68	540	687	455.1
แหล่งมั่วสุม	27	218	203	325.9
รวม	553	2,495	3,295	247.92

- 8) การพนัน แม้ว่าในภาพรวมปัญหาการพนันจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก (1,230 เรื่อง อยู่ในอันดับที่ 14 จาก 49) แต่เป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์เพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 318.6 ต่อปี นั่นคือเพิ่มจาก 167 เรื่องเป็น 1,230 เรื่องในช่วงระหว่างปี 2556-2558 โดยเฉพาะการร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาลซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 72 เรื่องเป็น 796 เรื่อง หรือกว่า 10 เท่า ในช่วงระหว่างปี 2556-2558 ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากนโยบาย

ของรัฐบาลในการควบคุมราคาสลากทำให้ประชาชนที่พบเห็นการขายสลากเกินราคาร้องเรียนเข้ามา
มามาก

ตารางที่ 2.12 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องการพนัน

เรื่องย่อยของการพนัน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
บ่อนการพนัน	76	145	301	148.0
พนันกีฬา	8	22	49	256.3
สลากกินแบ่งรัฐบาล	72	443	796	502.8
สลากกินรวบ	8	25	61	331.3
สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว	3	13	23	333.3
รวม	167	648	1,230	318.26

- 9) สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นอีกเรื่องรองหนึ่งที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนข้อร้องทุกข์อย่างรวดเร็วในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยทั้งหมดเป็นการร้องทุกข์ในเรื่องการหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ โดยมีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้นจาก 9 เรื่องเป็น 181 เรื่อง ในช่วงระหว่างปี 2556-2558 ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการที่รัฐบาลเอาจริงเอาจังกับปัญหาการหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ ทำให้มีประชาชนร้องเรียนถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมดังกล่าวเข้ามาเพิ่มมากขึ้นมาก

2.2 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในกรุงเทพมหานคร

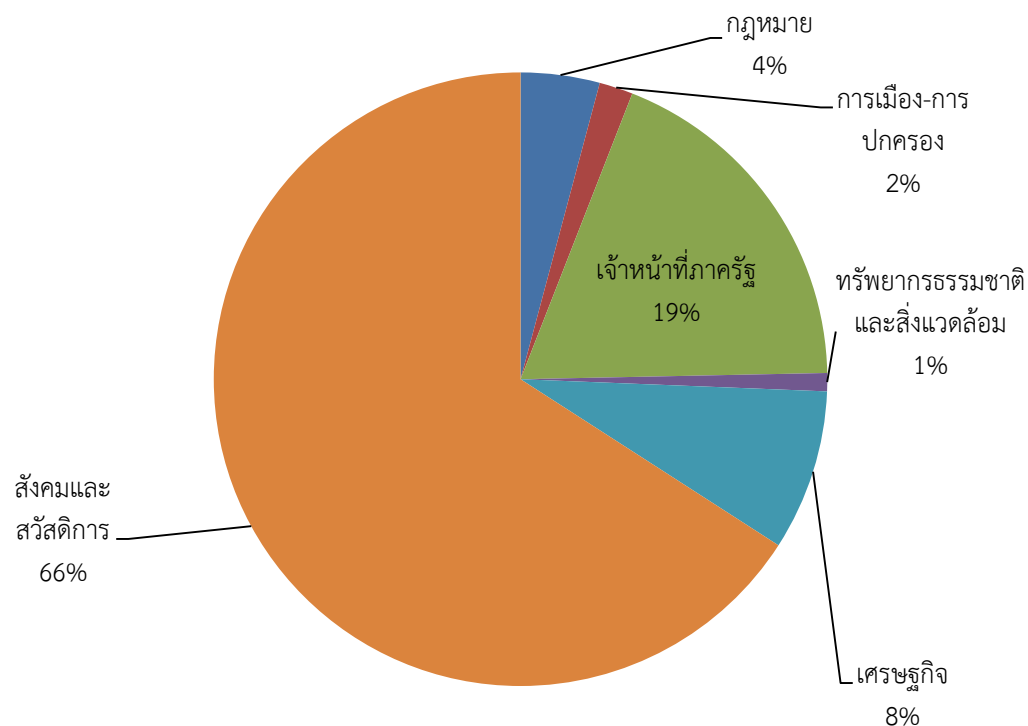
2.2.1 เรื่องหลัก

ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เกิดขึ้นในพื้นที่ กทม. ทั้งหมด 15,263 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 7,755 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 48 ต่อปี

สำหรับประเด็นข้อร้องทุกข์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (กทม.) แบ่งตามเรื่องหลักพบว่า ประเด็นหลักที่มีคนร้องทุกข์มากที่สุดคือประเด็นสังคมและสวัสดิการ มีจำนวนข้อร้องทุกข์ถึง 10,057 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนถึง 2/3 ของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในกทม. และมีการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางประมาณร้อยละ 51 ต่อปี นอกจากนี้ ประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายเป็นประเด็นที่จำนวนข้อร้องทุกข์และสัดส่วนมีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงที่สุด ทั้งนี้ เป็นที่น่าสนใจว่าสัดส่วนของข้อร้องทุกข์ด้านสังคมและสวัสดิการในกรุงเทพมหานครนั้นสูงกว่าภาพรวมของประเทศค่อนข้างมาก ในขณะที่สัดส่วนข้อร้องทุกข์ด้านอื่นๆ ก็น้อยกว่าสัดส่วนในภาพรวมของประเทศ แสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านสังคมและสวัสดิการเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมากในพื้นที่ กทม.

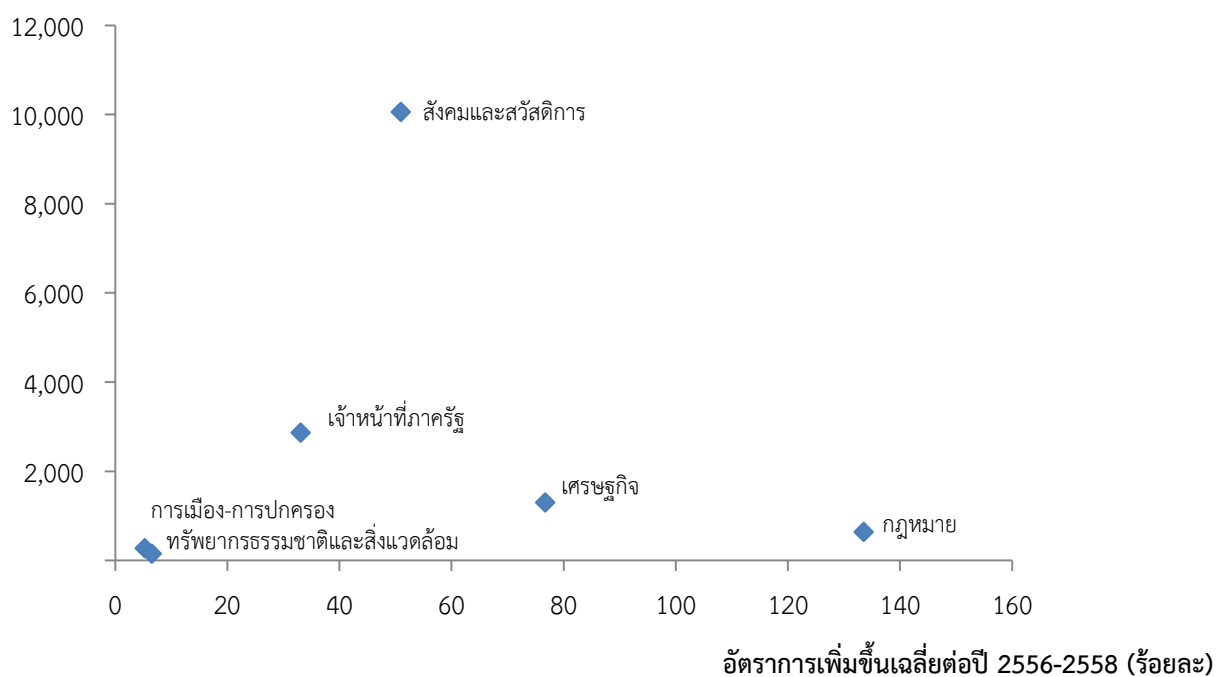
ตารางที่ 2.13 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์ในกทม. ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
กฎหมาย	173	2.23	287	2.73	635	4.16	133.5
การเมือง-การปกครอง	245	3.16	274	2.61	271	1.78	5.3
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	1,720	22.18	2,243	21.33	2,860	18.74	33.1
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	129	1.66	122	1.16	146	0.96	6.6
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	n/a	-	n/a	-	1	0.01	-
เศรษฐกิจ	510	6.58	668	6.35	1,293	8.47	76.8
สังคมและสวัสดิการ	4,978	64.19	6,922	65.82	10,057	65.89	51.0
รวม	7,755	100	10,516	100	15,263	100	48.41



รูปที่ 2.4 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในกทม. ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.5 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในกทม. ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

2.2.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ในพื้นที่ กทม. ตามเรื่องร้องพบว่า 10 อันดับแรกของเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) สังคมเสื่อมโทรม
- 2) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) สาธารณูปโภค
- 4) จัดระเบียบสังคม
- 5) ปัญหาหนี้สิน
- 6) การกระทำความผิดอาญา
- 7) สวัสดิการสงเคราะห์
- 8) การค้า
- 9) การพนัน
- 10) ปัญหาแรงงาน

โดยเฉพาะการร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรม ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 32.7 ของการร้องทุกข์ทั้งหมดในกทม. ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าการร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในระดับประเทศมาก (ร้อยละ 17.3) แสดงให้เห็นว่าปัญหาสังคมเสื่อมโทรมเป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ กทม. เป็นอย่างยิ่ง ในขณะที่ปัญหารองลงไปได้แก่การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ และสาธารณูปโภค ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในช่วงปี 2556-2557 จะพบว่า ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด 3 อันดับแรกของทั้ง 3 ปี มีลักษณะใกล้เคียงกัน ได้แก่ สังคมเสื่อมโทรม การกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ และสาธารณูปโภค อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่า ปัญหาสังคมเสื่อมโทรมได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี 2556 ปัญหาสังคมเสื่อมโทรมเป็นข้อร้องทุกข์อยู่ในอันดับ 3 และได้ขยับขึ้นมาเป็นอันดับที่ 1 ในปี 2557-2558 โดยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ปัญหาสาธารณูปโภคเป็นประเด็นที่มีการร้องทุกข์ในสัดส่วนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาดังกล่าว (คล้ายกับในภาพรวมของประเทศ) นอกจากนี้ยังพบว่าในปี 2558 ปัญหาหนี้สิน การกระทำความผิดอาญา เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีแนวโน้มมีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ปัญหาการพนันที่ไม่เคยติดอันดับ 1-10 ก็ได้เข้ามามีความสำคัญเป็นอันดับ 9 ในปี 2558 ด้วย

เมื่อเปรียบเทียบกับภาพรวมประเทศจะเห็นได้ว่า ในกทม.นั้นปัญหาสังคมเสื่อมโทรมมีความสำคัญมากกว่าภาพรวมระดับประเทศอย่างชัดเจน นอกจากนั้น ปัญหาการค้า การพนัน และปัญหาแรงงานก็เป็นปัญหาที่มีความสำคัญใน กทม. มากกว่าภาพรวมประเทศเช่นกัน (ติด 1-10 ของกทม. แต่ไม่ติด 1-10 ในภาพรวมระดับประเทศ)

ตารางที่ 2.14 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ในกทม. ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องรอง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	สาธารณูปโภค	2,050	26.43	สังคมเสื่อมโทรม	2,874	27.33	สังคมเสื่อมโทรม	4,990	32.69
2	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,720	22.18	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,243	21.33	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,860	18.74
3	สังคมเสื่อมโทรม	1,515	19.54	สาธารณูปโภค	1,948	18.52	สาธารณูปโภค	1,830	11.99
4	สวัสดิการสงเคราะห์	508	6.55	จัดระเบียบสังคม	1,206	11.47	จัดระเบียบสังคม	1,595	10.45
5	จัดระเบียบสังคม	270	3.48	การค้า	199	1.89	ปัญหาหนี้สิน	554	3.63
6	สาธารณสุข	160	2.06	การกระทำความผิดอาญา	192	1.83	การกระทำความผิดอาญา	425	2.78
7	นโยบายของรัฐบาล	146	1.88	ปัญหาหนี้สิน	180	1.71	สวัสดิการสงเคราะห์	310	2.03
8	ปัญหาหนี้สิน	144	1.86	สวัสดิการสงเคราะห์	168	1.60	การค้า	283	1.85
9	การค้า	122	1.57	นโยบายของรัฐบาล	126	1.20	การพนัน	283	1.85
10	การกระทำความผิดอาญา	108	1.39	ปัญหาแรงงาน	117	1.11	ปัญหาแรงงาน	223	1.46

ทั้งนี้ นอกจากพิจารณาตามจำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้ว หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

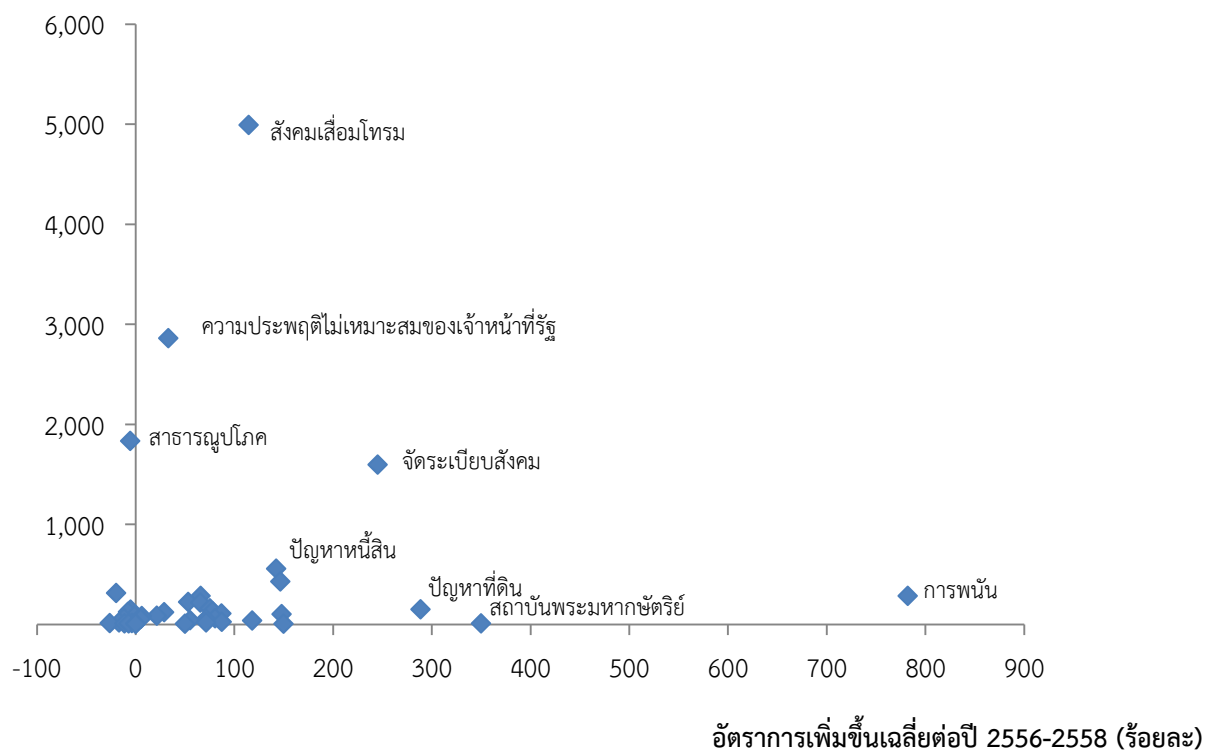
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรม จัดระเบียบสังคม เป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนการร้องทุกข์มาก (มากกว่า 1,000 เรื่อง) และมีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนข้อร้องทุกข์ค่อนข้างรวดเร็ว
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์เรื่องการพนัน และปัญหาที่ดิน เป็นประเด็นที่แม้ว่าจะมีจำนวนการร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการพนันที่มีจำนวนการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจาก 17 เรื่องในปี 2556 เป็น 283 เรื่องในปี 2558 (เพิ่มขึ้นกว่า 16 เท่า)
- 3) กลุ่มข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค สวัสดิการสงเคราะห์ ปัญหาน้ำผิวดิน หลักประกันสุขภาพ เป็นประเด็นที่จำนวนข้อร้องทุกข์มีแนวโน้มลดลงจากปี 2556

ตารางที่ 2.15 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ใน กทม. ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
สังคมเสื่อมโทรม	1,515	2,874	4,990	3,126	114.69
การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,720	2,243	2,860	2,274	33.14
สาธารณูปโภค	2,050	1,948	1,830	1,943	-5.37
จัดระเบียบสังคม	270	1,206	1,595	1,024	245.37
ปัญหาหนี้สิน	144	180	554	293	142.36
การกระทำความผิดอาญา	108	192	425	242	146.76
สวัสดิการสงเคราะห์	508	168	310	329	-19.49
การค้า	122	199	283	201	65.98
การพนัน	17	98	283	133	782.35
ปัญหาแรงงาน	108	117	223	149	53.24
ปัญหาที่อยู่อาศัย	93	115	215	141	65.59
รายได้	63	85	158	102	75.40
ปัญหาที่ดิน	22	72	149	81	288.64
สาธารณสุข	160	116	144	140	-5.00
การเงิน	50	74	128	84	78.00
นโยบายของรัฐบาล	146	126	124	132	-7.53
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	76	62	120	86	28.95
การบังคับตามกฎหมาย	39	45	107	64	87.18
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	25	45	99	56	148.00
การศึกษา	58	57	83	66	21.55
ปัญหาของเสีย	83	75	81	80	-1.20
สถานภาพของบุคคล	71	34	80	62	6.34
การคลัง	23	42	60	42	80.43

เรื่องรอง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การลงทุน	77	64	59	67	-11.69
ประกันสังคม	48	36	53	46	5.21
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	21	47	51	40	71.43
ราคาพลังงาน	19	18	40	26	55.26
สิทธิมนุษยชน	11	16	37	21	118.18
คุณภาพน้ำ	8	16	22	15	87.50
ปัญหาน้ำผิวดิน	27	15	18	20	-16.67
คุณภาพอากาศและเสียง	7	8	17	11	71.43
การเมือง	13	69	12	31	-3.85
หลักประกันสุขภาพ	23	15	11	16	-26.09
สถาบันพระมหากษัตริย์	1	4	8	4	350.00
ปัญหาความมั่นคง	9	13	7	10	-11.11
การเกษตร	7	4	6	6	-7.14
อุตสาหกรรม	5	2	5	4	0.00
การเสนอและตรากฎหมาย	1	5	4	3	150.00
สัตว์ป่าและพืชป่า	2	4	4	3	50.00
การกีฬา	3	3	3	3	0.00
ปัญหาในพื้นที่ป่า	-	-	2	1	-
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2	3	1	2	-25.00
ปัญหาน้ำบาดาล	-	1	1	1	-
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	-	-	1	-	-
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	-	-	-	-	-
ทรัพยากรธรณี	-	-	-	-	-
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	-	-	-	-	-
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	-	-	-	-	-
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	-	-	-	-	-
รวม	7,755	10,516	15,263	11,178	48.41

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.6 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ แบ่งตามเรื่องร้อง

2.2.3 เรื่องย่อ

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อพบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
- 3) การบริการรถสาธารณะ
- 4) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม
- 5) การบริการขนส่งทางบก
- 6) หนี้สินนอกระบบ
- 7) ถนน
- 8) ผู้มีอิทธิพล - ช่มชู้ รีดไถ
- 9) หาบเร่แผงลอย
- 10) โทรศัพท์

โดยเฉพาะเหตุเดือดร้อนรำคาญซึ่งมีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงกว่าประเด็นอื่นอย่างชัดเจนโดยมีจำนวนข้อร้องทุกข์ถึง 4,399 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนถึงเกือบร้อยละ 30 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมด ซึ่งสัดส่วนดังกล่าวสูงกว่าในภาพรวมของประเทศมากถึง 2 เท่า (ระดับประเทศข้อร้องทุกข์เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญประมาณร้อยละ 15 ของเรื่องทั้งหมด)

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีการร้องทุกข์มากในกทม. ที่มีความแตกต่างจากระดับประเทศค่อนข้างชัดเจนได้แก่ เรื่องการบริการรถสาธารณะ การบริการขนส่งทางบก ถนน หาบเร่แผงลอย ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกทม.เนื่องจากเป็นเมืองขนาดใหญ่ ในขณะที่หนี้สินนอกระบบ ผู้มีอิทธิพล-ช่มชู้ รีดไถ โทรศัพท์ และไฟฟ้า ก็เป็นปัญหาสำคัญที่พบในพื้นที่ กทม. เช่นกัน นอกจากนี้แล้ว ปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติและสังกัดกระทรวงก็ได้รับการร้องทุกข์เป็นจำนวนมากเช่นกัน

ตารางที่ 2.16 เรืองร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1,396	18.00	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	2,431	23.12	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	4,399	28.82
2	การบริการขนส่งทางบก	894	11.53	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	1,081	10.28	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	1,425	9.34
3	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	731	9.43	การบริการขนส่งทางบก	804	7.65	การบริการรถสาธารณะ	811	5.31
4	ถนน	458	5.91	การบริการรถสาธารณะ	634	6.03	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	727	4.76
5	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	310	4.00	ถนน	454	4.32	การบริการขนส่งทางบก	569	3.73
6	โทรศัพท์	267	3.44	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	345	3.28	หนี้สินนอกระบบ	490	3.21
7	ไฟฟ้า	267	3.44	หาบเร่แผงลอย	316	3.00	ถนน	465	3.05
8	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	262	3.38	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	303	2.88	ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ ริดไถ	359	2.35
9	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	161	2.08	ไฟฟ้า	272	2.59	หาบเร่แผงลอย	357	2.34
10	การบริการรถสาธารณะ	148	1.91	หนี้สินนอกระบบ	248	2.36	โทรศัพท์	311	2.04

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องร้องที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่มีความสำคัญที่สุดในพื้นที่ กทม. ทั้งในแง่ของจำนวนข้อร้องทุกข์ที่มากเป็นอันดับ 1 และมีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะเหตุเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงเกือบร้อยละ 90 ของเรื่องร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรมในกทม. นอกจากนี้แล้วยังมีปัญหาผู้มีอิทธิพล-ข่มขู่ ริดไถ และปัญหายาเสพติดซึ่งมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญมากขึ้นเป็นอย่างมาก โดยปัญหาผู้มีอิทธิพลได้เพิ่มขึ้นจาก 40 เรื่องในปี 2556 เป็น 359 เรื่องในปี 2558 ในขณะที่ปัญหายาเสพติดได้เพิ่มขึ้นจาก 8 เรื่องเป็น 89 เรื่องในเวลาเดียวกัน

ตารางที่ 2.17 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในกทม.

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี - โสเภณี	4	7	16	150.00
โจรกรรม - อาชญากรรม	52	104	73	20.19
ทะเลาะวิวาท	9	32	41	177.78
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ	2	3	3	25.00
ผู้มีอิทธิพล - ข่มขู่ ริดไถ	40	248	359	398.75
ยาเสพติด	8	42	89	506.25
สื่อลามกอนาจาร	4	7	10	75.00
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1,396	2,431	4,399	107.56
รวม	1,515	2,874	4,990	114.69

- 2) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องร้องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 2 ในกทม. โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (1,425 เรื่อง) คิดเป็นสัดส่วนถึงครึ่งหนึ่งของข้อร้องทุกข์เจ้าหน้าที่รัฐในกทม. ในขณะที่การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงแม้ว่าจะมีจำนวนน้อย แต่ก็มีการเพิ่มขึ้นค่อนข้างรวดเร็ว

ตารางที่ 2.18 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในกทม.

เรื่องย่อของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ	6	3	2	-33.33
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	310	345	21	-46.61
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	161	303	727	175.78
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	118	93	75	-18.22
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	77	112	263	120.78
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	1	2	6	250.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	-	2	9	-
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	2	1	4	50.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	46	74	74	30.43
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา	2	3	2	0.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	731	1,081	1,425	47.47
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	22	12	26	9.09
บุคลากรทางการแพทย์	143	129	157	4.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	101	83	69	-15.84
รวม	1,720	2,243	2,860	33.14

- 3) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 3 โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ การบริการขนส่งทางบก ถนน โทรศัพท์ และไฟฟ้า อย่างไรก็ตามจำนวนข้อร้องทุกข์ในด้านสาธารณูปโภคในกทม. มีแนวโน้มลดลงหรือเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และไม่มีข้อร้องทุกข์ในเรื่องย่อยใดที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมากเลย

ตารางที่ 2.19 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค ในกทม.

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ	17	17	15	-5.88
การบริการขนส่งทางบก	894	804	569	-18.18
การบริการขนส่งทางอากาศ	6	6	8	16.67
ถนน	458	454	465	0.76
โทรศัพท์	267	243	311	8.24
น้ำประปา	74	74	85	7.43
ไปรษณีย์	34	29	38	5.88
ไฟฟ้า	267	272	292	4.68
วิทยุ - โทรทัศน์	22	41	28	13.64
อินเทอร์เน็ต	11	8	19	36.36
รวม	2,050	1,948	1,830	-5.37

- 4) การจัดระเบียบสังคม เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากเป็นอันดับ 4 แต่มีการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างรวดเร็วมาก (คล้ายกับภาพรวมระดับประเทศ) โดยประเด็นที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ การบริการรถสาธารณะ (811 เรื่อง) หาบเร่แผงลอย (357 เรื่อง) และแหล่งมั่วสุม (103 เรื่อง) โดยเฉพาะประเด็นแหล่งมั่วสุมที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากจาก 7 เรื่องเป็น 103 เรื่อง

ตารางที่ 2.20 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องจัดระเบียบสังคม

เรื่องย่อยของจัดระเบียบสังคม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการรถสาธารณะ	148	634	811	223.99
คนเร่ร่อน	25	21	42	34.00
ทารุณสัตว์	1	1	6	250.00
ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	14	27	36	78.57
สถานบันเทิง	28	89	182	275.00
สุรา ยาสูบ	9	26	58	272.22
หาบเร่แผงลอย	38	316	357	419.74
แหล่งมั่วสุม	7	92	103	685.71
รวม	270	1,206	1,595	245.37

- 5) การพนัน แม้ว่าในภาพรวมปัญหาการพนันจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก (อันดับที่ 9) แต่เป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 782.35 ต่อปี นั่นคือเพิ่มจาก 17 เรื่องเป็น 283 เรื่องในช่วงระหว่างปี 2556-2558 โดยเฉพาะการร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาลซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 12 เรื่องเป็น 220 เรื่อง หรือเกือบ 20 เท่า ทั้งนี้

ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากนโยบายของรัฐบาลในการควบคุมราคาสลากทำให้ประชาชนที่พบเห็นการขายสลากเกินราคาร้องเรียนเข้ามามาก นอกจากนี้ ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เรื่องบ่อนการพนันในกม.เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเช่นกัน

ตารางที่ 2.21 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องการพนัน

เรื่องย่อยของการพนัน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
บ่อนการพนัน	4	4	51	587.50
พนันกีฬา	-	3	7	-
สลากกินแบ่งรัฐบาล	12	91	220	866.67
สลากกินรวบ	1	-	4	150.00
สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว	-	-	1	-
รวม	17	98	283	782.35

- 6) ปัญหาที่ดิน ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากและมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในกม. ได้แก่ ปัญหาการบุกรุกที่ดินรัฐ โดยมีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจาก 7 เรื่องเป็น 90 เรื่องในช่วงระหว่างปี 2556-2558

ตารางที่ 2.22 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดิน

เรื่องย่อยของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	7	40	90	592.86
การปฏิรูปที่ดิน	-	-	-	-
การเวนคืนที่ดิน	4	4	6	25.00
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	4	4	22	225.00
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	6	24	30	200.00
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	1	-	1	0.00
รวม	22	72	149	288.64

2.3 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคกลาง

2.3.1 เรื่องหลัก

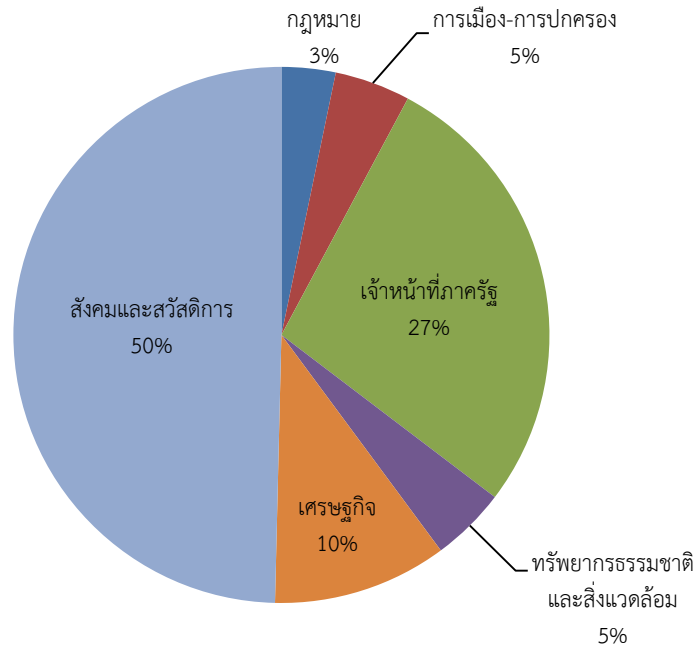
ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคกลางทั้งหมด 10,669 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 7,633 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 20 ต่อปี

สำหรับประเด็นข้อร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคกลาง แบ่งตามเรื่องหลักพบว่า ประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการเป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงสุด 5,172 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนประมาณครึ่งหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ในภาคกลางทั้งหมด แต่มีการเพิ่มขึ้นในระดับที่ไม่มากนัก ส่วนประเด็นที่มีข้อร้องทุกข์รองลงมาได้แก่การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 2,975 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28 นอกจากนี้ทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากแล้ว ข้อร้องทุกข์ด้านกฎหมายแม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากนักแต่ก็มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

เป็นที่น่าสังเกตว่า แม้ว่าประเด็นสังคมและสวัสดิการจะเป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงสุดในภาคกลาง แต่สัดส่วนยังคงน้อยกว่าการร้องทุกข์ด้านสังคมในกทม.มาก ในขณะที่การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐและเศรษฐกิจมีสัดส่วนที่สูงกว่าในกทม.

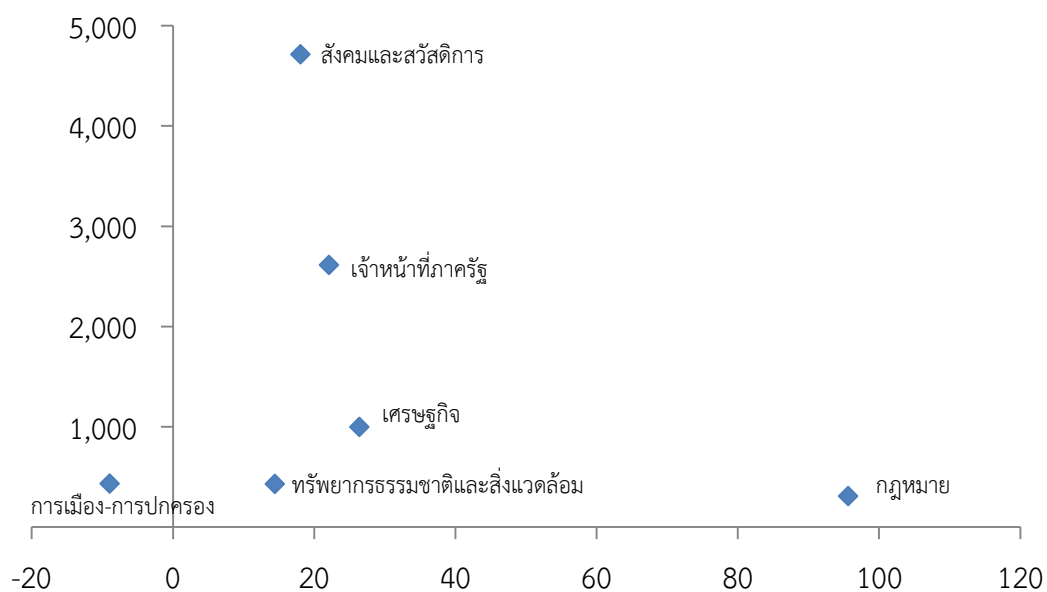
ตารางที่ 2.23 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์ในภาคกลาง ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
กฎหมาย	150	1.97	341	3.34	437	4.10	95.67
การเมือง-การปกครอง	443	5.80	494	4.84	364	3.41	-8.92
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	2,062	27.01	2,807	27.51	2,975	27.88	22.14
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	353	4.62	481	4.71	455	4.26	14.45
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก		-		-	2	0.02	
เศรษฐกิจ	827	10.83	907	8.89	1,264	11.85	26.42
สังคมและสวัสดิการ	3,798	49.76	5,173	50.70	5,172	48.48	18.09
รวม	7,633	100	10,203	100	10,669	100	19.89



รูปที่ 2.7 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในภาคกลาง ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.8 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคกลาง ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

2.3.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคกลาง ตามเรื่องร้องพบว่า 10 อันดับแรกของเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) สังคมเสื่อมโทรม
- 3) สาธารณูปโภค
- 4) ปัญหาหนี้สิน
- 5) ปัญหาที่ดิน
- 6) จัดระเบียบสังคม
- 7) การกระทำความผิดอาญา
- 8) นโยบายของรัฐบาล
- 9) ปัญหาน้ำท่วม
- 10) สวัสดิการสงเคราะห์

การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นประเด็นร้องที่มีการร้องทุกข์สูงสุด มีสัดส่วนการร้องทุกข์ค่อนข้างคงที่ประมาณร้อยละ 28 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในภาคกลาง แต่เป็นที่น่าสนใจว่าในปี 2557 - 2558 ข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมได้เพิ่มจำนวนและสัดส่วนขึ้นมากและกลายมาเป็นข้อร้องทุกข์เรื่องร้องในอันดับ 2 แทนที่ข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคซึ่งมีจำนวนและสัดส่วนลดลงโดยเฉพาะในปี 2558 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาหนี้สินและปัญหาที่ดินก็มีสัดส่วนที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ข้อร้องทุกข์นโยบายภาครัฐมีสัดส่วนที่ลดลงเล็กน้อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558

ตารางที่ 2.24 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ในภาคกลาง ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องรอง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,062	27.01	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,807	27.51	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,975	27.88
2	สาธารณูปโภค	1,630	21.35	สังคมเสื่อมโทรม	1,951	19.12	สังคมเสื่อมโทรม	1,974	18.50
3	สังคมเสื่อมโทรม	972	12.73	สาธารณูปโภค	1,618	15.86	สาธารณูปโภค	1,272	11.92
4	สวัสดิการสงเคราะห์	429	5.62	จัดระเบียบสังคม	490	4.80	ปัญหาหนี้สิน	684	6.41
5	นโยบายของรัฐบาล	367	4.81	นโยบายของรัฐบาล	404	3.96	ปัญหาที่ดิน	586	5.49
6	การเกษตร	294	3.85	ปัญหาหนี้สิน	349	3.42	จัดระเบียบสังคม	355	3.33
7	ปัญหาหนี้สิน	224	2.93	ปัญหาที่ดิน	209	2.05	การกระทำความผิดอาญา	300	2.81
8	สาธารณสุข	145	1.90	การกระทำความผิดอาญา	206	2.02	นโยบายของรัฐบาล	245	2.30
9	ปัญหาน้ำผิวดิน	131	1.72	สวัสดิการสงเคราะห์	175	1.72	ปัญหาน้ำผิวดิน	212	1.99
10	ปัญหาที่ดิน	104	1.36	การเกษตร	175	1.72	สวัสดิการสงเคราะห์	204	1.91

ทั้งนี้ นอกจากพิจารณาตามจำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้ว หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

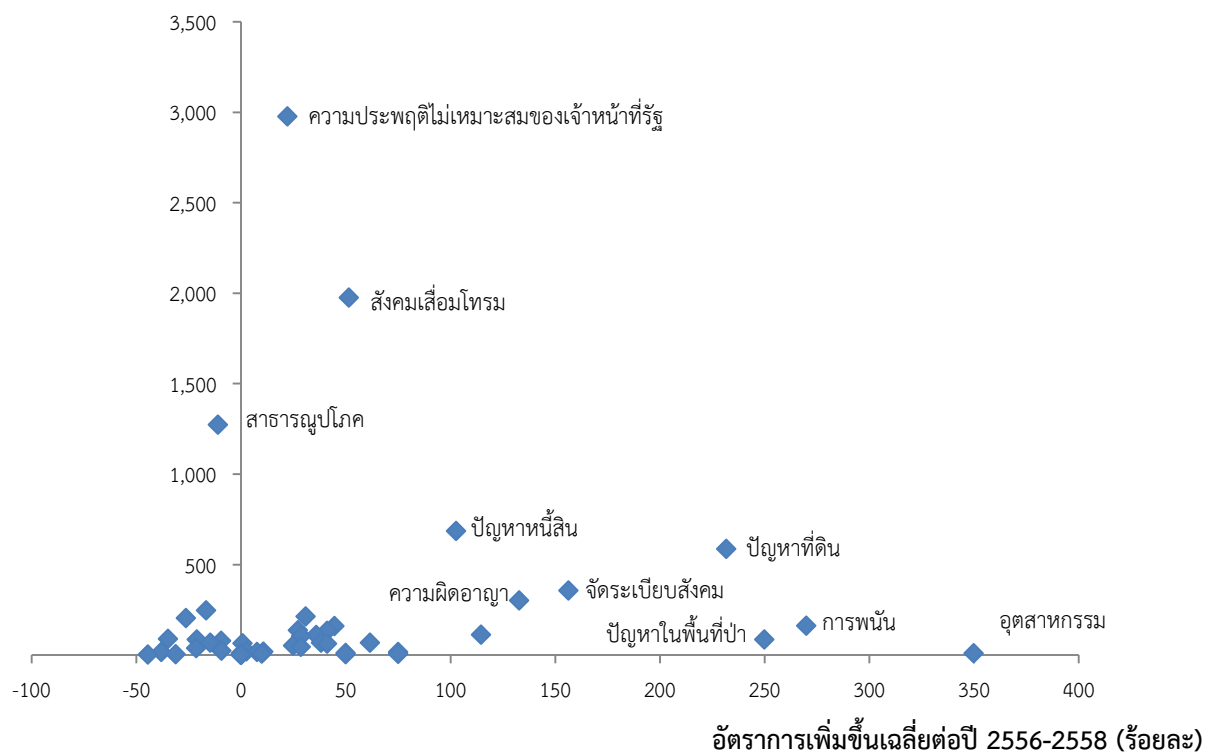
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดิน จักรเย็บสังคม และการกระทำความผิดทางอาญา เป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนค่อนข้างรวดเร็ว โดยเฉพาะปัญหาที่ดินที่เพิ่มจาก 104 เรื่องเป็น 586
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านการพนัน ปัญหาในพื้นที่ป่า แม้ว่าจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก โดยการพนันมีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 25 เรื่องเป็น 160 เรื่อง และปัญหาในพื้นที่ป่าเพิ่มขึ้นจาก 14 เรื่องเป็น 84 เรื่องในช่วงปี 2556-2558
- 3) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณสุข โภชนาการ รัฐบาล สวัสดิการสงเคราะห์ การเกษตร สาธารณสุข และสัตว์ป่าและพืชป่า มีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงอย่างค่อนข้างชัดเจนในช่วงเวลาดังกล่าว

ตารางที่ 2.25 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ในภาคกลาง ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,062	2,807	2,975	2,615	22.14
สังคมเสื่อมโทรม	972	1,951	1,974	1,632	51.54
สาธารณสุข	1,630	1,618	1,272	1,507	-10.98
ปัญหาหนี้สิน	224	349	684	419	102.68
ปัญหาที่ดิน	104	209	586	300	231.73
จักระเย็บสังคม	86	490	355	310	156.40
การกระทำความผิดอาญา	82	206	300	196	132.93
นโยบายของรัฐบาล	367	404	245	339	-16.62
ปัญหาน้ำผิวดิน	131	157	212	167	30.92
สวัสดิการสงเคราะห์	429	175	204	269	-26.22
การพนัน	25	131	160	105	270.00
ปัญหาที่อยู่อาศัย	84	106	159	116	44.64
ปัญหาแรงงาน	88	145	136	123	27.27
การค้า	73	123	133	110	41.10
การเงิน	34	56	112	67	114.71
รายได้	64	71	110	82	35.94
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	66	65	104	78	28.79
การเกษตร	294	175	89	186	-34.86
สาธารณสุข	145	128	84	119	-21.03
ปัญหาในพื้นที่ป่า	14	46	84	48	250.00
สถานภาพของบุคคล	95	41	77	71	-9.47

เรื่องรอง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การลงทุน	95	75	67	79	-14.74
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	38	69	67	58	38.16
การบังคับตามกฎหมาย	30	65	67	54	61.67
การศึกษา	63	45	64	57	0.79
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	34	77	62	58	41.18
คุณภาพน้ำ	34	68	51	51	25.00
การคลัง	28	32	44	35	28.57
ปัญหาของเสีย	63	69	36	56	-21.43
ประกันสังคม	27	31	22	27	-9.26
คุณภาพอากาศและเสียง	19	36	20	25	2.63
ราคาพลังงาน	14	22	17	18	10.71
สัตว์ป่าและพืชป่า	67	65	16	49	-38.06
สิทธิมนุษยชน	6	18	15	13	75.00
ปัญหาน้ำบาดาล	13	8	15	12	7.69
ทรัพยากรธรณี	5	11	10	9	50.00
ปัญหาความมั่นคง	-	5	8	4	-
อุตสาหกรรม	1	4	8	4	350.00
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	5	15	6	9	10.00
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	2	6	5	4	75.00
สถาบันพระมหากษัตริย์	2	1	4	2	50.00
การเมือง	8	19	3	10	-31.25
การเสนอและตรากฎหมาย	-	1	3	1	-
หลักประกันสุขภาพ	9	5	1	5	-44.44
การกีฬา	1	3	1	2	0.00
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	-	-	1	-	-
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	-	-	1	-	-
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	-	-	-	-	-
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	7,633	10,203	10,669	9,502	19.89

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.9 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคกลาง แบ่งตามเรื่องร้อง

2.3.3 เรื่องย่อ

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อพบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต
- 3) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
- 4) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต
- 5) หนี้สินนอกระบบ
- 6) ถนน
- 7) น้ำประปา
- 8) ไฟฟ้า
- 9) ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ
- 10) กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต

ประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญเป็นเรื่องย่อที่มีจำนวนการร้องทุกข์สูงที่สุด โดยเฉพาะในปี 2557-2558 ที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากปี 2556 ค่อนข้างมาก ในขณะที่เรื่องย่อที่มีการร้องทุกข์มากอื่นๆ ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐท้องถิ่น เจ้าหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่กระทรวง ถนน น้ำประปา ไฟฟ้า ส่วนปัญหาหนี้สินนอกระบบก็มีความสำคัญเพิ่มขึ้นมาอย่างชัดเจนและขึ้นมาเป็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 5 ในปี 2558

ตารางที่ 2.26 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคกลาง ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	900	11.79	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1,678	16.45	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1,737	16.28
2	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	628	8.23	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	894	8.76	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	962	9.02
3	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	598	7.83	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	764	7.49	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	813	7.62
4	ถนน	485	6.35	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	722	7.08	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	805	7.55
5	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	455	5.96	ถนน	541	5.30	หนี้สินนอกระบบ	586	5.49
6	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	367	4.81	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	404	3.96	ถนน	410	3.84
7	ไฟฟ้า	353	4.62	ไฟฟ้า	327	3.20	น้ำประปา	319	2.99
8	น้ำประปา	338	4.43	หนี้สินนอกระบบ	284	2.78	ไฟฟ้า	267	2.50
9	พืชผล	277	3.63	น้ำประปา	270	2.65	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	245	2.30
10	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	249	3.26	การบริการรถสาธารณะ	219	2.15	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	188	1.76

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องรองที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องรองที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 1 ในพื้นที่ภาคกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น (962 เรื่อง) คิดเป็นถึงประมาณ 1/3 ของข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดได้แก่สังกัดกระทรวงกลาโหมแต่มีจำนวนข้อร้องทุกข์น้อย

ตารางที่ 2.27 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาคกลาง

เรื่องย่อยของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ	1	3	1	0.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	455	722	962	55.71
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	598	764	805	17.31
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	10	32	41	155.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	1	1	1	0.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	2	6	3	25.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	4	5	3	-12.50
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	5		1	-40.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	52	87	106	51.92
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา		2	1	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	628	894	813	14.73
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	14	16	9	-17.86
บุคลากรทางการแพทย์	231	212	188	-9.31
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	63	41	-16.39
รวม	2,062	2,807	2,975	22.14

- 2) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 2 ในภาคกลาง มีอัตราการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง โดยปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญมีจำนวนการร้องเรียนสูงที่สุด

1,737 เรื่องคิดเป็นสัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของข้อร้องทุกข์สังคมเสื่อมโทรม ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านผู้มีอิทธิพลข่มขู่รีดไถและยาเสพติดแม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากนักแต่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 2.28 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในภาคกลาง

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี - โสเภณี		1	3	
โจรกรรม - อาชญากรรม	26	46	43	32.69
ทะเลาะวิวาท	9	25	16	38.89
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ		1		
ผู้มีอิทธิพล - ข่มขู่ รีดไถ	18	140	104	238.89
ยาเสพติด	19	58	69	131.58
สื่อลามกอนาจาร		2	2	
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	900	1,678	1,737	46.50
รวม	972	1,951	1,974	51.54

- 3) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 3 โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ถนน น้ำประปา และไฟฟ้า ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อย่างไรก็ตามข้อร้องทุกข์เกือบทั้งหมดในด้านสาธารณูปโภคนี้มีแนวโน้มลดลงค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในปี 2558

ตารางที่ 2.29 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค ในภาคกลาง

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ	3	6	7	66.67
การบริการขนส่งทางบก	182	177	75	-29.40
การบริการขนส่งทางอากาศ	3	5		-50.00
ถนน	485	541	410	-7.73
โทรศัพท์	159	165	129	-9.43
น้ำประปา	338	270	319	-2.81
ไปรษณีย์	50	32	20	-30.00
ไฟฟ้า	353	327	267	-12.18
วิทยุ - โทรทัศน์	23	63	31	17.39
อินเทอร์เน็ต	34	32	14	-29.41
รวม	1,630	1,618	1,272	-10.98

- 4) ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 4 ในภาคกลาง ปัญหาหนี้สินที่พบในภาคกลางส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ โดยมีจำนวนเรื่อง 586 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 85 ของข้อร้องทุกข์ด้านหนี้สินทั้งหมดในภาคกลาง นอกจากนี้ยังมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 101 ต่อปีในช่วงปี 2556-2558 ดังนั้นจึงนับว่าเป็นอีก 1 ปัญหาที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นมาก

ตารางที่ 2.30 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สิน ในภาคกลาง

เรื่องย่อยของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
หนี้สินนอกระบบ	194	284	586	101.03
หนี้สินในระบบ	26	52	77	98.08
หนี้สินอื่น	4	13	21	212.50
รวม	224	349	684	102.68

- 5) ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มาก (อันดับ 5) และมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในภาคกลาง ได้แก่ ปัญหาการบุกรุกที่ดินรัฐ การขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน และข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน

ตารางที่ 2.31 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดิน ในภาคกลาง

เรื่องย่อยของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	21	81	181	380.95
การปฏิรูปที่ดิน		1	7	
การเวนคืนที่ดิน	3	5	10	116.67
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน	30	34	167	228.33
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	29	60	167	237.93
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	21	28	54	78.57
รวม	104	209	586	231.73

- 6) การพนัน แม้ว่าในภาพรวมปัญหาการพนันจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก (อันดับที่ 11) แต่เป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยเกือบทั้งหมดเป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับสลากกินแบ่ง ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากนโยบายในการควบคุมราคาสลากกินแบ่งของรัฐบาลที่ทำให้มีผู้พบเห็นการขายสลากกินราคาและร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 2.32 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องการพนัน ในภาคกลาง

เรื่องย่อยของการพนัน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
บ่อนการพนัน	6	11	14	66.67
พนันกีฬา				
สลากกินแบ่งรัฐบาล	19	118	144	328.95
สลากกินรวบ		2	2	
สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว				
รวม	25	131	160	270.00

- 7) ปัญหาในพื้นที่ป่า เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว โดยข้อร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนและการตัดไม้ทำลายป่า โดยเฉพาะเรื่องการบุกรุกป่าสงวนที่มีการเพิ่มขึ้นจาก 2 เรื่องเป็น 38 เรื่องในปี 2558

ตารางที่ 2.33 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาในพื้นที่ป่า ในภาคกลาง

เรื่องย่อยของปัญหาในพื้นที่ป่า	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า	1			-50.00
การตัดไม้ ทำลายป่า	6	10	19	108.33
การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	3	3	6	50.00
การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน		1	4	
การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	2	20	38	900.00
การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า	2	12	16	350.00
ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ป่า			1	
รวม	14	46	84	250.00

2.4 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคเหนือ

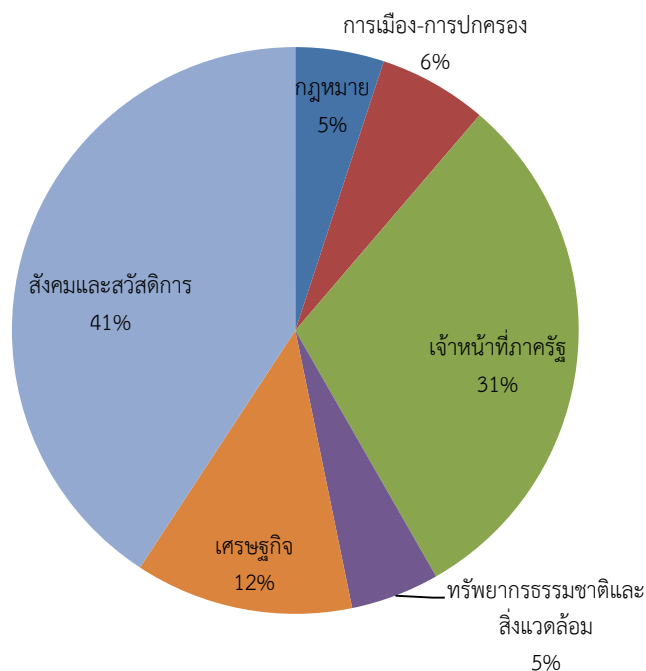
2.4.1 เรื่องหลัก

ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคเหนือทั้งหมด 3,044 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 1,274 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 70 ต่อปี

สำหรับประเด็นข้อร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคเหนือแบ่งตามเรื่องหลักพบว่า ประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการเป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงสุด 1,241 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 ของเรื่องร้องทุกข์ในภาคเหนือทั้งหมด ส่วนประเด็นที่มีข้อร้องทุกข์รองลงมาได้แก่การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 927 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30 นอกจากนี้ทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากแล้ว ข้อร้องทุกข์ด้านกฎหมายแม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากนักแต่ก็มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

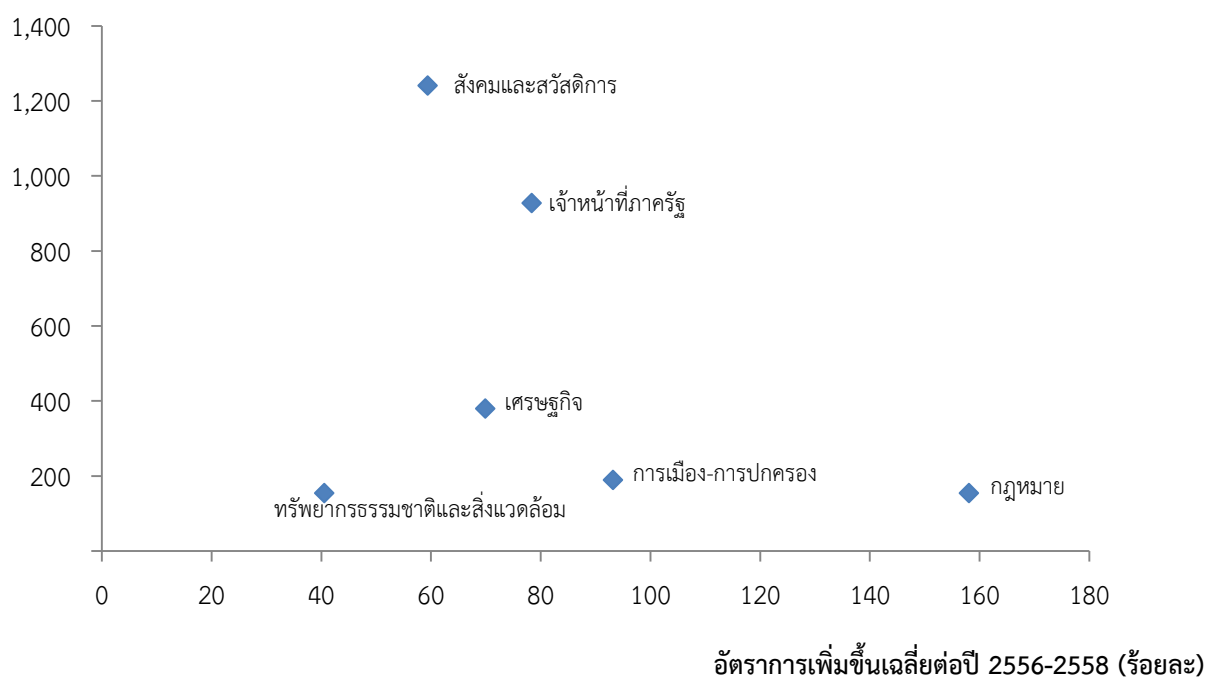
ตารางที่ 2.34 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์ในภาคเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
กฎหมาย	37	2.90	78	3.85	154	5.06	158.11
การเมือง-การปกครอง	66	5.18	119	5.88	189	6.21	93.18
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	361	28.34	586	28.94	927	30.45	78.39
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	85	6.67	124	6.12	154	5.06	40.59
พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	-	-
เศรษฐกิจ	158	12.40	307	15.16	379	12.45	69.94
สังคมและสวัสดิการ	567	44.51	811	40.05	1,241	40.77	59.44
รวม	1,274	100	2,025	100	3,044	100	69.47



รูปที่ 2.10 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในภาคเหนือ ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.11 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคเหนือ ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

2.4.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคเหนือตามเรื่องร้องพบว่า 10 อันดับแรกของการที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) สังคมเสื่อมโทรม
- 3) สาธารณูปโภค
- 4) ปัญหาที่ดิน
- 5) ปัญหาหนี้สิน
- 6) การกระทำความผิดอาญา
- 7) การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ
- 8) นโยบายของรัฐบาล
- 9) รายได้
- 10) ปัญหาในพื้นที่ป่า

การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นประเด็นร้องที่มีการร้องทุกข์สูงสุด มีสัดส่วนการร้องทุกข์ค่อนข้างคงที่ประมาณร้อยละ 30 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในภาคเหนือ แต่เป็นที่น่าสนใจว่าในปี 2558 ข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมได้เพิ่มจำนวนและสัดส่วนขึ้นมากและกลายมาเป็นข้อร้องทุกข์เรื่องร้องในอันดับ 2 แทนที่ข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคซึ่งมีจำนวนและสัดส่วนลดลงโดยเฉพาะในปี 2558 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาที่ดิน กระทำความผิดทางอาญา และนโยบายรัฐบาล ก็มีสัดส่วนที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.35 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ในภาคเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	361	28.34	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	586	28.94	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	927	30.45
2	สาธารณูปโภค	209	16.41	สาธารณูปโภค	251	12.40	สังคมเสื่อมโทรม	404	13.27
3	สังคมเสื่อมโทรม	134	10.52	สังคมเสื่อมโทรม	206	10.17	สาธารณูปโภค	296	9.72
4	ปัญหาที่ดิน	58	4.55	การเกษตร	167	8.25	ปัญหาที่ดิน	205	6.73
5	สวัสดิการสงเคราะห์	38	2.98	ปัญหาที่ดิน	89	4.40	ปัญหาหนี้สิน	171	5.62
6	ปัญหาน้ำผิวดิน	37	2.90	ปัญหาในพื้นที่ป่า	75	3.70	การกระทำความผิดอาญา	106	3.48
7	ปัญหาหนี้สิน	35	2.75	จัดระเบียบสังคม	75	3.70	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	86	2.83
8	นโยบายของรัฐบาล	34	2.67	นโยบายของรัฐบาล	55	2.72	นโยบายของรัฐบาล	79	2.60
9	การเกษตร	33	2.59	ปัญหาหนี้สิน	48	2.37	รายได้	67	2.20
10	รายได้	30	2.35	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	48	2.37	ปัญหาในพื้นที่ป่า	65	2.14

ทั้งนี้ นอกจากพิจารณาตามจำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้ว หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

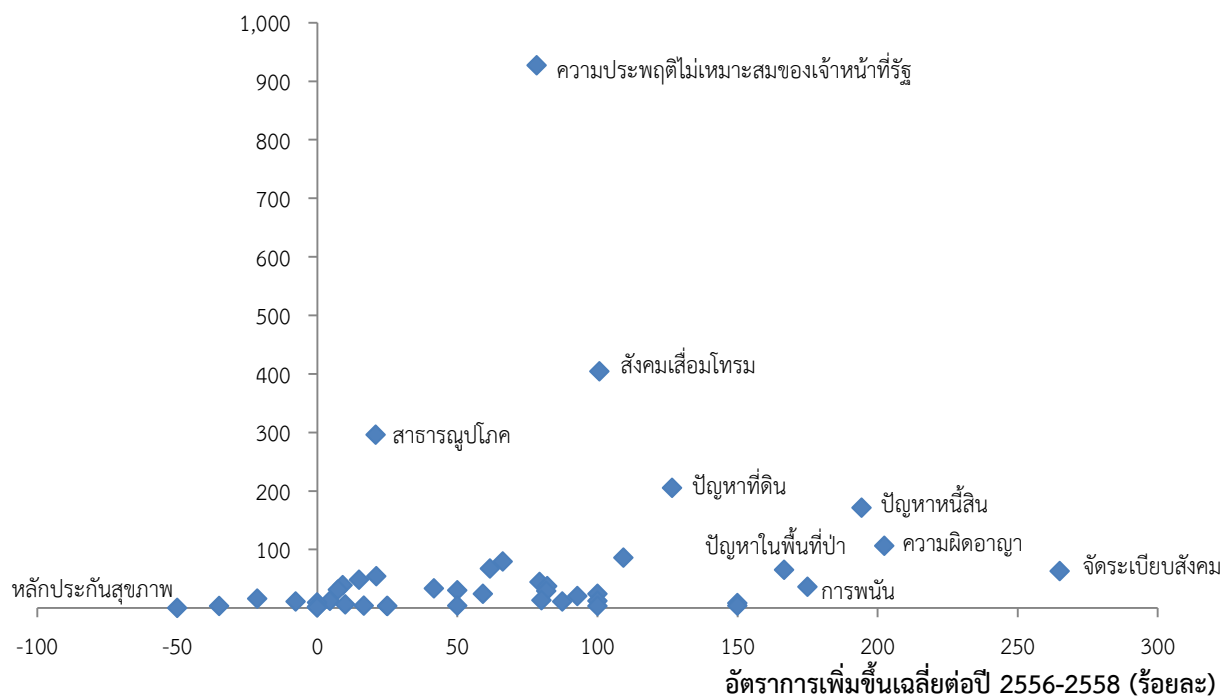
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม ปัญหาที่ดิน ปัญหาหนี้สิน และการกระทำความผิดทางอาญา เป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนค่อนข้างรวดเร็ว
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านการจัดระเบียบสังคมและปัญหาในพื้นที่ป่า แม้ว่าจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะข้อร้องทุกข์ด้านการจัดระเบียบสังคมที่มีจำนวนเพิ่มจาก 10 เรื่องเป็น 63 เรื่อง ในช่วงปี 2556-2558
- 3) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านการลงทุนและสัตว์ป่าและพืชป่า มีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงในช่วงเวลาดังกล่าว

ตารางที่ 2.36 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ในภาคเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	361	586	927	625	78.39
สังคมเสื่อมโทรม	134	206	404	248	100.75
สาธารณูปโภค	209	251	296	252	20.81
ปัญหาที่ดิน	58	89	205	117	126.72
ปัญหาหนี้สิน	35	48	171	85	194.29
การกระทำความผิดอาญา	21	42	106	56	202.38
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	27	48	86	54	109.26
นโยบายของรัฐบาล	34	55	79	56	66.18
รายได้	30	33	67	43	61.67
ปัญหาในพื้นที่ป่า	15	75	65	52	166.67
จัดระเบียบสังคม	10	75	63	49	265.00
สวัสดิการสงเคราะห์	38	34	54	42	21.05
ปัญหาน้ำผิวดิน	37	19	48	35	14.86
ปัญหาที่อยู่อาศัย	17	20	44	27	79.41
การเกษตร	33	167	39	80	9.09
การค้า	14	26	37	26	82.14
การพนัน	8	41	36	28	175.00
การศึกษา	18	22	33	24	41.67
สาธารณสุข	27	17	31	25	7.41
สถานภาพของบุคคล	15	9	30	18	50.00
การเงิน	11	9	29	16	81.82
ปัญหาแรงงาน	11	27	24	21	59.09
การบังคับตามกฎหมาย	8	24	24	19	100.00
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	7	8	20	12	92.86

เรื่องรอง	2556	2557	2558	เฉลี่ย 3 ปี	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การลงทุน	28	9	16	18	-21.43
ปัญหาความมั่นคง	5	9	13	9	80.00
ปัญหาของเสีย	11	7	12	10	4.55
คุณภาพอากาศและเสียง	4	6	12	7	100.00
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	13	11	11	12	-7.69
การคลัง	4	9	11	8	87.50
การเมือง		7	9	5	
ราคาพลังงาน	2	4	8	5	150.00
ประกันสังคม	5	2	6	4	10.00
ทรัพยากรธรณี	2	4	4	3	50.00
การเสนอและตรากฎหมาย	1	4	4	3	150.00
ปัญหาน้ำบาดาล	3		4	2	16.67
สัตว์ป่าและพืชป่า	10	7	3	7	-35.00
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2	4	3	3	25.00
สิทธิมนุษยชน	2	4	3	3	25.00
คุณภาพน้ำ	1	2	3	2	100.00
สถาบันพระมหากษัตริย์			2	1	
อุตสาหกรรม	1	2	1	1	0.00
การกีฬา		1	1	1	
หลักประกันสุขภาพ	2	2		1	-50.00
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล					
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน					
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.					
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน					
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ					
รวม	1,274	2,025	3,044	2,114	69.47

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.12 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคเหนือ แบ่งตามเรื่องร้อง

2.4.3 เรื่องย่อ

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อพบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์ในภาคเหนือมากที่สุดอันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต
- 2) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต
- 4) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
- 5) ถนน
- 6) หนี้สินนอกระบบ
- 7) ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ
- 8) น้ำประปา
- 9) ขอตินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน
- 10) ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน

สำหรับภาคเหนือ การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นมีจำนวนสูงสุดและมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ เจ้าหน้าที่กระทรวง และเจ้าหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในขณะที่ข้อร้องทุกข์เรื่องหนี้สินนอกระบบก็มีจำนวนและสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

ตารางที่ 2.37 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติ	126	9.89	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติ	196	9.68	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นยุติ	379	12.45
2	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	123	9.65	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นยุติ	176	8.69	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	364	11.96
3	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นยุติ	96	7.54	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	170	8.40	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติ	263	8.64
4	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติยุติ	80	6.28	พืชผล	162	8.00	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติยุติ	168	5.52
5	ถนน	68	5.34	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติยุติ	110	5.43	ถนน	122	4.01
6	ไฟฟ้า	51	4.00	ถนน	102	5.04	หนี้สินนอกระบบ	121	3.98
7	น้ำประปา	38	2.98	ไฟฟ้า	71	3.51	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	79	2.60
8	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ยุติ	35	2.75	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	55	2.72	น้ำประปา	59	1.94
9	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	34	2.67	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ยุติ	45	2.22	ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	55	1.81
10	ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	31	2.43	หนี้สินนอกระบบ	35	1.73	ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	54	1.77

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องร้องที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องร้องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 1 ในพื้นที่ภาคเหนือ โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น (379 เรื่อง) คิดเป็นถึงประมาณร้อยละ 40 ของข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐในภาคเหนือ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง และเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดได้แก่ สังกัดกระทรวงกลาโหมและข้าราชการพลเรือนในพระองค์ แต่ยังมีจำนวนข้อร้องทุกข์น้อย

ตารางที่ 2.38 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาคเหนือ

เรื่องย่อยของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ			2	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	96	176	379	147.40
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	126	196	263	54.37
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	1	14	9	400.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร				
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ			2	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	1	1		-50.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ		2		
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	6	25	35	241.67
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา		1	7	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	80	110	168	55.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	1	5	2	50.00
บุคลากรทางการแพทย์	35	45	44	12.86
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	11	16	3.33
รวม	361	586	927	78.39

- 2) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 2 ในภาคเหนือ และมีอัตราการเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างมาก จึงน่าจะเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญมีจำนวนการร้องเรียนสูงที่สุด 364 เรื่องคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 90 ของข้อร้องทุกข์สังคมเสื่อมโทรม

ตารางที่ 2.39 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในภาคเหนือ

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี – โสเภณี				
โจรกรรม - อาชญากรรม	2	3	4	50.00
ทะเลาะวิวาท		1	3	
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ				
ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ ริดไถ	4	14	15	137.50
ยาเสพติด	5	17	18	130.00
สื่อลามกอนาจาร		1		
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	123	170	364	97.97
รวม	134	206	404	100.75

- 3) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 3 โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ถนน โดยมีข้อร้องทุกข์ถึง 122 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 41 ของข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคในภาคเหนือ รองลงมาได้แก่ น้ำประปา และไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม ข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคโดยส่วนใหญ่มีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่ไม่สูงนัก

ตารางที่ 2.40 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค ในภาคเหนือ

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ			2	
การบริการขนส่งทางบก	13	13	10	-11.54
การบริการขนส่งทางอากาศ	1		4	150.00
ถนน	68	102	122	39.71
โทรศัพท์	21	14	26	11.90
น้ำประปา	38	26	59	27.63
ไปรษณีย์	2	8	4	50.00
ไฟฟ้า	51	71	51	0.00
วิทยุ - โทรทัศน์	11	10	16	22.73
อินเทอร์เน็ต	4	7	2	-25.00
รวม	209	251	296	20.81

- 4) ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากในภาคเหนือ (อันดับ 4) และมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในภาคเหนือ ได้แก่ ปัญหาการบุกรุกที่ดินรัฐ การขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน และข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน นอกจากนี้ ปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐยังเป็นประเด็นที่มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากจาก 4 เรื่อง เป็น 60 เรื่องในปี 2558

ตารางที่ 2.41 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดินในภาคเหนือ

เรื่องย่อของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	4	24	60	700.00
การปฏิรูปที่ดิน	3		4	16.67
การเวนคืนที่ดิน	1	3	4	150.00
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน	31	12	55	38.71
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	12	30	54	175.00
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	7	20	28	150.00
รวม	58	89	205	126.72

- 5) ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 5 ในภาคเหนือ ปัญหาหนี้สินที่พบในภาคเหนือส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ โดยมีจำนวนเรื่อง 121 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 70 ของข้อร้องทุกข์ด้านหนี้สินทั้งหมดในภาคเหนือ นอกจากนี้ยังมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 174 ต่อปีในช่วงปี 2556-2558 ดังนั้นจึงนับว่าเป็นอีก 1 ปัญหาที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นมาก

ตารางที่ 2.42 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สิน ในภาคเหนือ

เรื่องย่อของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
หนี้สินนอกระบบ	27	35	121	174.07
หนี้สินในระบบ	7	9	40	235.71
หนี้สินอื่น	1	4	10	450.00
รวม	35	48	171	194.29

- 6) การกระทำความผิดทางอาญา เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากเป็นอันดับ 6 ในภาคเหนือ และมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูง คือเพิ่มจาก 21 เรื่องเป็น 106 เรื่องในปี 2556-2558 โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยเรื่องย่อในเรื่องความผิดทางอาญานี้มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูงในทุกเรื่อง

ตารางที่ 2.43 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การทำความผิดทางอาญาในภาคเหนือ

เรื่องย่อยของการทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธ สงคราม			3	
ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	2	3	14	300.00
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	8	8	34	162.50
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	6	16	34	233.33
ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	3	5	12	150.00
ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	2	10	9	175.00
รวม	21	42	106	202.38

- 7) การจัดระเบียบสังคม เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากในประเด็นการจัดระเบียบสังคมได้แก่ สถาบัน
บันเทิง โดยในปี 2558 มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ 36 เรื่อง คิดเป็นเกือบครึ่งหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์
เรื่องจัดระเบียบสังคม และมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาจาก 4 เรื่องในปี 2556

ตารางที่ 2.44 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องจัดระเบียบสังคม ในภาคเหนือ

เรื่องย่อยของจัดระเบียบสังคม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการรถสาธารณะ	1	12	5	200.00
คนเร่ร่อน		8		
ทารุณสัตว์			1	
ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	2	9	4	50.00
สถานบันเทิง	4	22	36	400.00
สุรา ยาสูบ	1	6	3	100.00
หาบเร่แผงลอย	2	11	11	225.00
แหล่งมั่วสุม		7	3	
รวม	10	75	63	265.00

- 8) ปัญหาในพื้นที่ป่า เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว
โดยข้อร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนและการตัดไม้ทำลายป่า
โดยเฉพาะเรื่องการบุกรุกป่าสงวนที่มีการเพิ่มขึ้นจาก 2 เรื่องเป็น 27 เรื่องในปี 2558

ตารางที่ 2.45 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาในพื้นที่ป่า ในภาคเหนือ

เรื่องย่อยของปัญหาในพื้นที่ป่า	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า		2		
การตัดไม้ ทำลายป่า	4	18	17	162.50
การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	1	7	6	250.00
การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน	2	1	5	75.00
การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	2	31	27	625.00
การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า	2	15	5	75.00
ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า	4	1	5	12.50
รวม	15	75	65	166.67

2.5 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

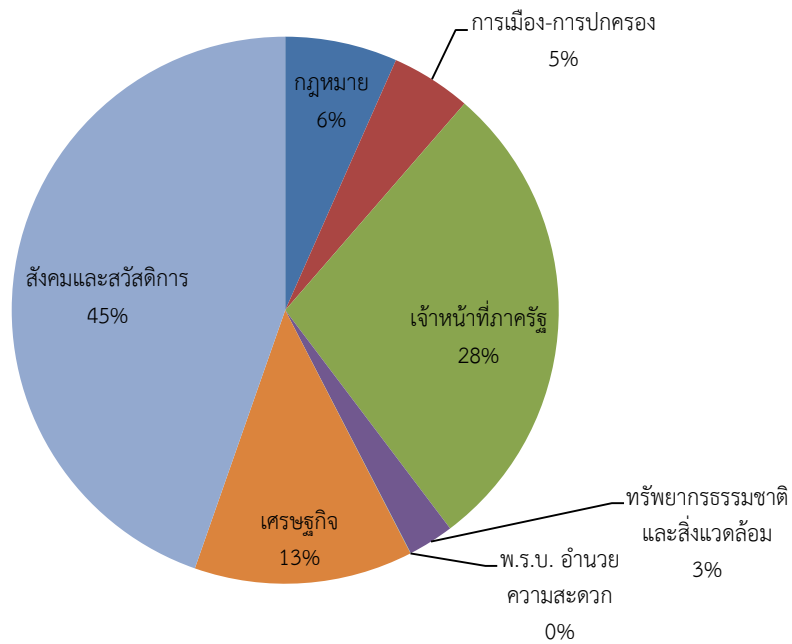
2.5.1 เรื่องหลัก

ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด 15,146 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 4,775 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 108.60 ต่อปี ซึ่งจะเห็นได้ว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภูมิภาคที่มีการร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 2 รองจากกทม.เพียงเล็กน้อย แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนข้อร้องทุกข์สูงกว่าภาพรวมระดับประเทศมาก (เป็นอันดับ 2 ใกล้เคียงกับภาคใต้มาก แต่ภาคใต้มีจำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่ามาก)

สำหรับประเด็นข้อร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคเหนือแบ่งตามเรื่องหลักพบว่า ประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการเป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงสุด 6,761 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 45 ของเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด (ใกล้เคียงกับภาคกลางและภาคเหนือ) ส่วนประเด็นที่มีข้อร้องทุกข์รองลงมาได้แก่การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 4,290 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28 และเศรษฐกิจ 1,959 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13 และนอกจากทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากแล้ว ข้อร้องทุกข์ด้านกฎหมายมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเพิ่มขึ้นจาก 109 เรื่องในปี 2556 เป็น 1,005 เรื่องในปี 2558 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยถึงร้อยละ 411 ต่อปีในช่วงเวลาดังกล่าว

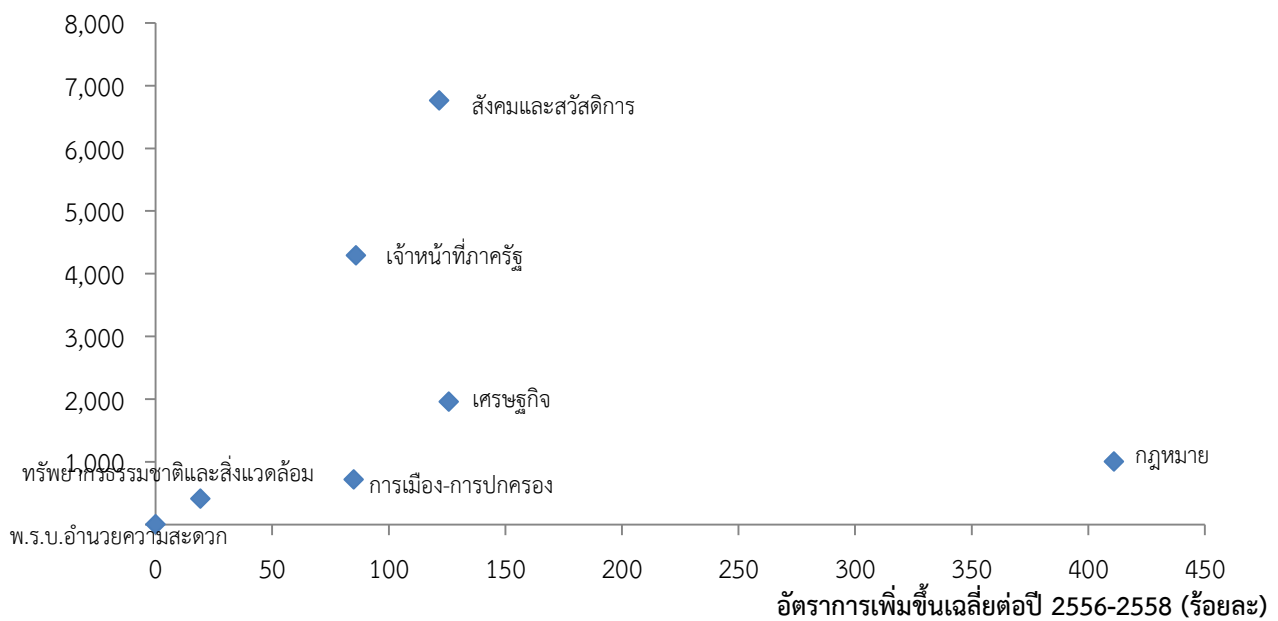
ตารางที่ 2.46 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
กฎหมาย	109	2.28	204	3.22	1,005	6.64	411.01
การเมือง-การปกครอง	266	5.57	423	6.69	718	4.74	84.96
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	1,577	33.03	2,181	34.48	4,290	28.32	86.02
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	296	6.20	374	5.91	410	2.71	19.26
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก					3	0.02	
เศรษฐกิจ	557	11.66	606	9.58	1,959	12.93	125.85
สังคมและสวัสดิการ	1,970	41.26	2,538	40.12	6,761	44.64	121.60
รวม	4,775	100	6,326	100	15,146	100	108.60



รูปที่ 2.13 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.14 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

2.5.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามเรื่องร้องพบว่า 10 อันดับแรกของเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) สาธารณูปโภค
- 3) สังคมเสื่อมโทรม
- 4) ปัญหาหนี้สิน
- 5) ปัญหาที่ดิน
- 6) การกระทำความผิดอาญา
- 7) จัดระเบียบสังคม
- 8) นโยบายของรัฐบาล
- 9) สวัสดิการสงเคราะห์
- 10) รายได้

การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นประเด็นรองที่มีการร้องทุกข์สูงสุด และแม้ว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2557 มาก แต่มีสัดส่วนการร้องทุกข์ต่อข้อร้องทุกข์ทั้งหมดลดลงจากในปี 2557 โดยข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากรองลงไปได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค และด้านสังคมเสื่อมโทรม โดยจะสังเกตเห็นได้ว่า สัดส่วนข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคลดลงในขณะที่สังคมเสื่อมโทรมมีสัดส่วนมากขึ้น (เหมือนกับในภูมิภาคอื่นๆ) แต่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น ในปี 2558 ข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภคยังคงมีจำนวนมากกว่า สังคมเสื่อมโทรม (แตกต่างจากภูมิภาคอื่นๆ) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดิน กระทำความผิดทางอาญา และจัดระเบียบสังคม มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.47 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,577	33.03	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,181	34.48	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	4,290	28.32
2	สาธารณูปโภค	927	19.41	สาธารณูปโภค	979	15.48	สาธารณูปโภค	2,373	15.67
3	สังคมเสื่อมโทรม	286	5.99	สังคมเสื่อมโทรม	570	9.01	สังคมเสื่อมโทรม	1,790	11.82
4	ปัญหาน้ำผิวดิน	203	4.25	ปัญหาที่ดิน	320	5.06	ปัญหาน้ำผิวดิน	982	6.48
5	สวัสดิการสงเคราะห์	182	3.81	นโยบายของรัฐบาล	266	4.20	ปัญหาที่ดิน	849	5.61
6	นโยบายของรัฐบาล	174	3.64	ปัญหาน้ำผิวดิน	193	3.05	การกระทำความผิดอาญา	737	4.87
7	การเกษตร	169	3.54	ปัญหาน้ำผิวดิน	173	2.73	จัดระเบียบสังคม	423	2.79
8	ปัญหาที่ดิน	149	3.12	สวัสดิการสงเคราะห์	150	2.37	นโยบายของรัฐบาล	412	2.72
9	ปัญหาน้ำผิวดิน	145	3.04	การเกษตร	141	2.23	สวัสดิการสงเคราะห์	301	1.99
10	สาธารณสุข	95	1.99	การกระทำความผิดอาญา	131	2.07	รายได้	226	1.49

ทั้งนี้ นอกจากพิจารณาตามจำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้ว หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

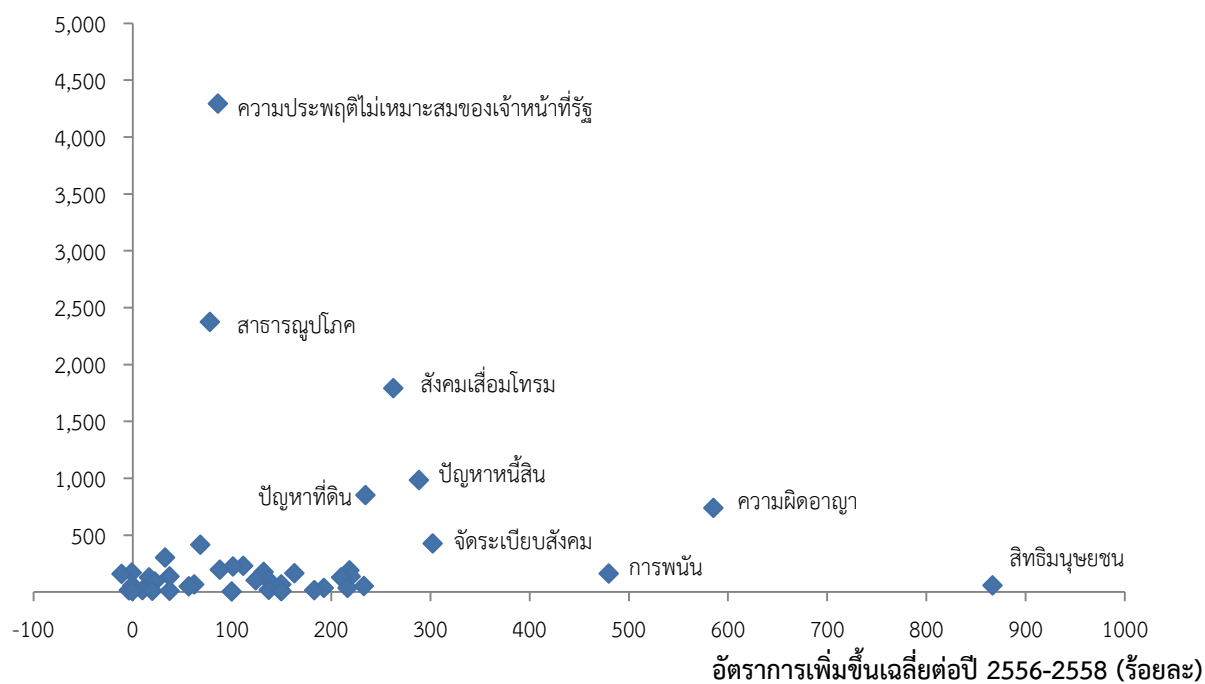
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดิน เป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนค่อนข้างรวดเร็ว
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านการกระทำความผิดทางอาญา การจัดระเบียบสังคม การพนัน และสิทธิมนุษยชน แม้ว่าจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะการกระทำความผิดทางอาญา ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 58 เรื่องในปี 2556 เป็น 737 เรื่องในปี 2558
- 3) ปัญหาน้ำท่วมดินมีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงในช่วงเวลาดังกล่าว

ตารางที่ 2.48 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,577	2,181	4,290	86.02
สาธารณูปโภค	927	979	2,373	77.99
สังคมเสื่อมโทรม	286	570	1,790	262.94
ปัญหาหนี้สิน	145	193	982	288.62
ปัญหาที่ดิน	149	320	849	234.90
การกระทำความผิดอาญา	58	131	737	585.34
จัดระเบียบสังคม	60	122	423	302.50
นโยบายของรัฐบาล	174	266	412	68.39
สวัสดิการสงเคราะห์	182	150	301	32.69
รายได้	70	110	226	111.43
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	73	123	221	101.37
ปัญหาที่อยู่อาศัย	70	57	193	87.86
การค้า	35	37	188	218.57
ปัญหาแรงงาน	48	58	175	132.29
การเกษตร	169	141	167	-0.59
การเงิน	38	32	162	163.16
การพนัน	15	68	159	480.00
ปัญหาน้ำท่วมดิน	203	173	158	-11.08
การบังคับตามกฎหมาย	25	40	135	220.00
การลงทุน	76	61	133	37.50
สาธารณสุข	95	66	127	16.84
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	24	31	125	210.42
ปัญหาในพื้นที่ป่า	29	119	108	136.21
สถานภาพของบุคคล	29	28	101	124.14

เรื่องรอง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การศึกษา	62	51	90	22.58
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	29	45	65	62.07
การคลัง	16	14	64	150.00
สถาบันพระมหากษัตริย์			56	
สิทธิมนุษยชน	3	10	55	866.67
ประกันสังคม	9	9	51	233.33
ปัญหาของเสีย	22	21	47	56.82
ราคาพลังงาน	7	13	34	192.86
คุณภาพน้ำ	6	23	32	216.67
ปัญหาความมั่นคง	4	6	15	137.50
การเมือง	15	28	14	-3.33
สัตว์ป่าและพืชป่า	3	9	14	183.33
คุณภาพอากาศและเสียง	14	11	13	-3.57
ปัญหาน้ำบาดาล	10	3	12	10.00
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล			12	
การเสนอและตรากฎหมาย	2	2	8	150.00
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	5	11	7	20.00
ทรัพยากรธรณี	4	4	7	37.50
หลักประกันสุขภาพ	5	4	5	0.00
การกีฬา	1	1	4	150.00
อุตสาหกรรม	1	5	3	100.00
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.			2	
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน			1	
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน				
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
รวม	4,775	6,326	15,146	108.60

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.15 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งตามเรื่องร้อง

2.5.3 เรื่องย่อ

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อพบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดอันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติ
- 3) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต
- 4) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
- 5) หนี้สินนอกระบบ
- 6) โจรศัพท
- 7) ถนน
- 8) น้ำประปา
- 9) ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ
- 10) ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน

สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แม้ว่าในเรื่องร้อง ข้อร้องทุกข์เรื่องเจ้าหน้าที่รัฐจะมากเป็นอันดับ 1 แต่ในระดับเรื่องย่อพบว่า เหตุเดือดร้อนรำคาญได้กลายมาเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุดในปี 2558 แชนหน้าการร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐทั้งกระทรวง ท้องถิ่น และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในขณะที่หนี้สินนอกระบบก็เป็นประเด็นที่มีสัดส่วนการร้องทุกข์เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.49 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรจิต	498	10.43	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรจิต	724	11.44	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1,540	10.17
2	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	485	10.16	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	615	9.72	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	1,340	8.85
3	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุรจิต	373	7.81	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุรจิต	499	7.89	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรจิต	1,195	7.89
4	ถนน	365	7.64	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	478	7.56	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุรจิต	1,183	7.81
5	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	245	5.13	ถนน	412	6.51	หนี้สินนอกระบบ	787	5.20
6	น้ำประปา	200	4.19	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	266	4.20	โทรศัพท์	616	4.07
7	ไฟฟ้า	200	4.19	ไฟฟ้า	197	3.11	ถนน	506	3.34
8	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	174	3.64	น้ำประปา	186	2.94	น้ำประปา	498	3.29
9	วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	169	3.54	หนี้สินนอกระบบ	144	2.28	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	412	2.72
10	พืชผล	141	2.95	วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	139	2.20	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	341	2.25

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องร้องที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องร้องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 1 ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุด 3 อันดับแรกมีจำนวนใกล้เคียงกัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวง (1,340 เรื่อง) เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น (1,195 เรื่อง) และเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (1,183 เรื่อง) ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดได้แก่สังกัดกระทรวงกลาโหม

ตารางที่ 2.50 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อยของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ	4	5	5	12.50
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	498	724	1,195	69.98
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	485	615	1,340	88.14
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	6	28	86	666.67
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร			4	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	1	4	7	300.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	1		10	450.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	7		1	-42.86
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	48	117	148	104.17
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา		2	3	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	373	499	1,183	108.58
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	11	12	33	100.00
บุคลากรทางการแพทย์	105	135	172	31.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	40	103	85.53
รวม	1,577	2,181	4,290	86.02

- 2) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 2 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ โทรศัพท์ ซึ่งมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาจาก 55 เรื่องเป็น 616 เรื่อง รองลงมาได้แก่ ถนน และน้ำประปา ทั้งนี้ เป็นที่น่า

สังเกตว่าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เรื่องสาธารณูปโภคยังคงมีความสำคัญมากกว่าสังคมเสื่อมโทรม และพบว่าเรื่องโทรศัพท์มากกว่าภาคอื่นๆอย่างชัดเจน

ตารางที่ 2.51 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ	1		5	200.00
การบริการขนส่งทางบก	57	46	222	144.74
การบริการขนส่งทางอากาศ	1	1	10	450.00
ถนน	365	412	506	19.32
โทรศัพท์	55	65	616	510.00
น้ำประปา	200	186	498	74.50
ไปรษณีย์	13	26	28	57.69
ไฟฟ้า	200	197	298	24.50
วิทยุ - โทรทัศน์	12	29	121	454.17
อินเทอร์เน็ต	23	17	69	100.00
รวม	927	979	2,373	77.99

- 3) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 3 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีอัตราการเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างมาก จึงน่าจะเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญมีจำนวนการร้องเรียนสูงที่สุด 1,540 เรื่องคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 86 ของข้อร้องทุกข์สังคมเสื่อมโทรม นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาผู้มีอิทธิพลก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก

ตารางที่ 2.52 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี - โสเภณี	5	4	6	10.00
โจรกรรม - อาชญากรรม	12	12	47	145.83
ทะเลาะวิวาท	3	3	10	116.67
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ			4	
ผู้มีอิทธิพล - ช่มชู้ ริดไถ	5	33	92	870.00
ยาเสพติด	16	40	87	221.88
สื่อลามกอนาจาร			4	
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	245	478	1,540	264.29
รวม	286	570	1,790	262.94

- 4) ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 4 ในภาคเหนือ และมีอัตราการเพิ่มขึ้นค่อนข้างสูง ปัญหาหนี้สินที่พบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ โดยมีจำนวนเรื่อง 787 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 80 ของข้อร้องทุกข์ด้านหนี้สินทั้งหมดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ยังมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 378 ต่อปี ในช่วงปี 2556-2558 ดังนั้นจึงนับว่าเป็นอีก 1 ปัญหาที่มีความสำคัญมากในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 2.53 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อยของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
หนี้สินนอกระบบ	107	144	787	317.76
หนี้สินในระบบ	33	37	154	183.33
หนี้สินอื่น	5	12	41	360.00
รวม	145	193	982	288.62

- 5) ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มาก (อันดับ 5) และมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ปัญหาการบุกรุกที่ดินรัฐ ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน และการขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน นอกจากนี้ปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐยังเป็นประเด็นที่มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากกว่า 16 เรื่อง เป็น 261 เรื่องในปี 2558 (ลักษณะคล้ายภาคเหนือ)

ตารางที่ 2.54 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อยของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	16	108	261	765.63
การปฏิรูปที่ดิน	2	4	5	75.00
การเวนคืนที่ดิน	3	4	13	166.67
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	49	48	215	169.39
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	47	90	254	220.21
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	32	66	101	107.81
รวม	149	320	849	234.90

- 6) การกระทำความผิดทางอาญา เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากเป็นอันดับ 6 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ที่สำคัญคือมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูงมาก คือเพิ่มจาก 58 เรื่องเป็น 737 เรื่องในปี 2556-2558 โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน และชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง

เสรีภาพ นอกจากนี้ ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมายมีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นสูงมากแม้ว่าจะมีจำนวนเรื่องยังไม่มากก็ตาม

ตารางที่ 2.55 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การกระทำความผิดทางอาญาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อยของกระทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม	2	4	7	125.00
ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	8	11	50	262.50
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	21	41	266	583.33
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	18	43	341	897.22
ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	6	15	23	141.67
ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	3	17	50	783.33
รวม	58	131	737	585.34

- 7) การจัดระเบียบสังคม เป็นประเด็นที่มีจำนวนการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 7 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากในประเด็นการจัดระเบียบสังคมได้แก่ การบริการรถสาธารณะ ซึ่งมีจำนวนเรื่องและการเพิ่มขึ้นที่สูงมากเมื่อเทียบกับในภูมิภาคอื่นๆ จึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจและจัดการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 2.56 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องจัดระเบียบสังคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อยของจัดระเบียบสังคม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการรถสาธารณะ	7	25	221	1528.57
คนเร่ร่อน	2	1	7	125.00
ทารุณสัตว์	5		8	30.00
ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	17	30	27	29.41
สถานบันเทิง	14	22	63	175.00
สุรา ยาสูบ	3	4	30	450.00
หาบเร่แผงลอย	3	15	45	700.00
แหล่งมั่วสุม	9	25	22	72.22
รวม	60	122	423	302.50

2.6 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออก

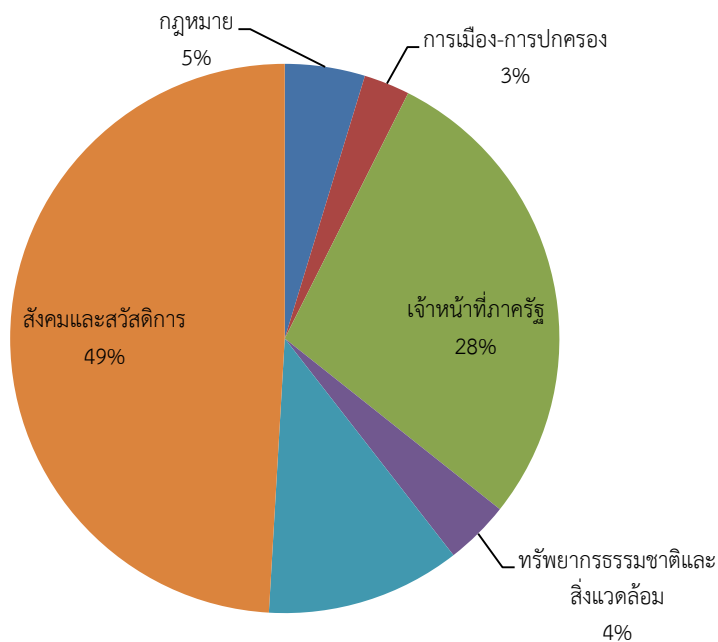
2.6.1 เรื่องหลัก

ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคตะวันออกทั้งหมด 4,664 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 1,662 เรื่อง ในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 90 ต่อปี

สำหรับประเด็นข้อร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคตะวันออกแบ่งตามเรื่องหลักพบว่า ประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการเป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงสุด 2,289 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 49 ของเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันออกทั้งหมด (ใกล้เคียงกับภาพรวมของประเทศ) ส่วนประเด็นที่มีข้อร้องทุกข์รองลงมาได้แก่การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 1,318 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28 นอกจากนี้ทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากแล้ว ข้อร้องทุกข์ด้านกฎหมายแม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากนักแต่ก็มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับในภูมิภาคอื่นๆ

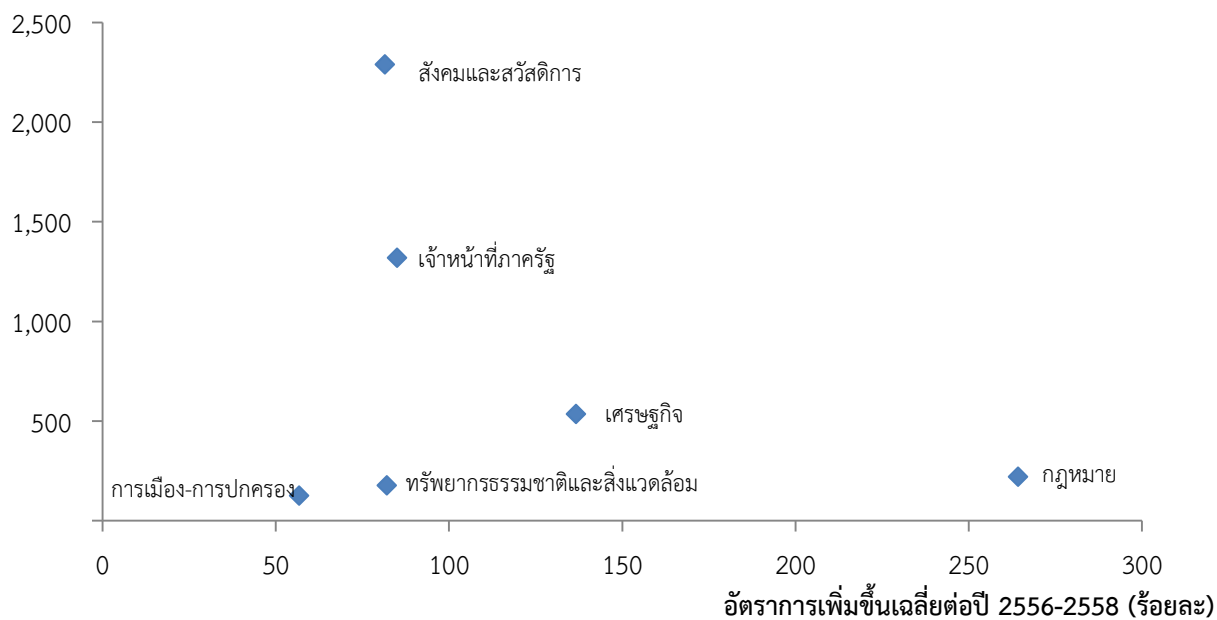
ตารางที่ 2.57 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
กฎหมาย	35	2.11	124	4.32	220	4.72	264.29
การเมือง-การปกครอง	59	3.55	82	2.86	126	2.70	56.78
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	488	29.36	870	30.29	1,318	28.26	85.04
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	67	4.03	119	4.14	177	3.80	82.09
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก		-		-		-	-
เศรษฐกิจ	143	8.60	242	8.43	534	11.45	136.71
สังคมและสวัสดิการ	870	52.35	1,435	49.97	2,289	49.08	81.55
รวม	1,662	100	2,872	100	4,664	100	90.31



รูปที่ 2.16 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันออก ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.17 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออก ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

2.6.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามเรื่องร้องพบว่า 10 อันดับแรกของการที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) สังคมเสื่อมโทรม
- 3) สาธารณูปโภค
- 4) ปัญหาหนี้สิน
- 5) สาธารณสุข
- 6) ปัญหาที่ดิน
- 7) จัดระเบียบสังคม
- 8) การกระทำความผิดอาญา
- 9) สวัสดิการสงเคราะห์
- 10) ปัญหาน้ำผิวดิน

การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นประเด็นร้องทุกข์สูงสุด มีสัดส่วนการร้องทุกข์ค่อนข้างคงที่ประมาณร้อยละ 30 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และในปี 2558 ข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมได้เพิ่มจำนวนขึ้นและกลายมาเป็นข้อร้องทุกข์เรื่องร้องในอันดับ 2 แทนที่ข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคซึ่งมีจำนวนและสัดส่วนลดลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาหนี้สินและปัญหาที่ดิน ก็มีสัดส่วนที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ปัญหาสาธารณสุขและน้ำผิวดินก็เป็นปัญหาสำคัญที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งแตกต่างจากภูมิภาคอื่นๆ

ตารางที่ 2.58 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ในภาคตะวันออก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	488	29.36	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	870	30.29	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,318	28.26
2	สาธารณูปโภค	458	27.56	สาธารณูปโภค	520	18.11	สังคมเสื่อมโทรม	735	15.76
3	สังคมเสื่อมโทรม	188	11.31	สังคมเสื่อมโทรม	489	17.03	สาธารณูปโภค	533	11.43
4	นโยบายของรัฐบาล	51	3.07	จัดระเบียบสังคม	115	4.00	ปัญหาหนี้สิน	282	6.05
5	การเกษตร	38	2.29	ปัญหาหนี้สิน	91	3.17	สาธารณสุข	253	5.42
6	ปัญหาที่ดิน	37	2.23	ปัญหาที่ดิน	84	2.92	ปัญหาที่ดิน	243	5.21
7	สวัสดิการสงเคราะห์	37	2.23	การกระทำความผิดอาญา	77	2.68	จัดระเบียบสังคม	179	3.84
8	ปัญหาหนี้สิน	36	2.17	นโยบายของรัฐบาล	61	2.12	การกระทำความผิดอาญา	159	3.41
9	ปัญหาที่อยู่อาศัย	34	2.05	การค้า	43	1.50	สวัสดิการสงเคราะห์	86	1.84
10	ปัญหาแรงงาน	25	1.50	สวัสดิการสงเคราะห์	42	1.46	ปัญหาน้ำท่วมดิน	79	1.69

ทั้งนี้ นอกจากพิจารณาตามจำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้ว หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

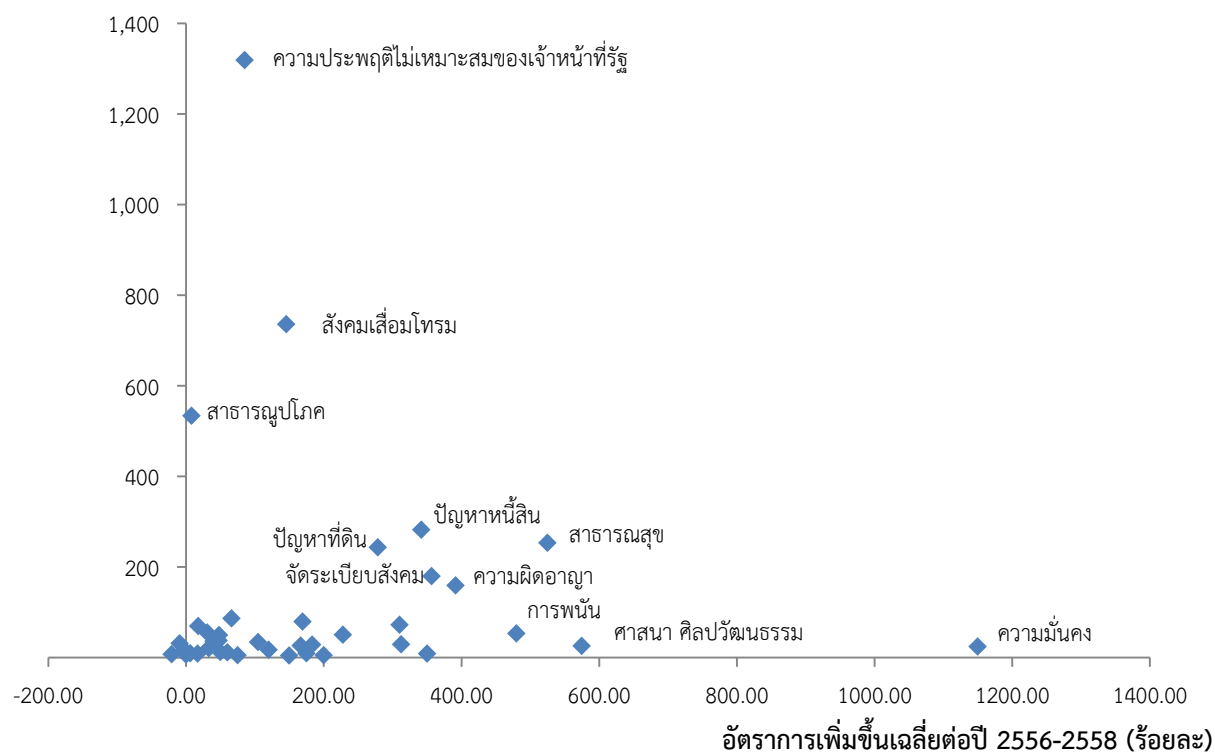
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม ปัญหาหนี้สิน สาธารณสุข ปัญหาที่ดิน เป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนค่อนข้างรวดเร็ว
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านการจัดระเบียบสังคม การกระทำความผิดทางอาญา การค้า ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม และปัญหาความมั่นคง แม้ว่าจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก
- 3) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านสัตว์ป่าและพืชป่า มีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงในช่วงเวลาดังกล่าว

ตารางที่ 2.59 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันออก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การประพฤติน่าไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	488	870	1,318	85.04
สังคมเสื่อมโทรม	188	489	735	145.48
สาธารณสุข	458	520	533	8.19
ปัญหาหนี้สิน	36	91	282	341.67
สาธารณสุข	22	32	253	525.00
ปัญหาที่ดิน	37	84	243	278.38
จัดระเบียบสังคม	22	115	179	356.82
การกระทำความผิดอาญา	18	77	159	391.67
สวัสดิการสงเคราะห์	37	42	86	66.22
ปัญหาน้ำท่วม	18	25	79	169.44
การค้า	10	43	72	310.00
นโยบายของรัฐบาล	51	61	69	17.65
ปัญหาที่อยู่อาศัย	34	35	55	30.88
การพนัน	5	29	53	480.00
การเงิน	9	16	50	227.78
ปัญหาแรงงาน	25	38	49	48.00
รายได้	19	21	37	47.37
สภาพของบุคคล	20	11	36	40.00
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	11	37	34	104.55
การลงทุน	18	12	34	44.44
การเกษตร	38	39	31	-9.21
ปัญหาในพื้นที่ป่า	4	21	29	312.50
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	6	16	28	183.33
การบังคับตามกฎหมาย	6	10	26	166.67
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	2	16	25	575.00
ปัญหาความมั่นคง	1	2	24	1150.00

เรื่องรอง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การศึกษา	12	17	20	33.33
ปัญหาของเสีย	18	21	17	-2.78
คุณภาพน้ำ	5	16	17	120.00
การคลัง	6	8	12	50.00
ราคาพลังงาน	5	7	11	60.00
คุณภาพอากาศและเสียง	8	14	9	6.25
ปัญหาน้ำบาดาล	2	2	9	175.00
ประกันสังคม	6	5	8	16.67
สิทธิมนุษยชน	1	2	8	350.00
สัตว์ป่าและพืชป่า	12	7	7	-20.83
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล		6	6	
อุตสาหกรรม	2	5	5	75.00
หลักประกันสุขภาพ	1		5	200.00
การเมือง	1	3	4	150.00
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		3	4	
การเสนอและตรากฎหมาย			1	
สถาบันพระมหากษัตริย์			1	
การกีฬา			1	
ทรัพยากรธรณี		4		
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน				
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.				
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน				
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
รวม	1,662	2,872	4,664	90.31

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.18 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันออก แบ่งตามเรื่องร้อง

2.6.3 เรื่องย่อ

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อพบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์ในภาคตะวันออกมากที่สุด อันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
- 3) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต
- 4) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต
- 5) การรักษาพยาบาล
- 6) หนี้สินนอกระบบ
- 7) ถนน
- 8) น้ำประปา
- 9) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต

สำหรับภาคตะวันออก เหตุเดือดร้อนรำคาญเป็นเรื่องย่อที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 14 รองลงมาได้แก่การกล่าวโทษพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวง และท้องถิ่น ตามลำดับ นอกจากนี้ ประเด็นการรักษาพยาบาลก็มีการร้องเรียนมากเป็นอันดับ 5 ซึ่งสำคัญกว่าในภูมิภาคอื่นๆ

ตารางที่ 2.60 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคตะวันออก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	173	10.41	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	415	14.45	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	612	13.12
2	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	172	10.35	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	341	11.87	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	366	7.85
3	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	143	8.60	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	225	7.83	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	297	6.37
4	น้ำประปา	130	7.82	ถนน	195	6.79	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	269	5.77
5	ถนน	127	7.64	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	181	6.30	การรักษาพยาบาล	224	4.80
6	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	86	5.17	น้ำประปา	121	4.21	หนี้สินนอกระบบ	186	3.99
7	ไฟฟ้า	85	5.11	ไฟฟ้า	102	3.55	ถนน	145	3.11
8	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	55	3.31	หนี้สินนอกระบบ	85	2.96	น้ำประปา	139	2.98
9	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	51	3.07	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	61	2.12	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต	126	2.70
10	โทรศัพท์	43	2.59	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	56	1.95	หนี้สินในระบบ	92	1.97

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องร้องที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องร้องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 1 ในพื้นที่ภาคตะวันออก โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (366 เรื่อง) คิดเป็นถึงประมาณเกือบร้อยละ 30 ของข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐในภาคตะวันออก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงและเจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม และหน่วยงานอิสระและพนักงานองค์การมหาชน แต่ยังมีจำนวนข้อร้องทุกข์น้อย

ตารางที่ 2.61 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาคตะวันออก

เรื่องย่อยของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ			5	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	86	181	269	106.40
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	143	225	297	53.85
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	1	21	126	6250.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร			30	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	1		1	0.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา		3	1	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ			1	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	15	31	24	30.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา			2	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	172	341	366	56.40
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	1	2	90	4450.00
บุคลากรทางการแพทย์	55	56	72	15.45
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	10	34	71.43
รวม	488	870	1,318	85.04

- 2) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 2 ในภาคตะวันออก และมีอัตราการเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างมาก โดยปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญมีจำนวนการร้องเรียนสูงที่สุด 612 เรื่องคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 83 ของข้อร้องทุกข์สังคมเสื่อมโทรม ในขณะที่ปัญหาผู้มีอิทธิพลและยาเสพติดก็เป็นปัญหาที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญในภาคตะวันออกด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 2.62 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในภาคตะวันออก

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี - โสเภณี		1	4	
โจรกรรม - อาชญากรรม	5	16	18	130.00
ทะเลาะวิวาท	2	2	10	200.00
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ	1		4	150.00
ผู้มีอิทธิพล - ช่มชู้ ริดไถ	3	36	45	700.00
ยาเสพติด	4	19	36	400.00
สื่อลามกอนาจาร			6	
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	173	415	612	126.88
รวม	188	489	735	145.48

- 3) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 3 โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ถนน โดยมีข้อร้องทุกข์ถึง 145 เรื่อง รองลงมาได้แก่ข้อร้องทุกข์น้ำประปา 139 เรื่อง ซึ่งมีสัดส่วนที่สูงกว่าในภูมิภาคอื่นๆ

ตารางที่ 2.63 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค ในภาคตะวันออก

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ			2	
การบริการขนส่งทางบก	41	30	35	-7.32
การบริการขนส่งทางอากาศ	1		7	300.00
ถนน	127	195	145	7.09
โทรศัพท์	43	44	64	24.42
น้ำประปา	130	121	139	3.46
ไปรษณีย์	14	14	19	17.86
ไฟฟ้า	85	102	78	-4.12
วิทยุ - โทรทัศน์	8	13	39	193.75
อินเทอร์เน็ต	9	1	5	-22.22
รวม	458	520	533	8.19

- 4) ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 4 ในภาคตะวันออก และมีอัตราการเพิ่มขึ้นในระดับสูง ปัญหาหนี้สินที่พบในภาคตะวันออกส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ โดยมีจำนวนเรื่อง 181 เรื่อง และมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 215 ต่อปีในช่วงปี 2556-2558 อย่างไรก็ตาม ปัญหาหนี้สินในระบบก็มีการเพิ่มขึ้นและทวีความสำคัญมากขึ้นอย่างรวดเร็วในปี 2558 ด้วยเช่นกัน โดยมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์สูงถึง 92 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 1 เรื่องในปี 2556

ตารางที่ 2.64 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สินในภาคตะวันออก

เรื่องย่อยของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
หนี้สินนอกระบบ	35	85	186	215.71
หนี้สินในระบบ	1	5	92	4550.00
หนี้สินอื่น		1	4	
รวม	36	91	282	341.67

- 5) ปัญหาสาธารณสุข เป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 5 ในภาคตะวันออก ซึ่งแตกต่างจากภาคอื่นๆ ค่อนข้างมาก โดยข้อร้องทุกข์มากที่สุดในประเด็นการรักษาพยาบาลซึ่งสูงถึง 224 เรื่อง ในปี 2558 เพิ่มขึ้นจาก 6 เรื่องในปี 2556 จึงเป็นปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญในภาคตะวันออก

ตารางที่ 2.65 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณสุขในภาคตะวันออก

เรื่องย่อยของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การรักษาพยาบาล	6	5	224	1816.67
ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	2		8	150.00
ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	10	23	14	20.00
อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	4	4	7	37.50
รวม	22	32	253	525.00

- 6) ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากในภาคตะวันออก (อันดับ 6) โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในภาคตะวันออก ได้แก่ การขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน และปัญหาการบุกรุกที่ดินรัฐ โดยทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 2.66 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดินในภาคตะวันออก

เรื่องย่อของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	8	39	74	412.50
การปฏิรูปที่ดิน	1		19	900.00
การเวนคืนที่ดิน	3	8	3	0.00
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	8	8	79	443.75
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	10	19	49	195.00
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	7	10	19	85.71
รวม	37	84	243	278.38

- 7) การจัดระเบียบสังคม เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากในประเด็นการจัดระเบียบสังคมในภาคตะวันออก ได้แก่ การบริการรถสาธารณะ 54 เรื่อง และสถานบันเทิง 37 เรื่อง ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านหาบเร่แผงลอยและแหล่งมั่วสุมเป็นข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 2.67 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องจัดระเบียบสังคม ในภาคตะวันออก

เรื่องย่อของจัดระเบียบสังคม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการรถสาธารณะ	8	46	54	287.50
คนเร่ร่อน	2	1	11	225.00
ทารูณสัตว์		1	2	
ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	1	13	11	500.00
สถานบันเทิง	6	26	37	258.33
สุรา ยาสูบ	3	1	15	200.00
หาบเร่แผงลอย	1	16	27	1300.00
แหล่งมั่วสุม	1	11	22	1050.00
รวม	22	115	179	356.82

- 8) การกระทำความผิดทางอาญา เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูง คือเพิ่มจาก 18 เรื่องเป็น 159 เรื่องในปี 2556-2558 โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน

ตารางที่ 2.68 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การกระทำความผิดทางอาญาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อของกระทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม		2	1	
ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	2	10	14	300.00
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	9	31	56	261.11
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	7	31	66	421.43
ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด		1	15	
ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย		2	7	
รวม	18	77	159	391.67

- 9) ปัญหาน้ำผิวดิน เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 10 ในปี 2558 (ระดับเรื่องร้อง) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวซึ่งแตกต่างจากภูมิภาคอื่นๆ โดยปัญหาที่มีความสำคัญได้แก่ปัญหาวิกฤตน้ำ (อุทกภัยและภัยแล้ง) 57 เรื่อง และการบริหารจัดการแหล่งน้ำ 20 เรื่อง สะท้อนถึงความสำคัญของปัญหาน้ำในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 2.69 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ปัญหาน้ำผิวดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรื่องย่อของกระทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน	1	2	2	50.00
การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	2	6	20	450.00
วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	15	17	57	140.00
รวม	18	25	79	169.44

2.7 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันตก

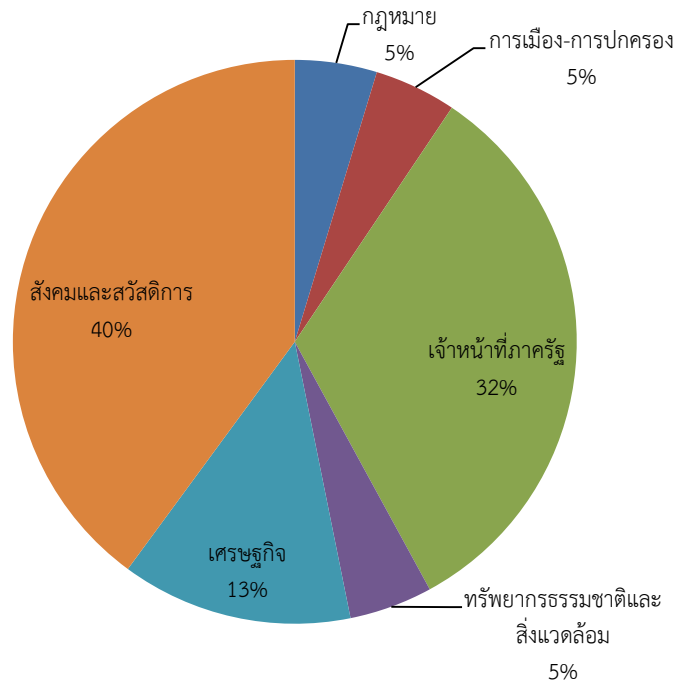
2.7.1 เรื่องหลัก

ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคตะวันตกทั้งหมด 1,403 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 978 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 22 ต่อปี ซึ่งภาคตะวันตกนี้มีอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องเรียนโดยรวมค่อนข้างต่ำกว่าภาคอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยโดยรวมของประเทศที่ร้อยละ 66 ต่อปี)

สำหรับประเด็นข้อร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคตะวันตกแบ่งตามเรื่องหลักพบว่า ประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการเป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงสุด 560 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 ของเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันตกทั้งหมด (ใกล้เคียงกับภูมิภาคอื่นๆ ยกเว้น กทม.) ส่วนประเด็นที่มีข้อร้องทุกข์รองลงมาได้แก่การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 458 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33 (สัดส่วนสูงที่สุดในประเทศ สูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ เล็กน้อย) นอกจากนี้ทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากแล้ว ข้อร้องทุกข์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากนักแต่ก็มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยถึงร้อยละ 70 ต่อปี (สูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศที่ร้อยละ 35 ต่อปี) ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านเศรษฐกิจมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยที่ต่ำมากเพียงร้อยละ 3 ต่อปี ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยของประเทศร้อยละ 78 ต่อปี)

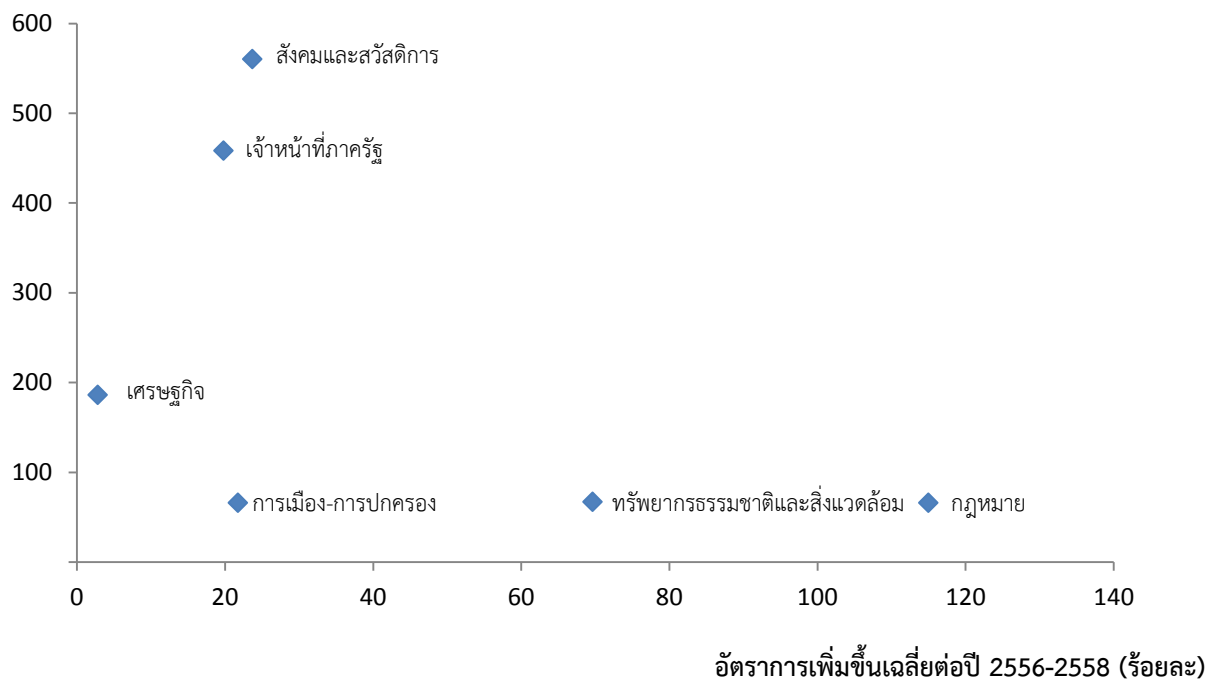
ตารางที่ 2.70 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันตก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
กฎหมาย	20	2.04	60	3.92	66	4.70	115.00
การเมือง-การปกครอง	46	4.70	60	3.92	66	4.70	21.74
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	328	33.54	523	34.16	458	32.64	19.82
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	28	2.86	87	5.68	67	4.78	69.64
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	-	-	-	-	-	-	-
เศรษฐกิจ	176	18.00	102	6.66	186	13.26	2.84
สังคมและสวัสดิการ	380	38.85	699	45.66	560	39.91	23.68
รวม	978	100	1,531	100	1,403	100	21.73



รูปที่ 2.19 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันตก ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.20 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันตก ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

2.7.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคตะวันตกตามเรื่องร้องพบว่า 10 อันดับแรกของเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) สังคมเสื่อมโทรม
- 3) สาธารณูปโภค
- 4) ปัญหาหนี้สิน
- 5) ปัญหาที่ดิน
- 6) การกระทำความผิดอาญา
- 7) นโยบายของรัฐบาล
- 8) สวัสดิการสงเคราะห์
- 9) ปัญหาน้ำผิวดิน
- 10) จัดระเบียบสังคม

การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นประเด็นร้องทุกข์สูงสุด มีสัดส่วนการร้องทุกข์ค่อนข้างคงที่ประมาณร้อยละ 33 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในภาคตะวันตก แต่เป็นที่น่าสนใจว่าในภาคตะวันตก ข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรมเป็นข้อร้องทุกข์ในอันดับ 2 มาโดยตลอดในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ในขณะที่ปัญหาน้ำผิวดินได้ขึ้นมาเป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 8 ในปี 2558

ตารางที่ 2.71 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ในภาคตะวันตก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	328	33.54	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	523	34.16	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	458	32.64
2	สาธารณูปโภค	167	17.08	สังคมเสื่อมโทรม	249	16.26	สังคมเสื่อมโทรม	185	13.19
3	ปัญหาหนี้สิน	118	12.07	สาธารณูปโภค	204	13.32	สาธารณูปโภค	144	10.26
4	สังคมเสื่อมโทรม	95	9.71	ปัญหาที่ดิน	70	4.57	ปัญหาหนี้สิน	86	6.13
5	นโยบายของรัฐบาล	36	3.68	จัดระเบียบสังคม	51	3.33	ปัญหาที่ดิน	61	4.35
6	สาธารณสุข	23	2.35	การกระทำความผิดอาญา	37	2.42	การกระทำความผิดอาญา	42	2.99
7	ปัญหาที่ดิน	20	2.04	นโยบายของรัฐบาล	36	2.35	นโยบายของรัฐบาล	41	2.92
8	สวัสดิการสงเคราะห์	19	1.94	ปัญหาหนี้สิน	32	2.09	สวัสดิการสงเคราะห์	31	2.21
9	การกระทำความผิดอาญา	15	1.53	ปัญหาในพื้นที่ป่า	31	2.02	ปัญหาน้ำผิวดิน	30	2.14
10	การค้า	13	1.33	ปัญหาแรงงาน	22	1.44	จัดระเบียบสังคม	26	1.85

ทั้งนี้ นอกจากพิจารณาตามจำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้ว หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

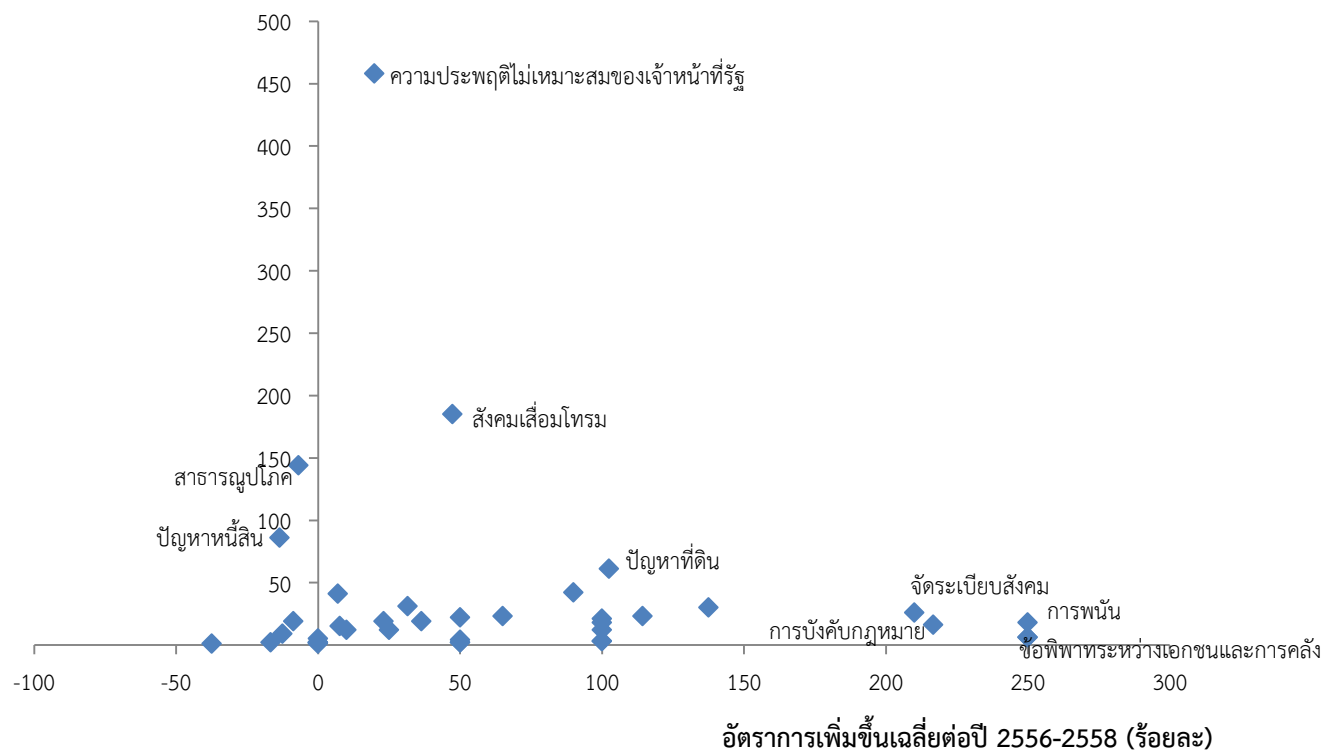
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาที่ดินเป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนค่อนข้างรวดเร็ว
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์ปัญหาน้ำผิวดิน การจัดระเบียบสังคม การพนัน แม้ว่าจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก
- 3) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาหนี้สิน มีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงในช่วงเวลาดังกล่าว

ตารางที่ 2.72 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ในภาคตะวันตก ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเพณีไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	328	523	458	19.82
สังคมเสื่อมโทรม	95	249	185	47.37
สาธารณูปโภค	167	204	144	-6.89
ปัญหาหนี้สิน	118	32	86	-13.56
ปัญหาที่ดิน	20	70	61	102.50
การกระทำความผิดอาญา	15	37	42	90.00
นโยบายของรัฐบาล	36	36	41	6.94
สวัสดิการสงเคราะห์	19	15	31	31.58
ปัญหาน้ำผิวดิน	8	19	30	137.50
จัดระเบียบสังคม	5	51	26	210.00
ปัญหาที่อยู่อาศัย	7	19	23	114.29
รายได้	10	11	23	65.00
การเกษตร	11	20	22	50.00
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	7	15	21	100.00
สาธารณสุข	23	16	19	-8.70
การค้า	13	12	19	23.08
การเงิน	11	9	19	36.36
ปัญหาในพื้นที่ป่า	6	31	18	100.00
การพนัน	3	12	18	250.00
การบังคับตามกฎหมาย	3	8	16	216.67
ปัญหาแรงงาน	13	22	15	7.69
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	4	14	12	100.00
การศึกษา	10	12	12	10.00
สถานภาพของบุคคล	8	12	12	25.00
การลงทุน	12	9	9	-12.50
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	1	14	6	250.00
การคลัง	1	5	6	250.00
ปัญหาของเสีย	5	8	5	0.00

เรื่องรอง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
คุณภาพอากาศและเสียง	2	7	4	50.00
ทรัพยากรธรรมชาติ	1	1	3	100.00
ปัญหาน้ำบาดาล	1	1	3	100.00
คุณภาพน้ำ	3	6	2	-16.67
การเมือง	2	5	2	0.00
ปัญหาความมั่นคง	1	4	2	50.00
สัตว์ป่าและพืชป่า	2	3	2	0.00
ราคาล้างงาน		2	2	
การเสนอและตรากฎหมาย	1	1	2	50.00
ประกันสังคม	4	2	1	-37.50
สิทธิมนุษยชน	1		1	0.00
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล		6		
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		5		
อุตสาหกรรม		2		
การกีฬา		1		
หลักประกันสุขภาพ	1			-50.00
สถาบันพระมหากษัตริย์				
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน				
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.				
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน				
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
รวม	978	1,531	1,403	21.73

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.21 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคตะวันตก แบ่งตามเรื่องร้อง

2.7.3 เรื่องย่อ

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อพบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์ในภาคตะวันตกมากที่สุดอันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต
- 2) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต
- 4) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
- 5) หนี้สินนอกระบบ
- 6) ถนน
- 7) ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ
- 8) น้ำประปา
- 9) ไฟฟ้า
- 10) ขอดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน

สำหรับภาคตะวันตก การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นมีจำนวนสูงสุดและมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ เจ้าหน้าที่กระทรวงกลาโหม และเจ้าหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในขณะที่ข้อร้องทุกข์เรื่องหนี้สินนอกระบบเป็นปัญหาที่มีความสำคัญในภาคตะวันตกมาก

ตารางที่ 2.73 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคกลาง ปี 2556-2557 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	หนี้สินนอกระบบ	112	11.45	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	219	14.30	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรจิต	171	12.19
2	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุรจิต	100	10.22	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุรจิต	174	11.37	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	170	12.12
3	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุรจิต	98	10.02	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุรจิต	151	9.86	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุรจิต	124	8.84
4	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	85	8.69	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรจิต	115	7.51	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุรจิต	105	7.48
5	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรจิต	69	7.06	น้ำประปา	64	4.18	หนี้สินนอกระบบ	70	4.99
6	ไฟฟ้า	46	4.70	ถนน	57	3.72	ถนน	50	3.56
7	ถนน	43	4.40	ไฟฟ้า	40	2.61	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	41	2.92
8	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุรจิต	37	3.78	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุรจิต	38	2.48	น้ำประปา	37	2.64
9	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	36	3.68	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	36	2.35	ไฟฟ้า	35	2.49
10	น้ำประปา	36	3.68	หนี้สินนอกระบบ	30	1.96	ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	22	1.57

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องร้องที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องร้องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 1 ในพื้นที่ภาคตะวันตก โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น (171 เรื่อง) คิดเป็นถึงประมาณร้อยละ 37 ของข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐในภาคตะวันตก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม และเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอัตราการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากที่สุดได้แก่สังกัดกระทรวง แต่ยังมีจำนวนข้อร้องทุกข์น้อย

ตารางที่ 2.74 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาคตะวันตก

เรื่องย่อยของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ	1			-50.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	69	115	171	73.91
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	1	13	14	650.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	98	151	124	13.27
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร				
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ		1	1	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	2	1		-50.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	1			-50.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	12	18	18	25.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา				
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	100	174	105	2.50
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	1	3	2	50.00
บุคลากรทางการแพทย์	37	38	17	-27.03
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	9	6	0.00
รวม	328	523	458	19.82

- 2) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 2 ในภาคตะวันตก โดยเกือบทั้งหมดเป็นปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ

ตารางที่ 2.76 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในภาคตะวันตก

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี – โสเภณี				
โจรกรรม - อาชญากรรม	1	8	1	0.00
ทะเลาะวิวาท	1	3		-50.00
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ				
ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ ริดไถ	3	11	5	33.33
ยาเสพติด	5	8	9	40.00
สื่อลามกอนาจาร				
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	85	219	170	50.00
รวม	95	249	185	47.37

- 3) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 3 โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ถนน โดยมีข้อร้องทุกข์ถึง 50 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33 ของข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคในภาคตะวันตก รองลงมาได้แก่ น้ำประปา และไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม ข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคในภาคตะวันตกมีแนวโน้มลดลงเกือบทั้งหมด

ตารางที่ 2.77 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค ในภาคตะวันตก

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ				
การบริการขนส่งทางบก	16	15	5	-34.38
การบริการขนส่งทางอากาศ				
ถนน	43	57	50	8.14
โทรศัพท์	14	13	9	-17.86
น้ำประปา	36	64	37	1.39
ไปรษณีย์	8	9	2	-37.50
ไฟฟ้า	46	40	35	-11.96
วิทยุ - โทรทัศน์	3	6	3	0.00
อินเทอร์เน็ต	1		3	100.00
รวม	167	204	144	-6.89

- 4) ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 4 ในภาคตะวันตก โดยเกือบทั้งหมดเป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ อย่างไรก็ตาม ปัญหาหนี้สินในภาคตะวันตกมีแนวโน้มลดลง

ตารางที่ 2.78 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สิน ในภาคตะวันตก

เรื่องย่อของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
หนี้สินนอกระบบ	112	30	70	-18.75
หนี้สินในระบบ	6	1	14	66.67
หนี้สินอื่น		1	2	
รวม	118	32	86	-13.56

- 5) ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากในภาคตะวันตก (อันดับ 5) และมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในภาคตะวันตก ได้แก่ การขอที่ดิน หรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการบุกรุกที่ดินของรัฐ

ตารางที่ 2.79 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดินในภาคตะวันตก

เรื่องย่อของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	3	30	19	266.67
การปฏิรูปที่ดิน			1	
การเวนคืนที่ดิน	1	4	2	50.00
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน	3	11	22	316.67
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	8	18	10	12.50
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	5	7	7	20.00
รวม	20	70	61	102.50

- 6) การกระทำความผิดทางอาญา เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากเป็นอันดับ 6 ในภาคตะวันตก และมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูง โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน

ตารางที่ 2.80 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การกระทำความผิดทางอาญาในภาคตะวันตก

เรื่องย่อของกระทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม			1	
ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	1	4	7	300.00
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	9	20	15	33.33
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	5	11	15	100.00
ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด			1	
ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย		2	3	
รวม	15	37	42	90.00

- 7) การจัดระเบียบสังคม เป็นเรื่องที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์สูงเป็นอันดับ 10 ในภาคตะวันตก แม้ว่าจะมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ไม่มาก แต่เป็นเรื่องที่มีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว โดยประเด็นการร้องทุกข์ด้านการจัดระเบียบสังคมในภาคตะวันตกจะค่อนข้างกระจายๆ กันไปในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ระหว่าง การบริการรถสาธารณะ สถานบันเทิง หาบเร่แผงลอย และแหล่งมั่วสุม

ตารางที่ 2.81 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องจัดระเบียบสังคม ในภาคตะวันตก

เรื่องย่อยของจัดระเบียบสังคม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการรถสาธารณะ	3	19	6	50.00
คนเร่ร่อน		4		
ทารุณสัตว์			1	
ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต		1	3	
สถานบันเทิง	2	7	5	75.00
สุรา ยาสูบ		2	1	
หาบเร่แผงลอย		9	5	
แหล่งมั่วสุม		9	5	
รวม	5	51	26	210.00

2.8 สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาคใต้

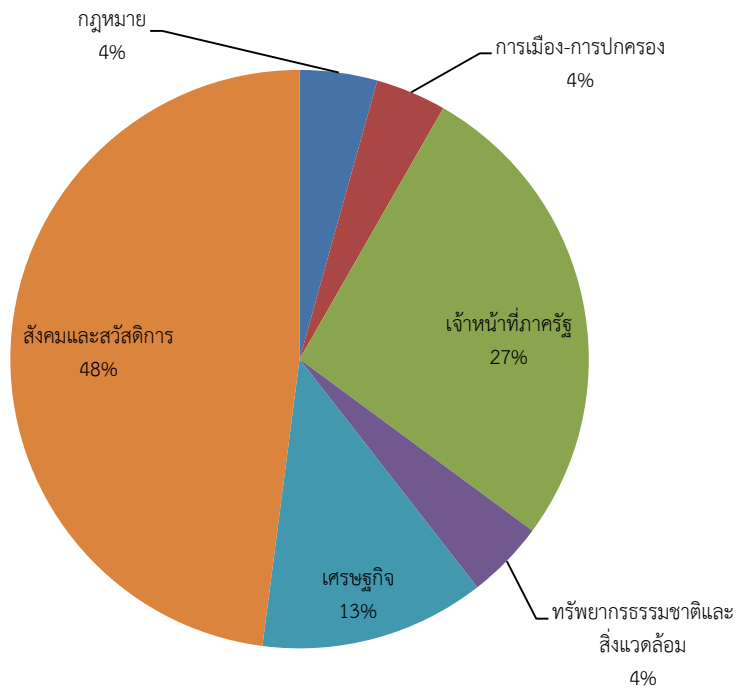
2.8.1 เรื่องหลัก

ในปี 2558 มีการร้องทุกข์เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคใต้ทั้งหมด 6,416 เรื่อง เพิ่มขึ้นจาก 2,014 เรื่องในปี 2556 คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 110 ต่อปี ซึ่งภาคใต้มีอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องเรียนโดยรวมสูงที่สุดในประเทศใกล้เคียงกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สำหรับประเด็นข้อร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคใต้แบ่งตามเรื่องหลักพบว่า ประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการเป็นประเด็นที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์สูงสุด 3,076 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 48 ของเรื่องร้องทุกข์ในภาคใต้ทั้งหมด (ใกล้เคียงกับภูมิภาคอื่นๆ ยกเว้น กทม.) ส่วนประเด็นที่มีข้อร้องทุกข์รองลงมาได้แก่การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 1,721 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27 และข้อร้องทุกข์ด้านเศรษฐกิจ 807 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13 นอกจากนี้ ข้อร้องทุกข์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากนักแต่ก็มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยถึงร้อยละ 196 ต่อปี สูงที่สุดในประเทศและสูงกว่าภูมิภาคอื่นมาก (ค่าเฉลี่ยของประเทศที่ร้อยละ 35 ต่อปี)

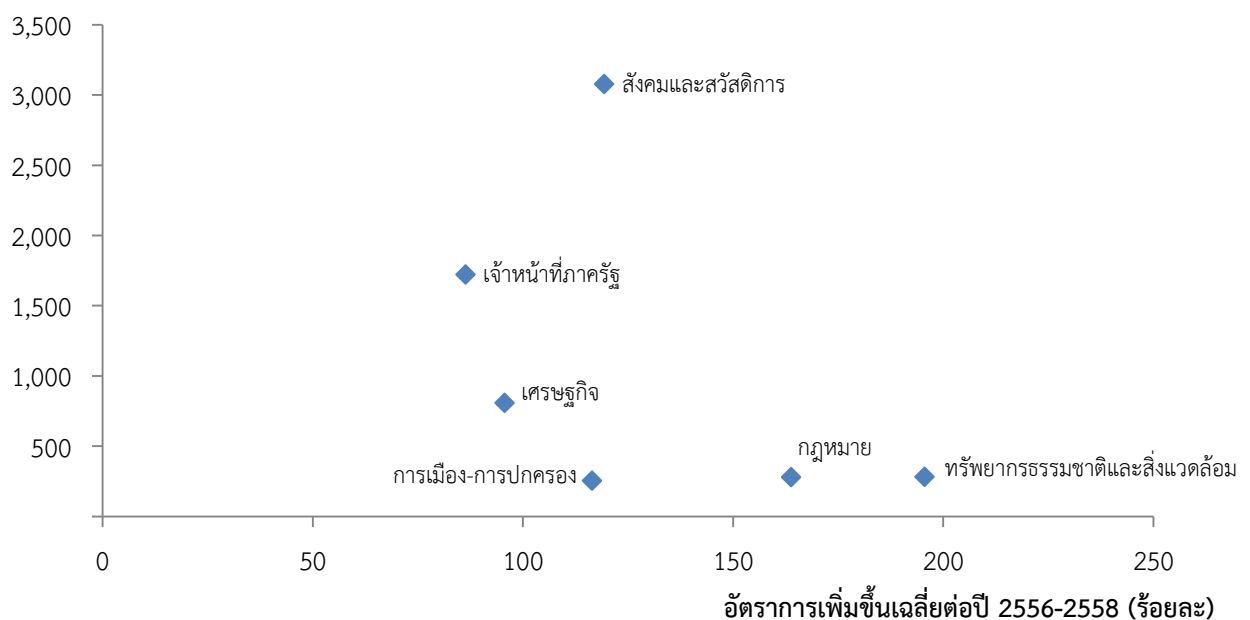
ตารางที่ 2.82 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์ในภาคใต้ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

เรื่องหลัก	2556		2557		2558		อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
กฎหมาย	65	3.23	147	3.68	278	4.33	163.85
การเมือง-การปกครอง	76	3.77	149	3.73	253	3.94	116.45
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	631	31.33	1,181	29.56	1,721	26.82	86.37
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	57	2.83	213	5.33	280	4.36	195.61
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	-	-	-	-	1	0.02	
เศรษฐกิจ	277	13.75	635	15.89	807	12.58	95.67
สังคมและสวัสดิการ	908	45.08	1,670	41.80	3,076	47.94	119.38
รวม	2,014	100	3,995	100	6,416	100	109.29



รูปที่ 2.22 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในภาคใต้ ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.23 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคใต้ ปี 2558 แบ่งตามเรื่องหลัก

2.8.2 เรื่องร้อง

หากแบ่งการร้องทุกข์ในพื้นที่ภาคใต้ตามเรื่องร้องพบว่า 10 อันดับแรกของเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในปี 2558 ได้แก่

- 1) กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) สังคมเสื่อมโทรม
- 3) สาธารณูปโภค
- 4) ปัญหาหนี้สิน
- 5) ปัญหาที่ดิน
- 6) จัดระเบียบสังคม
- 7) การกระทำความผิดอาญา
- 8) นโยบายของรัฐบาล
- 9) ปัญหาน้ำผิวดิน
- 10) ปัญหาที่อยู่อาศัย

การร้องทุกข์ความประพฤติของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นประเด็นรองที่มีการร้องทุกข์สูงสุด มีสัดส่วนการร้องทุกข์ค่อนข้างคงที่ประมาณร้อยละ 30 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในภาคใต้ แต่เป็นที่น่าสนใจว่าในภาคใต้มีลักษณะคล้ายภาคอื่นๆ ที่สัดส่วนของข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรมได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและได้กลายมาเป็นข้อร้องทุกข์อันดับ 2 ในปี 2558 ในขณะที่สาธารณูปโภคเป็นข้อร้องทุกข์อันดับที่ 3 แต่มีสัดส่วนที่ลดลงเรื่อยมา

ตารางที่ 2.83 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรก ในภาคใต้ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	631	31.33	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,181	29.56	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,721	26.82
2	สาธารณูปโภค	443	22.00	สาธารณูปโภค	622	15.57	สังคมเสื่อมโทรม	1,136	17.71
3	สังคมเสื่อมโทรม	201	9.98	สังคมเสื่อมโทรม	450	11.26	สาธารณูปโภค	823	12.83
4	การเกษตร	114	5.66	การเกษตร	263	6.58	ปัญหาหนี้สิน	427	6.66
5	สวัสดิการสงเคราะห์	66	3.28	ปัญหาที่ดิน	189	4.73	ปัญหาที่ดิน	410	6.39
6	นโยบายของรัฐบาล	47	2.33	ปัญหาหนี้สิน	176	4.41	จัดระเบียบสังคม	207	3.23
7	สาธารณสุข	45	2.23	จัดระเบียบสังคม	117	2.93	การกระทำความผิดอาญา	189	2.95
8	ปัญหาที่ดิน	41	2.04	การกระทำความผิดอาญา	99	2.48	นโยบายของรัฐบาล	153	2.38
9	การลงทุน	40	1.99	นโยบายของรัฐบาล	96	2.40	ปัญหาน้ำท่วมดิน	94	1.47
10	ปัญหาหนี้สิน	38	1.89	ปัญหาในพื้นที่ป่า	84	2.10	ปัญหาที่อยู่อาศัย	92	1.43

ทั้งนี้ นอกจากพิจารณาตามจำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้ว หากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ที่น่าสนใจพบว่า

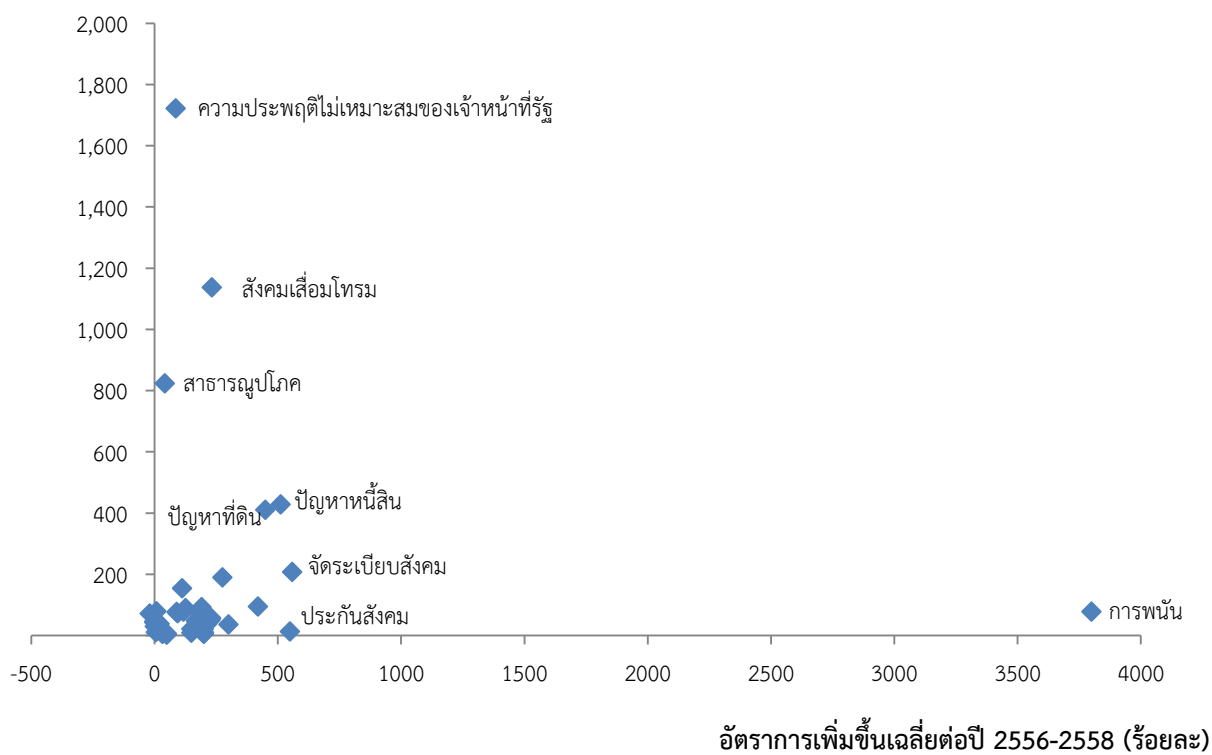
- 1) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดิน จัดระเบียบสังคม น้ำผิวดิน เป็นกลุ่มข้อร้องทุกข์ที่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนค่อนข้างรวดเร็ว
- 2) กลุ่มข้อร้องทุกข์การพนัน ปัญหาในพื้นที่ป่า การบังคับตามกฎหมาย คุณภาพน้ำ ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม แม้ว่าจะมีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก
- 3) กลุ่มข้อร้องทุกข์ด้านการเกษตร มีจำนวนข้อร้องทุกข์ลดลงในช่วงเวลาดังกล่าว

ตารางที่ 2.84 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของเรื่องร้องทุกข์ในภาคใต้ ปี 2556-2558 แบ่งตามเรื่องร้อง (เรียงตามจำนวนในปี 2558)

เรื่องร้อง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเพณีไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	631	1,181	1,721	86.37
สังคมเสื่อมโทรม	201	450	1,136	232.59
สาธารณูปโภค	443	622	823	42.89
ปัญหาหนี้สิน	38	176	427	511.84
ปัญหาที่ดิน	41	189	410	450.00
จัดระเบียบสังคม	17	117	207	558.82
การกระทำความผิดอาญา	29	99	189	275.86
นโยบายของรัฐบาล	47	96	153	112.77
ปัญหาน้ำผิวดิน	10	30	94	420.00
ปัญหาที่อยู่อาศัย	19	50	92	192.11
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	25	31	88	126.00
สวัสดิการสงเคราะห์	66	72	78	9.09
การค้า	23	50	77	117.39
การพนัน	1	16	77	3800.00
รายได้	27	45	76	90.74
การเงิน	16	22	74	181.25
ปัญหาแรงงาน	25	42	72	94.00
การเกษตร	114	263	71	-18.86
ปัญหาในพื้นที่ป่า	10	84	56	230.00
การบังคับตามกฎหมาย	9	26	50	227.78
สถานภาพของบุคคล	11	16	48	168.18
สาธารณสุข	45	48	45	0.00
การลงทุน	40	46	41	1.25
ปัญหาของเสีย	9	28	40	172.22
คุณภาพน้ำ	7	26	37	214.29
การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	26	22	37	21.15
ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	5	11	35	300.00

เรื่องรอง	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การศึกษา	28	25	29	1.79
การคลัง	5	11	20	150.00
คุณภาพอากาศและเสียง	4	4	20	200.00
ราคาพลังงาน	11	15	16	22.73
ประกันสังคม	1	8	12	550.00
สัตว์ป่าและพืชป่า	9	7	10	5.56
สิทธิมนุษยชน	2	3	10	200.00
ปัญหาน้ำบาดาล	2	3	8	150.00
ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	3	24	6	50.00
การเมือง	1	15	5	200.00
ปัญหาความมั่นคง	3	7	5	33.33
อุตสาหกรรม	3	7	5	33.33
นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1	4	5	200.00
ทรัพยากรธรณี	2	3	4	50.00
การเสนอและตรากฎหมาย	1		2	50.00
สถาบันพระมหากษัตริย์			2	
การกีฬา	1	1	1	0.00
หลักประกันสุขภาพ	2		1	-25.00
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน			1	
ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน				
ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.				
ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
รวม	2,014	3,995	6,416	109.29

จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (เรื่อง)



รูปที่ 2.24 การกระจายของจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ในภาคใต้ แบ่งตามเรื่องร้อง

2.8.3 เรื่องย่อย

เมื่อพิจารณาในระดับเรื่องย่อยพบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์ในภาคใต้มากที่สุดอันดับ 1-10 ได้แก่

- 1) เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจจริต
- 3) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจจริต
- 4) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจจริต
- 5) หนี้สินนอกระบบ
- 6) ถนน
- 7) ไฟฟ้า
- 8) ขอดที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน
- 9) น้ำประปา
- 10) ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ

สำหรับภาคใต้ เหตุเดือดร้อนรำคาญได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและกลายมาเป็นข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุดในปี 2558 คิดเป็นถึงร้อยละ 16 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในภาคใต้ รองลงมาได้แก่ข้อร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น กระทรวง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ นอกจากนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าการขอดที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดินเป็นข้อร้องทุกข์ที่อยู่ในอันดับที่ 8 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญมากกว่าในภาคอื่นๆ

ตารางที่ 2.85 เรื่องร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคกลาง ปี 2556-2557 แบ่งตามเรื่องย่อย

อันดับ	2556			2557			2558		
	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน	เรื่อง	จำนวน	สัดส่วน
1	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	199	9.88	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	369	9.24	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1,024	15.96
2	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	198	9.83	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	356	8.91	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	564	8.79
3	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	174	8.64	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	355	8.89	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	495	7.72
4	ถนน	149	7.40	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	259	6.48	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	471	7.34
5	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	124	6.16	พืชผล	242	6.06	หนี้สินนอกระบบ	366	5.70
6	พืชผล	107	5.31	ถนน	194	4.86	ถนน	262	4.08
7	น้ำประปา	100	4.97	น้ำประปา	163	4.08	ไฟฟ้า	203	3.16
8	ไฟฟ้า	89	4.42	หนี้สินนอกระบบ	161	4.03	ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	170	2.65
9	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	61	3.03	ไฟฟ้า	134	3.35	น้ำประปา	156	2.43
10	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	47	2.33	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	96	2.40	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	153	2.38

ทั้งนี้ หากเทียบเคียงจากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในเรื่องร้องที่มีประเด็นน่าสนใจ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์มาก หรือมีการเพิ่มขึ้นของการร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรื่องย่อยต่างๆ พบว่า

- 1) ปัญหาการกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นเรื่องร้องที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับที่ 1 ในพื้นที่ภาคใต้ โดยเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น (564 เรื่อง) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม และเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ

ตารางที่ 2.86 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์กล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาคใต้

เรื่องย่อยของกล่าวโทษร้องเรียนการประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ			2	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	124	259	564	177.42
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	198	369	495	75.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	8	18	13	31.25
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร		1		
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ		2	1	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา		6	1	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	2			-50.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	13	46	52	150.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา		2	1	
เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	199	356	471	68.34
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	1	3	5	200.00
บุคลากรทางการแพทย์	61	84	93	26.23
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	35	23	-4.00
รวม	631	1,181	1,721	86.37

- 2) ปัญหาสังคมเสื่อมโทรม เป็นปัญหาที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากที่สุดอันดับ 2 ในภาคใต้ โดยเกือบทั้งหมดเป็นปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีจำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นสูงมาก ควรได้รับความสนใจเป็นพิเศษ

ตารางที่ 2.87 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสังคมเสื่อมโทรมในภาคใต้

เรื่องย่อยของสังคมเสื่อมโทรม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การค้าประเวณี – โสเภณี	1	1	1	0.00
โจรกรรม - อาชญากรรม	6	18	19	108.33
ทะเลาะวิวาท	1	2	8	350.00
ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ		1		
ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ ริดไถ	7	44	49	300.00
ยาเสพติด	11	28	34	104.55
สื่อลามกอนาจาร	1	1	1	0.00
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	174	355	1,024	244.25
รวม	201	450	1,136	232.59

- 3) ปัญหาสาธารณูปโภค เป็นปัญหาที่มีข้อร้องทุกข์จำนวนมากเป็นอันดับ 3 โดยปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่ ถนน โดยมีข้อร้องทุกข์ถึง 262 เรื่อง รองลงมาได้แก่ น้ำประปา และไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม ข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคในภาคใต้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นน้อยกว่าด้านอื่นๆ

ตารางที่ 2.88 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องสาธารณูปโภค ในภาคใต้

เรื่องย่อยของสาธารณูปโภค	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการขนส่งทางน้ำ	4	6	3	-12.50
การบริการขนส่งทางบก	37	46	40	4.05
การบริการขนส่งทางอากาศ	1	3	5	200.00
ถนน	149	194	262	37.92
โทรศัพท์	38	40	85	61.84
น้ำประปา	100	163	156	28.00
ไปรษณีย์	13	19	11	-7.69
ไฟฟ้า	89	134	203	64.04
วิทยุ - โทรทัศน์	7	9	31	171.43
อินเทอร์เน็ต	5	8	27	220.00
รวม	443	622	823	42.89

- 4) ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเป็นอันดับ 4 ในภาคใต้ และมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงมาก โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 85 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาหนี้สินในภาคใต้ทั้งหนี้สินนอกระบบและในระบบมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างสูงมาก

ตารางที่ 2.89 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาหนี้สิน ในภาคใต้

เรื่องย่อยของปัญหาหนี้สิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
หนี้สินนอกระบบ	33	161	366	504.55
หนี้สินในระบบ	5	13	53	480.00
หนี้สินอื่น		2	8	
รวม	38	176	427	511.84

- 5) ปัญหาที่ดินเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์มากในภาคใต้ (อันดับ 5) และมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัญหาที่ดินที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดในภาคใต้ ได้แก่ การขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดิน การบุกรุกที่ดินของรัฐ และข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน

ตารางที่ 2.90 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องปัญหาที่ดินในภาคใต้

เรื่องย่อยของปัญหาที่ดิน	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบุกรุกที่ดินของรัฐ	8	69	104	600.00
การปฏิรูปที่ดิน	1		4	150.00
การเวนคืนที่ดิน		9	2	
ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	12	40	170	658.33
ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	11	46	97	390.91
ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	9	25	33	133.33
รวม	41	189	410	450.00

- 6) การจัดระเบียบสังคม เป็นเรื่องที่มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์สูงเป็นอันดับ 6 ในภาคใต้ และมีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วมาก โดยประเด็นการร้องทุกข์ด้านการจัดระเบียบสังคมในภาคใต้มากที่สุดได้แก่ การบริการรถสาธารณะ และหาบเร่แผงลอย โดนปัญหาหาบเร่แผงลอยเป็นปัญหาที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากที่สุด

ตารางที่ 2.91 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์เรื่องจัดระเบียบสังคม ในภาคใต้

เรื่องย่อยของจัดระเบียบสังคม	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริการรถสาธารณะ	6	64	77	591.67
คนเร่ร่อน	1	3	1	0.00
ทารุณสัตว์				
ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	1	5	14	650.00
สถานบันเทิง	5	20	32	270.00
สุรา ยาสูบ	3	3	13	166.67
หาบเร่แผงลอย	1	17	55	2700.00
แหล่งมั่วสุม		5	15	
รวม	17	117	207	558.82

- 7) การกระทำความผิดทางอาญา เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากเป็นอันดับ 7 ในภาคใต้ โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ในขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมายก็มีการเพิ่มขึ้นที่รวดเร็ว

ตารางที่ 2.92 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การกระทำความผิดทางอาญาในภาคใต้

เรื่องย่อยของการกระทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาชุรสงคราม		5	1	
ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	3	7	13	166.67
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	15	45	70	183.33
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	9	26	70	338.89
ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด		5	12	
ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	2	11	23	525.00
รวม	29	99	189	275.86

- 8) น้ำผิวดิน เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากเป็นอันดับ 9 ในภาคใต้ และมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูง โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นวิกฤตน้ำ (อุทกภัยและภัยแล้ง) ซึ่งเป็นประเด็นที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 2.93 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การกระทำความผิดทางอาญาในภาคใต้

เรื่องย่อยของการกระทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน			4	
การบริหารจัดการแหล่งน้ำ		4	28	
วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	10	26	62	260.00
รวม	10	30	94	420.00

- 9) ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม เป็นข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนไม่มากนัก แต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูงมาก โดยเฉพาะในประเด็นของความประพฤติของสงฆ์

ตารางที่ 2.94 จำนวนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การกระทำความผิดทางอาญาในภาคใต้

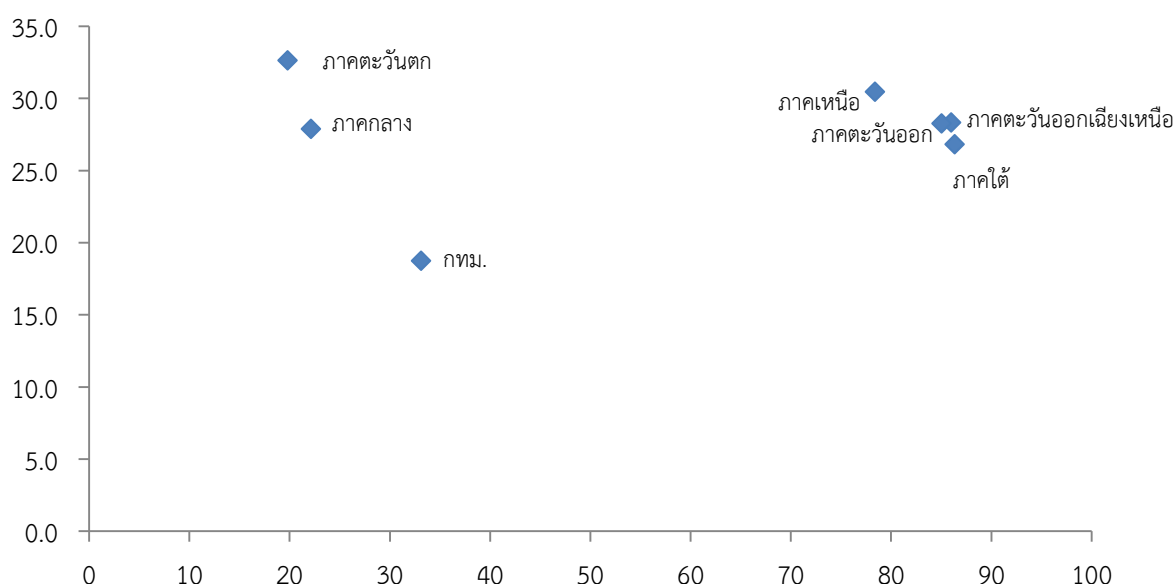
เรื่องย่อของกระทำความผิดทางอาญา	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและ ศิลปวัฒนธรรม		1	4	
ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑ และหอสมุด	1	1	7	300.00
ความประพฤติของสงฆ์	4	9	23	237.50
ศาสนาและลัทธิอื่น			1	
รวม	5	11	35	300.00

2.9 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์รายภูมิภาคในบางประเด็นที่น่าสนใจ (เรื่องรอง)

2.9.1 การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

เมื่อพิจารณาลักษณะการกระจายตัวของข้อร้องทุกข์การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในแต่ละภาคพบว่ามีส่วนในข้อร้องทุกข์แต่ละภาคที่ใกล้เคียงกัน อยู่ในช่วงประมาณร้อยละ 20-30 อย่างไรก็ตามในภูมิภาคตะวันตก ภาคกลาง และกทม. พบว่าข้อร้องทุกข์เจ้าหน้าที่รัฐมีการเพิ่มขึ้นไม่มากนัก มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20-30 ต่อปี ในขณะที่ในภูมิภาคภาคเหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ ตะวันออก และภาคใต้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างมาก คือเฉลี่ยประมาณร้อยละ 70-90 ต่อปี

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.25 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ แบ่งตามภูมิภาค

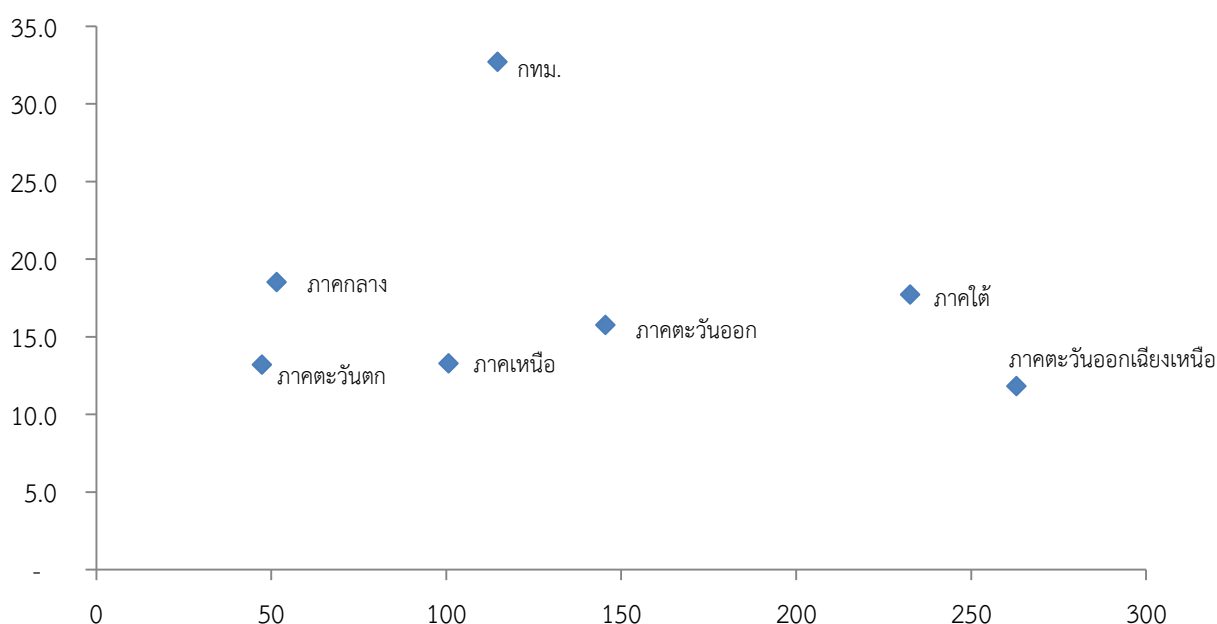
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.2 สังคมเสื่อมโทรม

สำหรับข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรมมีส่วนในข้อร้องทุกข์ในแต่ละภูมิภาคที่ใกล้เคียงกันคือประมาณร้อยละ 10-20 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในภูมิภาค ยกเว้นกทม. ที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์สังคมเสื่อมโทรมที่สูงกว่าภูมิภาคอื่นมาก (ร้อยละ 33) นอกจากนี้ ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่ที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์สังคมเสื่อมโทรมที่สูงมาก (มากกว่าร้อยละ 200 ต่อปี) ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของปัญหาสังคมที่กำลังเพิ่มขึ้นและควรได้รับการดูแลแก้ไข

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.26 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์สังคมเสื่อมโทรม แบ่งตามภูมิภาค

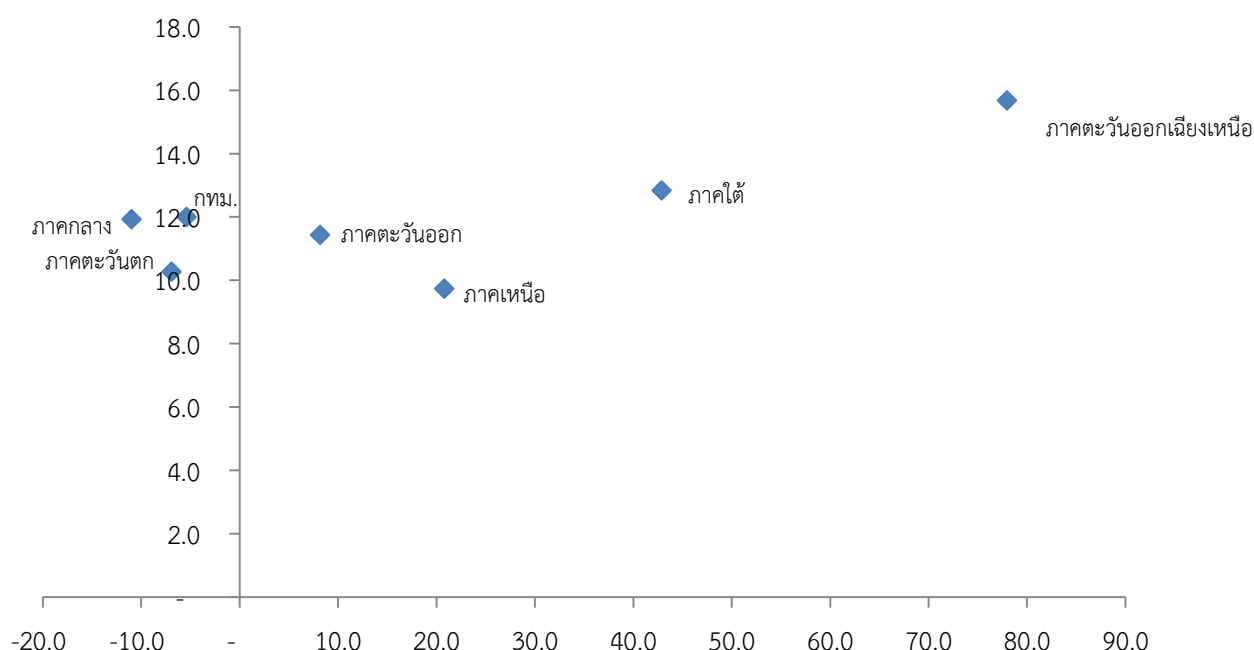
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.3 สาธารณูปโภค

สำหรับปัญหาสาธารณูปโภคที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์รวมสูงเป็นอันดับที่ 3 พบว่า มีสัดส่วนใกล้เคียงกันคืออยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 10-16 ยกเว้นภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสัดส่วนสูงและมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูง (ร้อยละ 78 ต่อปี) รองลงมาได้แก่ภาคใต้ (ร้อยละ 43 ต่อปี) ในขณะที่กทม. ภาคตะวันตก และภาคกลาง มีจำนวนข้อร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภคที่ลดลงจากปี 2556

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.27 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์สาธารณูปโภค แบ่งตามภูมิภาค

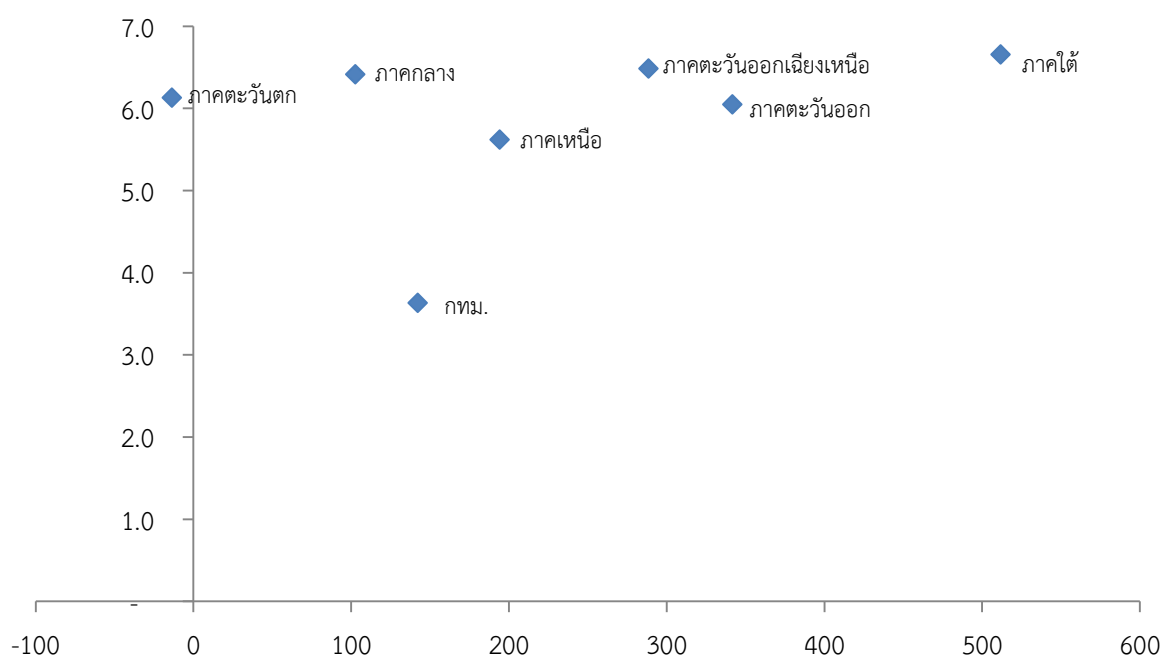
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.4 ปัญหาหนี้สิน

สำหรับปัญหาหนี้สินพบว่า ข้าราชการทุกชั้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องหนี้สินนอกระบบ โดยสัดส่วนข้าราชการทุกชั้นปัญหาหนี้สินต่อข้าราชการทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคมีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือประมาณร้อยละ 6-7 ยกเว้นใน กทม. ที่มีสัดส่วนต่ำกว่าภูมิภาคอื่นๆ (ร้อยละ 3.5) ส่วนภาคที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้าราชการทุกชั้นปัญหาหนี้สินมากที่สุดได้แก่ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะภาคใต้ที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 500 ต่อปี และเป็นภาคที่มีสัดส่วนของข้าราชการทุกชั้นด้านหนี้สินสูงที่สุดด้วย

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.28 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้าราชการทุกชั้นปัญหาหนี้สิน แบ่งตามภูมิภาค

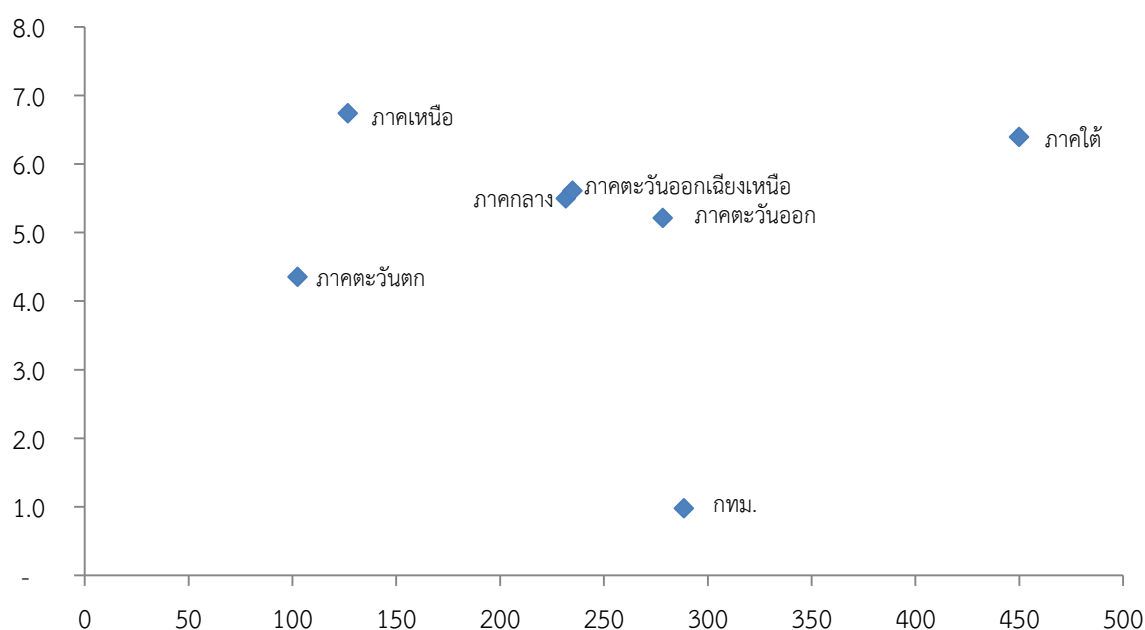
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.5 ปัญหาที่ดิน

สำหรับข้อร้องทุกข์ปัญหาที่ดินมีลักษณะค่อนข้างกระจาย โดยภาคใต้เป็นภาคที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาที่ดินและอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูงมาก และภาคเหนือเป็นภาคที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาที่ดินสูงแต่มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ไม่มากนัก ในขณะที่กทม.เป็นภาคที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาที่ดินต่ำกว่าภูมิภาคอื่นๆ อย่างชัดเจน

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.29 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ปัญหาที่ดิน แบ่งตามภูมิภาค

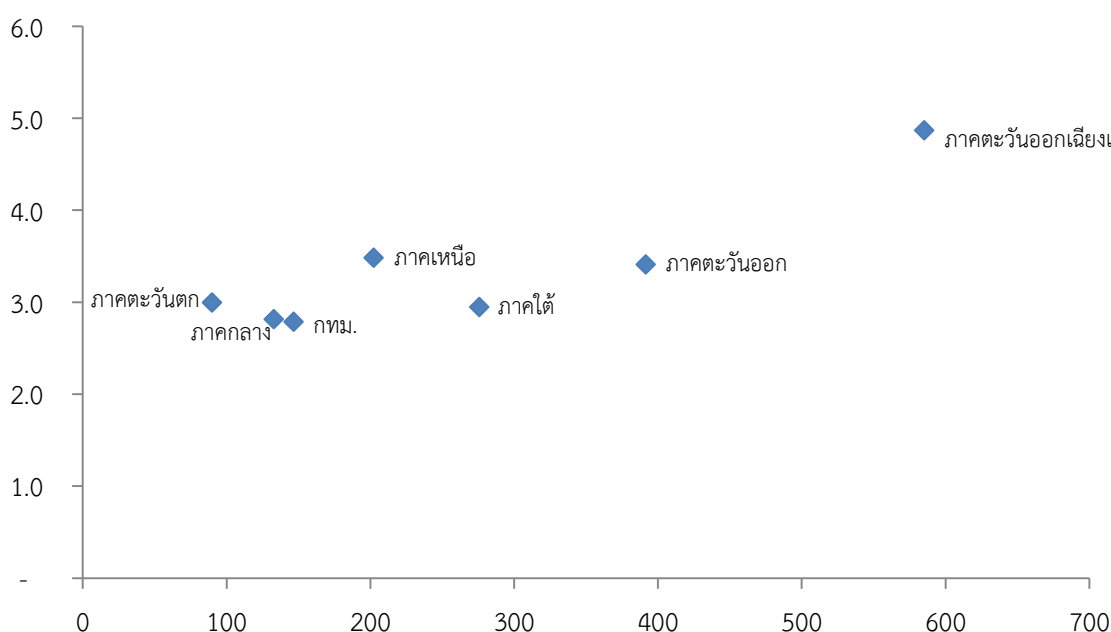
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.6 การกระทำความผิดอาญา

ปัญหาการกระทำความผิดอาญามีความสำคัญมากในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากเป็นภูมิภาคที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์ด้านความผิดทางอาญาสูงที่สุดและยังมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูงมากที่สุด แตกต่างจากภูมิภาคอื่นๆ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นทางทรัพย์สินและประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง และเสรีภาพที่มีการร้องทุกข์อย่างมาก ในขณะที่ภูมิภาคอื่นๆ ที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ด้านความผิดทางอาญาสูงได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคใต้ และภาคเหนือ ตามลำดับ

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.30 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การกระทำความผิดอาญา แบ่งตามภูมิภาค

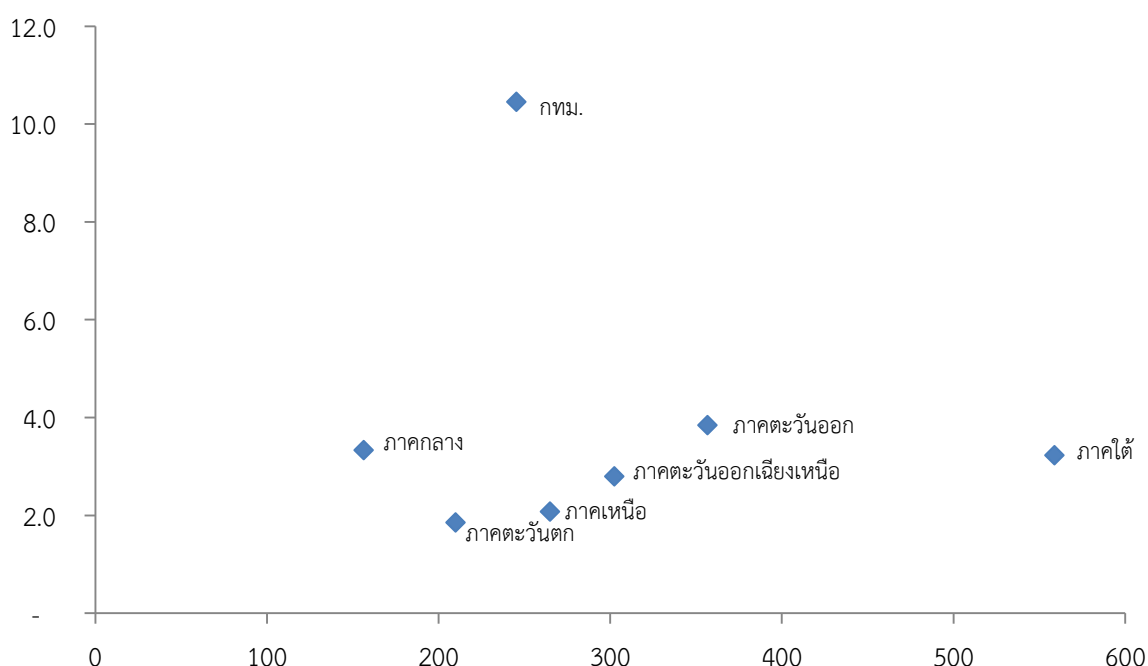
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.7 จัดระเบียบสังคม

ประเด็นข้อร้องทุกข์การจัดระเบียบสังคม ภาคกลางเป็นภาคที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์ด้านจัดระเบียบสังคมต่อข้อร้องทุกข์ทั้งหมดสูงที่สุดมากกว่าร้อยละ 10 ซึ่งสูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ มาก นอกจากนี้ยังมีอัตราการเพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะเรื่องบริการรถสาธารณะและหาบเร่แผงลอย ส่วนภาคใต้เป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์ด้านจัดระเบียบสังคมสูงที่สุดและคาดว่าจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคต

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.31 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์จัดระเบียบสังคม แบ่งตามภูมิภาค

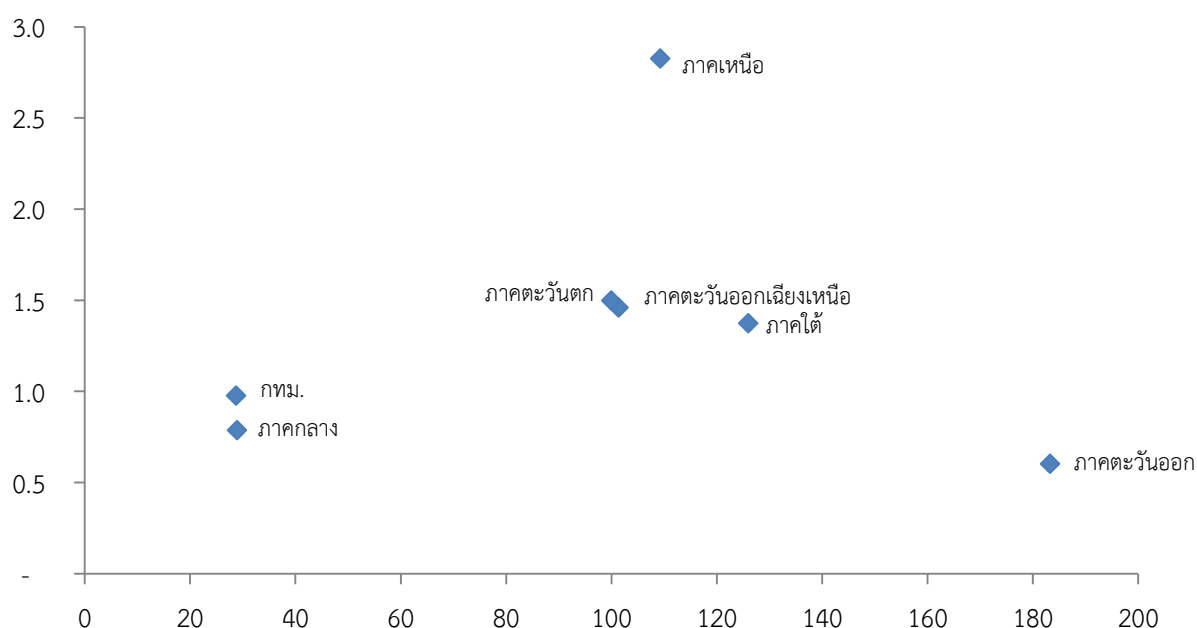
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.8 การใช้อำนาจหน่วยงานรัฐ

ภาคเหนือเป็นภาคที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์การใช้อำนาจของหน่วยงานรัฐที่สูงที่สุด โดยเฉพาะการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในขณะที่ภาคตะวันออกเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์นี้สูงที่สุดแม้ว่าจะมีสัดส่วนข้อร้องทุกข์ที่น้อยที่สุด ส่วนภาคกลางและกทม.เป็นภูมิภาคที่มีสัดส่วนข้อร้องทุกข์การใช้อำนาจหน่วยงานรัฐค่อนข้างต่ำและมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ไม่มากนัก

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.32 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์การใช้อำนาจหน่วยงานรัฐ แบ่งตามภูมิภาค

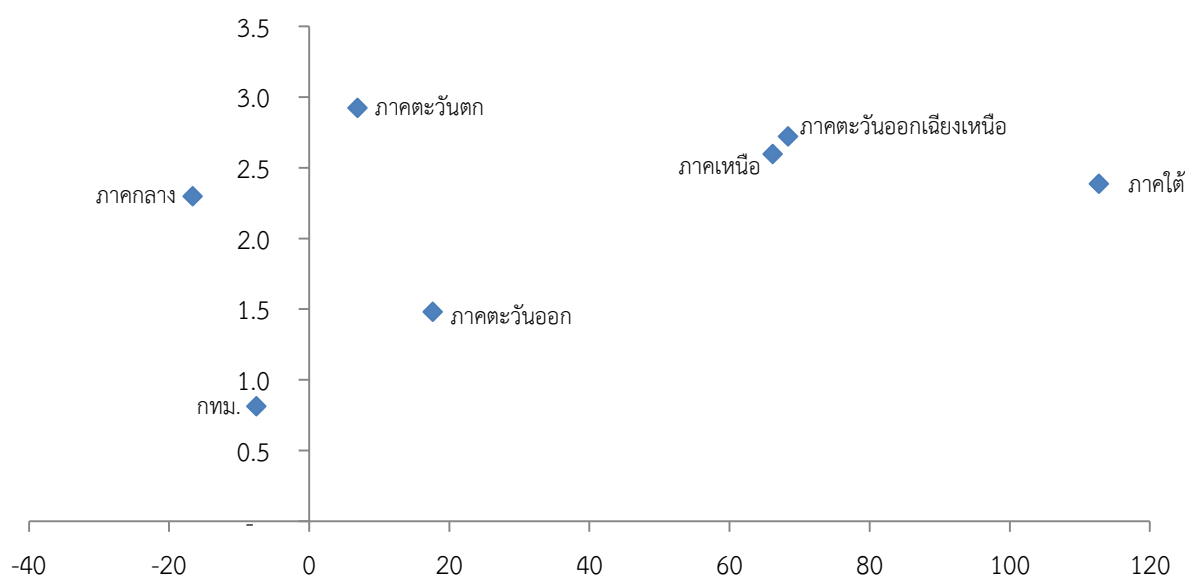
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.9 นโยบายของรัฐบาล

ข้อร้องทุกข์นโยบายของรัฐบาลมีลักษณะค่อนข้างหลากหลาย ในแง่ของสัดส่วนข้อร้องทุกข์ด้านนโยบายรัฐต่อข้อร้องทุกข์ทั้งหมดพบว่า กทม.และภาคตะวันออกมีสัดส่วนข้อร้องทุกข์ประเด็นนโยบายรัฐที่ต่ำกว่าภูมิภาคอื่นๆ และหากพิจารณาในแง่ของการเพิ่มขึ้นพบว่า ภาคใต้เป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์นโยบายรัฐบาลที่สูงกว่าภูมิภาคอื่นๆอย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ ในขณะที่ภาคกลางและกทม.มีจำนวนข้อร้องทุกข์นโยบายรัฐที่ลดลงในช่วงปี 2556-2558

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.33 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์นโยบายของรัฐบาล แบ่งตามภูมิภาค

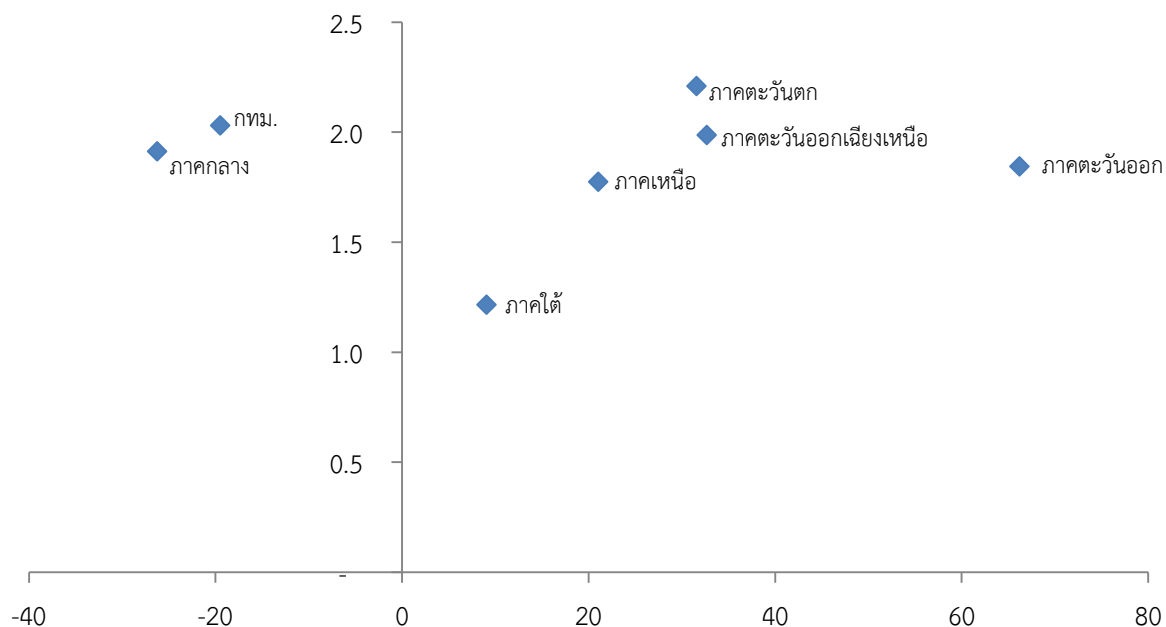
หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.9.10 สวัสดิการสงเคราะห์

ประเด็นการร้องทุกข์สวัสดิการสงเคราะห์มีส่วนใกล้เคียงกันในแต่ละภูมิภาคยกเว้นภาคใต้ที่มีสัดส่วนต่ำกว่าภูมิภาคอื่นเล็กน้อย โดยภาคที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงที่สุดได้แก่ภาคตะวันออก ในขณะที่กทม.และภาคกลางมีจำนวนข้อร้องทุกข์สวัสดิการสงเคราะห์ลดลงในช่วงปี 2556-2558

สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ปี 2558 (ร้อยละ)



อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี 2556-2558 (ร้อยละ)

รูปที่ 2.34 การกระจายของสัดส่วนและอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์สวัสดิการสงเคราะห์ แบ่งตามภูมิภาค

หมายเหตุ: แกนตั้งแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาคต่อจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดในแต่ละภูมิภาคในปี 2558 (หน่วย: ร้อยละ)

แกนนอนแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2556-2558 (หน่วย: ร้อยละต่อปี)

2.10 สรุปการวิเคราะห์สถิติจำนวนข้อร้องทุกข์

จากการศึกษาทางสถิติจำนวนข้อร้องทุกข์ในภาพรวมพบว่า ในช่วงปีงบประมาณ 2556-2558 มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปีงบประมาณ 2558 มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 84,492 ครั้ง เพิ่มขึ้นจาก 36,362 ครั้งในปี 2556 ทั้งนี้ การที่จำนวนข้อร้องทุกข์ได้เพิ่มสูงขึ้นมากในช่วง 3 ปีหลัง อาจจะเป็นเนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น การที่ประชาชนประสบปัญหาที่มากขึ้น หรืออาจจะมาจากการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น (เช่น การเพิ่มช่องทางการร้องเรียนของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ หรือการเข้าถึงโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น) และการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ของรัฐบาลด้วย

ทั้งนี้ หากแบ่งข้อร้องทุกข์ตามเรื่องหลัก⁴ พบว่า ในปี 2558 เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ มีการร้องทุกข์ถึง 40,514 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 48 ของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด รองลงมาได้แก่ การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ 20,177 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24 และด้านเศรษฐกิจ 10,679 เรื่อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13 ตามลำดับ แม้ว่าในช่วงปี 2556-2558 จำนวนเรื่องร้องทุกข์จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก แต่สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก โดยเรื่องสังคมและสวัสดิการเป็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนถึงเกือบครึ่งหนึ่งของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดโดยตลอด

หากแบ่งข้อร้องทุกข์ตามเรื่องรองพบว่าในปี 2558 เรื่องที่มีข้อร้องทุกข์มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การกล่าวโทษ ร้องเรียน การประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ (ร้อยละ 23.9) ข้อร้องทุกข์ด้านสังคมเสื่อมโทรม (ร้อยละ 17.3) และด้านสาธารณสุขโรค (ร้อยละ 11.3) โดยเฉพาะข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาสังคมเสื่อมโทรมได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี 2556 ปัญหาสังคมเสื่อมโทรมเป็นข้อร้องทุกข์อยู่ในอันดับ 3 และได้ขยับขึ้นมาเป็นอันดับที่ 2 ในปี 2557-2558 ในขณะที่ปัญหาสาธารณสุขโรคเป็นประเด็นที่มีการร้องทุกข์ในสัดส่วนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาดังกล่าว นอกจากในแง่ของจำนวนข้อร้องทุกข์แล้ว ข้อร้องทุกข์ด้านปัญหาหนี้สิน ที่ดิน การกระทำความผิดทางอาญา การจัดระเบียบสังคม การพนัน ปัญหาในพื้นที่ป่า สิทธิมนุษยชน สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นกลุ่มที่มีจำนวนข้อร้องทุกข์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

หากพิจารณาตามรายภูมิภาคพบว่า ปัญหาการร้องทุกข์ในกทม. มีลักษณะแตกต่างจากภูมิภาคอื่นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะมีการร้องทุกข์ด้านปัญหาสังคมที่สูงมากกว่าภูมิภาคอื่นๆ อย่างชัดเจน ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านอื่นๆ มีความสำคัญน้อยลงไป นอกจากปัญหาสังคมแล้ว ข้อร้องทุกข์อื่นๆ ที่ชัดเจนในกทม. ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การบริการรถสาธารณะ การขนส่งทางบก ปัญหาผู้มีอิทธิพลหาบเร่ แหล่งมั่วสุม การพนัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่มีความสำคัญมากในเมืองใหญ่

⁴ เรื่องหลักสามารถแบ่งได้เป็น 7 เรื่อง ได้แก่ 1) กฎหมาย 2) การเมือง-การปกครอง 3) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ 4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) พ.ร.บ.อำนวยการความสะดวก 6) เศรษฐกิจ และ 7) สังคม

ในขณะที่ภาคอื่นๆ มีการร้องทุกข์ในลักษณะใกล้เคียงกันคือ ขอร้องทุกข์ที่มีจำนวนมากได้แก่การร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ปัญหาสังคม และสาธารณสุขโรค แต่อาจจะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามภูมิภาคบ้าง เช่น

- ภาคกลางมีปัญหาสาธารณสุขโรคที่ลดลง ในขณะที่ปัญหานี้สิน ที่ดิน การพนัน และปัญหาในพื้นที่ป่าเพิ่มมากขึ้น
- ภาคเหนือมีปัญหาที่เติบโตเร็วได้แก่ ปัญหานี้สิน ที่ดิน ปัญหาในพื้นที่ป่า นอกจากนี้ยังมีการร้องทุกข์ด้านการจัดระเบียบสังคม (สถานบันเทิง) ที่มีสัดส่วนสูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีประเด็นที่น่าสนใจคือ มีการร้องทุกข์ปัญหาสาธารณสุขโรค (ประปา ถนอม โทรศัพท์) ปัญหาผู้มีอิทธิพล และการบริการรถสาธารณะที่สูง
- ภาคตะวันออก มีการร้องทุกข์ปัญหาสาธารณสุขและน้ำใต้ดินในสัดส่วนสูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ
- ภาคตะวันตก มีจำนวนข้อร้องทุกข์ไม่มากนัก มีลักษณะคล้ายกับข้อร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ
- ภาคใต้ มีอัตราการเพิ่มของข้อร้องทุกข์ที่สูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ มาก โดยเฉพาะข้อร้องทุกข์ด้านเหตุเดือดร้อนรำคาญ ปัญหานี้สิน ปัญหาที่ดิน และหาบเร่แผงลอย

ภาคผนวกที่ 2.1 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (ทั้งประเทศ)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม	10	39	36	130.0
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	82	192	397	192.1
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	270	545	1,358	201.5
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	287	536	1,300	176.5
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	48	62	133	88.5
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	15	100	164	496.7
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทนายความ	9	8	21	66.7
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน	41	77	111	85.4
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	265	449	795	100.0
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	64	93	154	70.3
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อภัยโทษ นิรโทษกรรม	6	9	14	66.7
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล	16	33	91	234.4
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	27	63	51	44.4
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง	68	87	207	102.2
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	185	328	586	108.4
		การเสนอและตรากฎหมาย	37	81	141	140.5
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	80	85	131	31.9
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ	354	510	1,055	99.0
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	20	27	48	70.0
		การเลื่อนตำแหน่ง	38	53	80	55.3
		การอนุญาต และสัมปทาน	113	174	361	109.7
		ขอกลับเข้ารับราชการ	10	24	28	90.0
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	481	442	820	35.2

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	91	169	436	189.6
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ	n/a	46	83	n/a
		การปฏิรูประบบราชการ	n/a	35	30	n/a
		การเมือง	99	207	123	12.1
		ปรองดอง สมานฉันท์	n/a	17	19	n/a
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	1,256	1,347	1,634	15.0
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง	2	6	3	25.0
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ	31	41	43	19.4
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	2	3	5	75.0
		ปัญหาชายแดน	14	18	19	17.9
		ปัญหาสัญชาติ	18	23	31	36.1
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ	9	25	181	955.6
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ	16	14	20	12.5
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	1,884	3,106	5,964	108.3
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	1,875	2,294	3,226	36.0
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	827	1,817	2,748	116.1
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	207	195	351	34.8
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	13	24	30	65.4
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	7	21	24	121.4
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	23	18	51	60.9
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	262	514	760	95.0
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	46	66	76	32.6
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	2,663	4,076	5,476	52.8

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และ พนักงานองค์การมหาชน	88	97	126	21.6
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	728	773	908	12.4
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	325	349	417	14.2
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐอื่นๆ	-	-	-	-
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม	7	15	19	85.7
		น้ำเสียชุมชน	35	48	92	81.4
		น้ำเสียอุตสาหกรรม	36	108	95	81.9
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน	5	7	11	60.0
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ	2	3	8	150.0
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	90	112	143	29.4
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน	13	31	22	34.6
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล	5	26	32	270.0
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี	6	10	6	-
		ด้านทรัพยากรแร่	10	17	14	20.0
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี	8	11	23	93.8
		ธรณีพิบัติภัย	3	5	3	-
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม	9	8	11	11.1
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ	31	54	61	48.4
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม	4	10	12	100.0
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม	2	4	4	50.0
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	222	217	283	13.7
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย	26	37	21	- 9.6
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล	n/a	1	2	n/a
		คุณภาพน้ำบาดาล	9	8	9	-
		วิกฤตน้ำบาดาล	29	12	53	41.4
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน	17	22	31	41.2

		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	121	136	298	73.1
		วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	472	377	545	7.7
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า	19	30	21	5.3
		การตัดไม้ ทำลายป่า	44	113	149	119.3
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	14	66	52	135.7
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน	11	25	16	22.7
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	34	174	229	286.8
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า	16	99	78	193.8
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า	8	3	9	6.3
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า	1	4	1	-
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	108	105	66	- 19.4
พ.ร.บ. อำนวย ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน	n/a	n/a	2	n/a
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร	n/a	n/a	1	n/a
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า	n/a	n/a	2	n/a
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ	n/a	n/a	2	n/a
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	n/a	n/a	7	n/a
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง	20	54	73	132.5
		ปศุสัตว์	18	17	35	47.2
		พืชผล	761	919	618	- 9.4
		โรคระบาดพืช / สัตว์	5	5	5	-
		แหล่งน้ำการเกษตร	102	66	126	11.8
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร	27	21	37	18.5

	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ	66	104	227	122.0
		ภาษีอากร	96	162	247	78.6
	การค้า	กลุ่มการค้า	20	38	34	35.0
		การค้าระหว่างประเทศ	3	10	13	166.7
		การส่งเสริมการขาย	15	22	33	60.0
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	53	149	295	228.3
		คุณภาพสินค้าและบริการ	67	86	138	53.0
		ทรัพย์สินทางปัญญา	6	19	34	233.3
		ราคาสินค้า และบริการ	169	255	402	68.9
		สถานที่จัดจำหน่าย	74	160	298	151.4
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	142	143	451	108.8
		ค่าธรรมเนียมบริการ	43	46	142	115.1
		ดอกเบี้ย	20	49	92	180.0
		สถาบันการเงิน	97	123	261	84.5
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา	1	2	6	250.0
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ	65	54	105	30.8
		ทุนประกอบอาชีพ	386	295	428	5.4
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน	1	4	7	300.0
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์	1	6	14	650.0
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	831	1,176	3,642	169.1
		หนี้สินในระบบ	284	357	994	125.0
		หนี้สินอื่น	68	147	418	257.4
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ	39	36	68	37.2
		น้ำมันเชื้อเพลิง	30	60	97	111.7
		พลังงานทดแทน	8	9	15	43.8
		พลังงานไฟฟ้า	n/a	1	9	#VALUE!
	รายได้	ค่าครองชีพ	52	59	76	23.1

		ค่าตอบแทนพิเศษ	95	131	165	36.8
		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	399	480	837	54.9
		บำเหน็จ บำนาญ	70	121	160	64.3
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ	19	25	48	76.3
		นิคมอุตสาหกรรม	3	15	29	433.3
สังคมและสวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา	14	16	42	100.0
		บ่อนการพนัน	76	145	301	148.0
		พนันกีฬา	8	22	49	256.3
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	72	443	796	502.8
		สลากกินรวบ	8	25	61	331.3
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว	3	13	23	333.3
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ	4	5	8	50.0
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	61	61	114	43.4
		การศึกษาวិชาทหาร	1	3	5	200.0
		กองทุนการศึกษา	190	116	211	5.5
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน	36	31	38	2.8
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา	22	32	42	45.5
		ขออุปกรณ์การศึกษา	30	28	32	3.3
		หลักสูตรการศึกษา	131	141	306	66.8
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	224	1,148	1,471	278.3
		คนเร่ร่อน	44	54	62	20.5
		ทารุณสัตว์	14	22	25	39.3
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	63	150	184	96.0
		สถานบันเทิง	86	305	510	246.5
		สุรา ยาสูบ	27	58	153	233.3
		หาบเร่แผงลอย	68	540	687	455.1
		แหล่งมั่วสุม	27	218	203	325.9

	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม	24	14	37	27.1
		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม	17	13	21	11.8
		ประโยชน์ทดแทน	105	145	200	45.2
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	118	505	1,109	419.9
		การปฏิรูปที่ดิน	17	14	56	114.7
		การเวนคืนที่ดิน	31	61	91	96.8
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	278	323	1,291	182.2
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	278	604	1,561	230.8
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	160	305	529	115.3
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	173	305	608	125.7
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	205	205	490	69.5
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	105	102	215	52.4
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	162	155	237	23.1
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี	5	5	6	10.0
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน	55	118	165	100.0
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	238	279	351	23.7
		แรงงานต่างด้าว	66	139	298	175.8
		แรงงานไทยในต่างประเทศ	13	14	23	38.5
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม	47	49	83	38.3
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานและหอสมุด	50	32	46	- 4.0
		ความประพฤติของสงฆ์	88	209	320	131.8
		ศาสนาและลัทธิอื่น	13	18	45	123.1
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	61	29	51	- 8.2
		บัตรประจำตัวประชาชน	191	74	142	- 12.8
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	71	117	323	177.5
		หนังสือเดินทาง	9	9	11	11.1
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	90	66	147	31.7

		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี	20	16	30	25.0
		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	17	18	34	50.0
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	268	231	400	24.6
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย	55	38	16	- 35.5
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง	4	6	2	- 25.0
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	695	164	101	- 42.7
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	222	159	443	49.8
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	291	205	295	0.7
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี	25	33	59	68.0
		โจรกรรม - อาชญากรรม	132	252	336	77.3
		ทะเลาะวิวาท	27	80	114	161.1
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ	5	8	16	110.0
		ผู้มีอิทธิพล – ข่มขู่ ริดไถ	126	690	959	330.6
		ยาเสพติด	158	362	663	159.8
		สื่อลามกอนาจาร	7	15	37	214.3
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	3,599	6,783	12,425	122.6
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	228	200	350	26.8
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	30	20	35	8.3
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	286	234	240	- 8.0
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	116	101	138	9.5
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ	38	34	51	17.1
		การบริการขนส่งทางบก	1,460	1,430	1,314	- 5.0
		การบริการขนส่งทางอากาศ	20	24	45	62.5
		ถนน	2,135	2,393	2,915	18.3
		โทรศัพท์	968	948	1,325	18.4
		น้ำประปา	1,076	1,036	1,646	26.5
		ไปรษณีย์	143	150	150	2.4

		ไฟฟ้า	1,272	1,298	1,612	13.4
		วิทยุ - โทรทัศน์	136	285	289	56.3
		อินเทอร์เน็ต	138	136	201	22.8
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน	13	9	13	-
		ผู้สูงอายุ	3	1	1	- 33.3
		สตรี	7	6	8	7.1
		อื่น ๆ	105	143	431	155.2
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง	6	2	8	16.7
		การส่งต่อผู้ป่วย	17	12	8	- 26.5
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง	50	30	25	- 25.0
	รวม		36,362	51,679	84,492	66.2

ภาคผนวกที่ 2.2 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (กรุงเทพมหานคร)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม	3	9	7	66.67
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	10	16	30	100.00
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	38	66	170	173.68
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	51	90	202	148.04
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	5	2	3	-20.00
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	1	9	13	600.00
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทนายความ	2		1	-25.00
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน	2	7	12	250.00
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	21	38	86	154.76
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	9	6	18	50.00
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อภัยโทษ นิรโทษกรรม		1		
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล	1		12	550.00
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2	8	4	50.00
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง	6	3	27	175.00
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	21	27	46	59.52
		การเสนอและตรากฎหมาย	1	5	4	150.00
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	13		7	-23.08
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ	13	18	40	103.85
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	2	3	25.00
		การเลื่อนตำแหน่ง	3	2	10	116.67
		การอนุญาต และสัมปทาน	17	19	29	35.29
		ขอกลับเข้ารับราชการ	1		3	100.00
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	23	17	19	-8.70

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	4	9	62.50
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ		2	3	
		การปฏิรูประบบราชการ		1		
		การเมือง	13	60	7	-23.08
		ปรองดอง สมานฉันท์		6	2	
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	146	126	124	-7.53
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง				
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ	9	12	7	-11.11
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ				
		ปัญหาชายแดน				
		ปัญหาสัญชาติ		1		
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ	1	4	8	350.00
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ	6	3	2	-33.33
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	310	345	21	-46.61
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	161	303	727	175.78
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	118	93	75	-18.22
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	77	112	263	120.78
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	1	2	6	250.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา		2	9	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	2	1	4	50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	46	74	74	30.43
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	2	3	2	0.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	731	1,081	1,425	47.47

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และ พนักงานองค์การมหาชน	22	12	26	9.09
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	143	129	157	4.90
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	101	83	69	-15.84
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐอื่นๆ				
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม				
		น้ำเสียชุมชน	8	11	15	43.75
		น้ำเสียอุตสาหกรรม		5	7	
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน	1	2	4	150.00
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ			3	
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	6	6	10	33.33
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน				
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล				
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี				
		ด้านทรัพยากรแร่				
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี				
		ธรณีพิบัติภัย				
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม				
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ	2	3	1	-25.00
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม				
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม				
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	81	73	80	-0.62
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย	2	2	1	-25.00
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล		1		
		คุณภาพน้ำบาดาล			1	
		วิกฤตน้ำบาดาล				
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน	1		1	0.00

		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	3	4	8	83.33
		วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	23	11	9	-30.43
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า				
		การตัดไม้ ทำลายป่า			2	
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน				
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน				
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน				
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า				
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า				
		สัตว์ป่าและพืชป่า				
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า				
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	2	4	4	50.00
พ.ร.บ. อำนวย ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ				
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ			1	
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง			3	
		ปศุสัตว์				
		พืชผล	7	4	3	-28.57
		โรคระบาดพืช / สัตว์				
		แหล่งน้ำการเกษตร				
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร				

	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ	2	4	5	75.00
		ภาษีอากร	21	38	55	80.95
	การค้า	กลุ่มการค้า	7	3	1	-42.86
		การค้าระหว่างประเทศ				
		การส่งเสริมการขาย	2	3	1	-25.00
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	14	27	47	117.86
		คุณภาพสินค้าและบริการ	19	26	33	36.84
		ทรัพย์สินทางปัญญา	2	6	1	-25.00
		ราคาสินค้า และบริการ	58	87	131	62.93
		สถานที่จัดจำหน่าย	20	47	69	122.50
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	15	24	69	180.00
		ค่าธรรมเนียมบริการ	20	12	32	30.00
		ดอกเบี้ย		5	3	
		สถาบันการเงิน	14	33	24	35.71
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา	1			-50.00
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ	11	5	8	-13.64
		ทุนประกอบอาชีพ	66	57	49	-12.88
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน		1	1	
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์		1	1	
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	126	154	490	144.44
		หนี้สินในระบบ	11	22	50	177.27
		หนี้สินอื่น	7	4	14	50.00
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ	10	8	23	65.00
		น้ำมันเชื้อเพลิง	7	7	17	71.43
		พลังงานทดแทน	2	2		-50.00
		พลังงานไฟฟ้า		1		
	รายได้	ค่าครองชีพ	7	13	11	28.57

		ค่าตอบแทนพิเศษ	5	9	25	200.00
		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	44	50	112	77.27
		บำเหน็จ บำนาญ	7	13	10	21.43
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ	4		4	0.00
		นิคมอุตสาหกรรม	1	2	1	0.00
สังคมและ สวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา	3	3	3	0.00
		บ่อนการพนัน	4	4	51	587.50
		พนันกีฬา		3	7	
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	12	91	220	866.67
		สลากกินรวบ	1		4	150.00
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว			1	
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ		1		
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	10	12	25	75.00
		การศึกษาวិชาทหาร		1		
		ขอทุนการศึกษา	25	14	11	-28.00
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน		3	3	
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา		1	1	
		ขออุปกรณ์การศึกษา	7	4	5	-14.29
		หลักสูตรการศึกษา	16	21	38	68.75
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	148	634	811	223.99
		คนเร่ร่อน	25	21	42	34.00
		ทารุณสัตว์	1	1	6	250.00
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	14	27	36	78.57
		สถานบันเทิง	28	89	182	275.00
		สุรา ยาสูบ	9	26	58	272.22
		หาบเร่แผงลอย	38	316	357	419.74
		แหล่งมั่วสุม	7	92	103	685.71

	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม	10	4	10	0.00
		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม	4	1	10	75.00
		ประโยชน์ทดแทน	34	31	33	-1.47
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	7	40	90	592.86
		การปฏิรูปที่ดิน				
		การเวนคืนที่ดิน	4	4	6	25.00
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	4	4	22	225.00
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	6	24	30	200.00
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	1		1	0.00
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	40	75	132	115.00
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	34	24	48	20.59
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	19	16	35	42.11
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	25	23	25	0.00
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี	1	1	2	50.00
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน	9	18	20	61.11
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	47	35	61	14.89
		แรงงานต่างด้าว	24	40	113	185.42
		แรงงานไทยในต่างประเทศ	2		2	0.00
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม	2	3	4	50.00
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานและหอสมุด	1	5	1	0.00
		ความประพฤติของสงฆ์	17	35	42	73.53
		ศาสนาและลัทธิอื่น	1	4	4	150.00
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	10	1	4	-30.00
		บัตรประจำตัวประชาชน	34	7	8	-38.24
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	22	22	64	95.45
		หนังสือเดินทาง	5	4	4	-10.00
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	30	8	14	-26.67

		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี	4	2	4	0.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	1	1	1	0.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	44	36	64	22.73
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย	9	2	4	-27.78
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง	1			-50.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	262	13	5	-49.05
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	49	21	148	101.02
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	108	85	70	-17.59
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี	4	7	16	150.00
		โจรกรรม - อาชญากรรม	52	104	73	20.19
		ทะเลาะวิวาท	9	32	41	177.78
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ	2	3	3	25.00
		ผู้มีอิทธิพล – ข่มขู่ ริดไถ	40	248	359	398.75
		ยาเสพติด	8	42	89	506.25
		สื่อลามกอนาจาร	4	7	10	75.00
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1,396	2,431	4,399	107.56
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	39	36	53	17.95
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	4	3	4	0.00
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	79	48	51	-17.72
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	38	29	36	-2.63
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ	17	17	15	-5.88
		การบริการขนส่งทางบก	894	804	569	-18.18
		การบริการขนส่งทางอากาศ	6	6	8	16.67
		ถนน	458	454	465	0.76
		โทรศัพท์	267	243	311	8.24
		น้ำประปา	74	74	85	7.43
		ไปรษณีย์	34	29	38	5.88

		ไฟฟ้า	267	272	292	4.68
		วิทยุ - โทรทัศน์	22	41	28	13.64
		อินเทอร์เน็ต	11	8	19	36.36
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน	3	1	2	-16.67
		ผู้สูงอายุ	1		1	0.00
		สตรี			1	
		อื่น ๆ	7	15	33	185.71
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง	3		2	-16.67
		การส่งต่อผู้ป่วย	5	5	2	-30.00
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง	15	10	7	-26.67
รวม			7,755	10,516	15,263	48.41

ภาคผนวกที่ 2.3 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (ภาคกลาง)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม		8	3	
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	7	23	25	128.57
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	33	72	125	139.39
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	37	74	121	113.51
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	3	11	9	100.00
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	2	18	17	375.00
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทุนความ		2	2	
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน	5	4	5	0.00
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	33	63	60	40.91
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	3	9	10	116.67
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อภัยโทษ นิรโทษกรรม		2	3	
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล		3	8	
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3	14	1	-33.33
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง	7	15	16	64.29
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	17	22	29	35.29
		การเสนอและตรากฎหมาย		1	3	
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	16	1	5	-34.38
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ	15	26	40	83.33
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ		1		
		การเลื่อนตำแหน่ง		5	3	
		การอนุญาต และสัมปทาน	21	23	31	23.81
		ขอกลับเข้ารับราชการ		1	1	
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	12	6	21	37.50

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	2	3	25.00
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ				
		การปฏิรูประบบราชการ				
		การเมือง		18	3	
		ปรองดอง สมานฉันท์	8	1		-50.00
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	367	404	245	-16.62
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง		1	1	
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ		4	5	
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ				
		ปัญหาชายแดน			1	
		ปัญหาสัญชาติ			1	
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ	2	1	4	50.00
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ	1	3	1	0.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	455	722	962	55.71
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	598	764	805	17.31
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	10	32	41	155.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	1	1	1	0.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	2	6	3	25.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	4	5	3	-12.50
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	5		1	-40.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	52	87	106	51.92
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา		2	1	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	628	894	813	14.73

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และ พนักงานองค์การมหาชน	14	16	9	-17.86
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	231	212	188	-9.31
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	63	41	-16.39
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม	4	5	8	50.00
		น้ำเสียชุมชน	13	20	25	46.15
		น้ำเสียอุตสาหกรรม	17	43	18	2.94
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน	1	3		-50.00
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ	1			-50.00
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	17	33	20	8.82
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน	2	3	5	75.00
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง ภูเขาทะเล		3		
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี		1	2	
		ด้านทรัพยากรแร่	1	6	2	50.00
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี	3	3	3	0.00
		ธรณีพิบัติภัย	1	1	3	100.00
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม		1		
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ	3	10	5	33.33
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม	1	3	1	0.00
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม	1	1		-50.00
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	58	56	36	-18.97
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย	5	13		-50.00
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล				
		คุณภาพน้ำบาดาล	5	4	1	-40.00
		วิกฤตน้ำบาดาล	8	4	14	37.50
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน	4	10	7	37.50
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	28	33	65	66.07

		วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	99	114	140	20.71
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า	1			-50.00
		การตัดไม้ ทำลายป่า	6	10	19	108.33
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	3	3	6	50.00
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน		1	4	
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	2	20	38	900.00
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า	2	12	16	350.00
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า			1	
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า	1	1		-50.00
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	66	64	16	-37.88
พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน			1	
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ			1	
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง		7	6	
		ปศุสัตว์	1	2	3	100.00
		พืชผล	277	146	58	-39.53
		โรคระบาดพืช / สัตว์	1		1	0.00
		แหล่งน้ำการเกษตร	10	15	18	40.00
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร	5	5	3	-20.00
	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ	8	9	15	43.75

		ภาษีอากร	20	23	29	22.50
	การค้า	กลุ่มการค้า	2	3	2	0.00
		การค้าระหว่างประเทศ		1		
		การส่งเสริมการขาย	1	1	3	100.00
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	11	27	31	90.91
		คุณภาพสินค้าและบริการ	15	14	15	0.00
		ทรัพย์สินทางปัญญา	1	5	7	300.00
		ราคาสินค้า และบริการ	28	52	49	37.50
		สถานที่จัดจำหน่าย	15	20	26	36.67
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	25	24	64	78.00
		ค่าธรรมเนียมบริการ	2	8	13	275.00
		ดอกเบี้ย	2	11	11	225.00
		สถาบันการเงิน	5	13	22	170.00
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา			2	
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ	7	8	9	14.29
		ทุนประกอบอาชีพ	88	66	58	-17.05
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน				
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์		1		
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	194	284	586	101.03
		หนี้สินในระบบ	26	52	77	98.08
		หนี้สินอื่น	4	13	21	212.50
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ	9	8	3	-33.33
		น้ำมันเชื้อเพลิง	5	13	14	90.00
		พลังงานทดแทน		1		
		พลังงานไฟฟ้า				
	รายได้	ค่าครองชีพ	1	3	6	250.00
		ค่าตอบแทนพิเศษ	9	10	17	44.44

		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	50	48	73	23.00
		บำเหน็จ บำนาญ	4	10	14	125.00
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ	1	2	7	300.00
		นิคมอุตสาหกรรม		2	1	
สังคมและ สวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา	1	3	1	0.00
		บ่อนการพนัน	6	11	14	66.67
		พนันกีฬา				
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	19	118	144	328.95
		สลากกินรวบ		2	2	
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว				
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ				
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	7	8	11	28.57
		การศึกษาวิชาทหาร				
		ขอทุนการศึกษา	21	19	30	21.43
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน	5	6	3	-20.00
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา	4	1	1	-37.50
		ขออุปกรณ์การศึกษา	6	1	2	-33.33
		หลักสูตรการศึกษา	20	10	17	-7.50
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	27	219	156	238.89
		คนเร่ร่อน	11	14	6	-22.73
		ทารุณสัตว์	6	6	5	-8.33
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	15	35	34	63.33
		สถานบันเทิง	7	55	46	278.57
		สุรา ยาสูบ	3	12	21	300.00
		หาบเร่แผงลอย	16	90	67	159.38
		แหล่งมั่วสุม	1	59	20	950.00
	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม	2	4	3	25.00

		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม	5	3	2	-30.00
		ประโยชน์ทดแทน	20	24	17	-7.50
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	21	81	181	380.95
		การปฏิรูปที่ดิน		1	7	
		การเวนคืนที่ดิน	3	5	10	116.67
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	30	34	167	228.33
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	29	60	167	237.93
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	21	28	54	78.57
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	25	49	40	30.00
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	38	34	75	48.68
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	21	23	44	54.76
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	30	36	42	20.00
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี			2	
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน	10	21	6	-20.00
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	34	47	35	1.47
		แรงงานต่างด้าว	14	41	51	132.14
		แรงงานไทยในต่างประเทศ				
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม	3	4	5	33.33
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานและหอสมุด	9	8	3	-33.33
		ความประพฤติของสงฆ์	21	64	51	71.43
		ศาสนาและลัทธิอื่น	1	1	3	100.00
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	5	5	8	30.00
		บัตรประจำตัวประชาชน	75	11	13	-41.33
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	15	24	55	133.33
		หนังสือเดินทาง		1	1	
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	14	13	13	-3.57
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี		4	2	

		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก		2	3	
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	76	46	69	-4.61
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย	2		2	0.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง		1		
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	249	41	18	-46.39
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	40	29	50	12.50
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	48	39	47	-1.04
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี		1	3	
		โจรกรรม - อาชญากรรม	26	46	43	32.69
		ทะเลาะวิวาท	9	25	16	38.89
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ		1		
		ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ รีดไถ	18	140	104	238.89
		ยาเสพติด	19	58	69	131.58
		สื่อลามกอนาจาร		2	2	
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	900	1,678	1,737	46.50
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	32	39	30	-3.13
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	7	4	3	-28.57
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	70	60	34	-25.71
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	36	25	17	-26.39
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ	3	6	7	66.67
		การบริการขนส่งทางบก	182	177	75	-29.40
		การบริการขนส่งทางอากาศ	3	5		-50.00
		ถนน	485	541	410	-7.73
		โทรศัพท์	159	165	129	-9.43
		น้ำประปา	338	270	319	-2.81
		ไปรษณีย์	50	32	20	-30.00
		ไฟฟ้า	353	327	267	-12.18

		วิทยุ - โทรทัศน์	23	63	31	17.39
		อินเทอร์เน็ต	34	32	14	-29.41
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน		3		
		ผู้สูงอายุ				
		สตรี		1		
		อื่น ๆ	6	14	15	75.00
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง				
		การส่งต่อผู้ป่วย	3	2		-50.00
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง	6	3	1	-41.67
รวม			7,633	10,203	10,669	19.89

ภาคผนวกที่ 2.4 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (ภาคเหนือ)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม			3	
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	2	3	14	300.00
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	8	8	34	162.50
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	6	16	34	233.33
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	3	5	12	150.00
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	2	10	9	175.00
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทนายความ				
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน		1	4	
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	7	7	16	64.29
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	1	1	2	50.00
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อภัยโทษ นิรโทษกรรม				
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล	1	1	3	100.00
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2	3	3	25.00
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง	1	4	4	150.00
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	3	15	12	150.00
		การเสนอและตรากฎหมาย	1	4	4	150.00
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	2	9	175.00
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ	13	28	40	103.85
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ			1	
		การเลื่อนตำแหน่ง	3	2		-50.00
		การอนุญาต และสัมปทาน	5	7	16	110.00
		ขอกลับเข้ารับราชการ			1	
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	2	5	17	375.00

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	4	2	0.00
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ		1	3	
		การปฏิรูประบบราชการ		3	2	
		การเมือง		3	4	
		ปรองดอง สมานฉันท์				
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	34	55	79	66.18
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง		1	1	
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ	1	1	2	50.00
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ				
		ปัญหาชายแดน				
		ปัญหาสัญชาติ	4	7	10	75.00
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ			2	
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ			2	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	96	176	379	147.40
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	126	196	263	54.37
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	1	14	9	400.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร				
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ			2	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	1	1		-50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ		2		
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	6	25	35	241.67
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา		1	7	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	80	110	168	55.00

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และ พนักงานองค์การมหาชน	1	5	2	50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	35	45	44	12.86
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	11	16	3.33
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม				
		น้ำเสียชุมชน	1		1	0.00
		น้ำเสียอุตสาหกรรม		2	2	
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน			1	
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ		2		
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	4	4	11	87.50
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน				
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล				
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี	2	1	1	-25.00
		ด้านทรัพยากรแร่		1	2	
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี			1	
		ธรณีพิบัติภัย		2		
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม	1			-50.00
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ	1	3	2	50.00
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม		1	1	
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม				
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	10	6	11	5.00
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย	1	1	1	0.00
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล				
		คุณภาพน้ำบาดาล	1		1	0.00
		วิกฤตน้ำบาดาล	2		3	25.00
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน	1	1	2	50.00
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	10	5	15	25.00

		วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	26	13	31	9.62
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า		2		
		การตัดไม้ ทำลายป่า	4	18	17	162.50
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	1	7	6	250.00
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน	2	1	5	75.00
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	2	31	27	625.00
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า	2	15	5	75.00
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า	4	1	5	12.50
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า		2		
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	10	5	3	-35.00
พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ				
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง	1			-50.00
		ปศุสัตว์		1		
		พืชผล	29	162	30	1.72
		โรคระบาดพืช / สัตว์	1		1	0.00
		แหล่งน้ำการเกษตร	2	2	3	25.00
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร		2	5	
	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ	2	4	7	125.00

	การค้า	ภาษีอากร	2	5	4	50.00
		กลุ่มการค้า		2	2	
		การค้าระหว่างประเทศ				
		การส่งเสริมการขาย	1			-50.00
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	2	7	6	100.00
		คุณภาพสินค้าและบริการ	1	3	7	300.00
		ทรัพย์สินทางปัญญา			4	
		ราคาสินค้า และบริการ	4	10	11	87.50
		สถานที่จัดจำหน่าย	6	4	7	8.33
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	6	5	17	91.67
		ค่าธรรมเนียมบริการ		2	6	
		ดอกเบี้ย			2	
		สถาบันการเงิน	5	2	4	-10.00
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา				
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ	2		5	75.00
		ทุนประกอบอาชีพ	26	9	11	-28.85
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน				
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์				
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	27	35	121	174.07
		หนี้สินในระบบ	7	9	40	235.71
		หนี้สินอื่น	1	4	10	450.00
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ	1		2	50.00
		น้ำมันเชื้อเพลิง		4	4	
		พลังงานทดแทน	1		1	0.00
		พลังงานไฟฟ้า			1	
	รายได้	ค่าครองชีพ	5	1	2	-30.00
		ค่าตอบแทนพิเศษ	4	10	11	87.50

		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	19	17	49	78.95
		บำเหน็จ บำนาญ	2	5	5	75.00
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ	1	1		-50.00
		นิคมอุตสาหกรรม		1	1	
สังคมและ สวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา		1	1	
		บ่อนการพนัน	5	2	3	-20.00
		พนันกีฬา				
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	3	37	31	466.67
		สลากกินรวบ			1	
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว		2	1	
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ			1	
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	2	3	2	0.00
		การศึกษาวิชาทหาร				
		ขอทุนการศึกษา	5	7	13	80.00
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน	3	2	2	-16.67
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา		3		
		ขออุปกรณ์การศึกษา	1		1	0.00
		หลักสูตรการศึกษา	7	7	14	50.00
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	1	12	5	200.00
		คนเร่ร่อน		8		
		ทารุณสัตว์			1	
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	2	9	4	50.00
		สถานบันเทิง	4	22	36	400.00
		สุรา ยาสูบ	1	6	3	100.00
		หาบเร่แผงลอย	2	11	11	225.00
		แหล่งมั่วสุม		7	3	
	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม	1			-50.00

		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม		1		
		ประโยชน์ทดแทน	4	1	6	25.00
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	4	24	60	700.00
		การปฏิรูปที่ดิน	3		4	16.67
		การเวนคืนที่ดิน	1	3	4	150.00
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	31	12	55	38.71
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	12	30	54	175.00
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	7	20	28	150.00
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	5	8	15	100.00
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	9	5	20	61.11
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	3	7	9	100.00
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	3	9	11	133.33
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี		1		
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน	1	1	3	100.00
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	7	10	6	-7.14
		แรงงานต่างด้าว		6	4	
		แรงงานไทยในต่างประเทศ				
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม	2		1	-25.00
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑ์และหอสมุด	3	1	3	0.00
		ความประพฤติของสงฆ์	6	10	6	0.00
		ศาสนาและลัทธิอื่น	2		1	-25.00
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	5	1	6	10.00
		บัตรประจำตัวประชาชน	7	5	8	7.14
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	3	3	16	216.67
		หนังสือเดินทาง				
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	3	4	3	0.00
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี	1		1	0.00

		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	1		2	50.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	13	9	17	15.38
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย				
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง				
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	4	6	6	25.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	11	10	18	31.82
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	5	5	7	20.00
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี				
		โจรกรรม - อาชญากรรม	2	3	4	50.00
		ทะเลาะวิวาท		1	3	
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ				
		ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ รีดไถ	4	14	15	137.50
		ยาเสพติด	5	17	18	130.00
		สื่อลามกอนาจาร		1		
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	123	170	364	97.97
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	11	9	10	-4.55
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	1		4	150.00
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	14	5	13	-3.57
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	1	3	4	150.00
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ			2	
		การบริการขนส่งทางบก	13	13	10	-11.54
		การบริการขนส่งทางอากาศ	1		4	150.00
		ถนน	68	102	122	39.71
		โทรศัพท์	21	14	26	11.90
		น้ำประปา	38	26	59	27.63
		ไปรษณีย์	2	8	4	50.00
		ไฟฟ้า	51	71	51	0.00

		วิทยุ - โทรทัศน์	11	10	16	22.73
		อินเทอร์เน็ต	4	7	2	-25.00
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน	1	1	1	0.00
		ผู้สูงอายุ				
		สตรี		1		
		อื่น ๆ	1	2	2	50.00
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง				
		การส่งต่อผู้ป่วย				
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง	2	2		
	รวม		1,274	2,025	3,044	69.47

ภาคผนวกที่ 2.5 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม	2	4	7	125.00
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	8	11	50	262.50
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	21	41	266	583.33
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	18	43	341	897.22
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด	6	15	23	141.67
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	3	17	50	783.33
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทุนความ	1	1	3	100.00
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน	1		9	400.00
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	22	30	113	206.82
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	4	6	19	187.50
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อดภัยโทษ นิรโทษกรรม		1	1	
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล		3	22	
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2	3	9	175.00
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง	6	4	24	150.00
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	13	23	60	180.77
		การเสนอและตรากฎหมาย	2	2	8	150.00
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	13	4	8	-19.23
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ	31	80	105	119.35
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	2	4	150.00
		การเลื่อนตำแหน่ง	2	4	5	75.00
		การอนุญาต และสัมปทาน	10	17	54	220.00
		ขอกลับเข้ารับราชการ	2	1	3	25.00
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	11	11	27	72.73

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3	4	15	200.00
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ		4	5	
		การปฏิรูประบบราชการ		8		
		การเมือง	15	14	9	-20.00
		ปรองดอง สมานฉันท์		2		
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	174	266	412	68.39
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง		1	2	
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ	4	3	9	62.50
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ				
		ปัญหาชายแดน				
		ปัญหาสัญชาติ		2	4	
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ			56	
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ	4	5	5	12.50
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	498	724	1,195	69.98
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	485	615	1,340	88.14
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	6	28	86	666.67
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร			4	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	1	4	7	300.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	1		10	450.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	7		1	-42.86
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	48	117	148	104.17
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา		2	3	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	373	499	1,183	108.58

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และ พนักงานองค์การมหาชน	11	12	33	100.00
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	105	135	172	31.90
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	40	103	85.53
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม	1	3	2	50.00
		น้ำเสียชุมชน	3	3	14	183.33
		น้ำเสียอุตสาหกรรม	2	17	16	350.00
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน			2	
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ				
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	14	11	11	-10.71
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน			3	
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล			9	
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี	1	1		-50.00
		ด้านทรัพยากรแร่	2		2	0.00
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี	1	2	5	200.00
		ธรณีพิบัติภัย		1		
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม		1	1	
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ	5	10	5	0.00
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม			1	
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม				
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	20	12	42	55.00
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย	2	9	5	75.00
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล			2	
		คุณภาพน้ำบาดาล				
		วิกฤตน้ำบาดาล	10	3	10	0.00
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน	5	3	4	-10.00
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	29	31	48	32.76

	ปัญหาในพื้นที่ป่า	วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	169	139	106	-18.64
		การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า	1	8	2	50.00
		การตัดไม้ ทำลายป่า	8	30	33	156.25
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	3	18	9	100.00
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน	3	3	2	-16.67
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	9	40	53	244.44
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า	3	19	8	83.33
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า	2	1	1	-25.00
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า		1		
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	3	8	14	183.33
พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน			1	
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร			1	
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า			1	
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ				
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง		3	13	
		ปศุสัตว์	6	2	9	25.00
		พืชผล	141	127	136	-1.77
		โรคระบาดพืช / สัตว์	2	2	1	-25.00
		แหล่งน้ำการเกษตร	16	3	6	-31.25
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร	4	4	2	-25.00
	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ	8	3	18	62.50

	การค้า	ภาษีอากร	8	11	46	237.50
		กลุ่มการค้า	1		5	200.00
		การค้าระหว่างประเทศ	1	1	1	0.00
		การส่งเสริมการขาย			2	
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	1	13	48	2350.00
		คุณภาพสินค้าและบริการ	2	4	25	575.00
		ทรัพย์สินทางปัญญา		1	5	
		ราคาสินค้า และบริการ	19	11	77	152.63
		สถานที่จัดจำหน่าย	11	7	25	63.64
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	19	23	77	152.63
		ค่าธรรมเนียมบริการ	2	1	27	625.00
		ดอกเบี้ย	4	3	18	175.00
		สถาบันการเงิน	13	4	40	103.85
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา		1		
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ	8	8	10	12.50
		ทุนประกอบอาชีพ	68	52	119	37.50
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน			1	
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์		1	3	
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	107	144	787	317.76
		หนี้สินในระบบ	33	37	154	183.33
		หนี้สินอื่น	5	12	41	360.00
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ	3	5	14	183.33
		น้ำมันเชื้อเพลิง	3	6	19	266.67
		พลังงานทดแทน	1	2	1	0.00
		พลังงานไฟฟ้า				
	รายได้	ค่าครองชีพ	3	9	5	33.33
		ค่าตอบแทนพิเศษ	8	22	36	175.00

		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	58	72	170	96.55
		บำเหน็จ บำนาญ	1	7	15	700.00
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ	1	1	3	100.00
		นิคมอุตสาหกรรม		4		
สังคมและ สวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา	1	1	4	150.00
		บ่อนการพนัน	4	20	22	225.00
		พนันกีฬา		1	3	
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	10	43	129	595.00
		สลากกินรวบ	1	3	3	100.00
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว		1	2	
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ			2	
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	8	3	12	25.00
		การศึกษาวิชาทหาร			1	
		ขอทุนการศึกษา	29	18	37	13.79
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน	2	5	8	150.00
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา	4	1		-50.00
		ขออุปกรณ์การศึกษา	9	4	6	-16.67
		หลักสูตรการศึกษา	10	20	24	70.00
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	7	25	221	1528.57
		คนเร่ร่อน	2	1	7	125.00
		ทารุณสัตว์	5		8	30.00
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	17	30	27	29.41
		สถานบันเทิง	14	22	63	175.00
		สุรา ยาสูบ	3	4	30	450.00
		หาบเร่แผงลอย	3	15	45	700.00
		แหล่งมั่วสุม	9	25	22	72.22
	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม	2		5	75.00

		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม	1	1	4	150.00
		ประโยชน์ทดแทน	6	8	42	300.00
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	16	108	261	765.63
		การปฏิรูปที่ดิน	2	4	5	75.00
		การเวนคืนที่ดิน	3	4	13	166.67
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	49	48	215	169.39
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	47	90	254	220.21
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	32	66	101	107.81
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	12	20	55	179.17
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	37	22	104	90.54
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	21	15	34	30.95
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	19	21	50	81.58
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี	2			-50.00
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน	4	10	31	337.50
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	19	23	65	121.05
		แรงงานต่างด้าว	3	2	29	433.33
		แรงงานไทยในต่างประเทศ	1	2		-50.00
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม	8	10	7	-6.25
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑและหอสมุด	7	5	2	-35.71
		ความประพฤติของสงฆ์	14	28	54	142.86
		ศาสนาและลัทธิอื่น		2	2	
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	7	3	5	-14.29
		บัตรประจำตัวประชาชน	13	13	17	15.38
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	9	11	78	383.33
		หนังสือเดินทาง		1	1	
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	17	16	37	58.82
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี	1	2	6	250.00

		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	4	1	3	-12.50
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	42	36	97	65.48
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย			2	
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง		2		
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	49	42	27	-22.45
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	35	31	73	54.29
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	34	20	56	32.35
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี	5	4	6	10.00
		โจรกรรม - อาชญากรรม	12	12	47	145.83
		ทะเลาะวิวาท	3	3	10	116.67
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ			4	
		ผู้มีอิทธิพล – ข่มขู่ ริดไถ	5	33	92	870.00
		ยาเสพติด	16	40	87	221.88
		สื่อลามกอนาจาร			4	
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	245	478	1,540	264.29
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	25	24	47	44.00
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	6	5	4	-16.67
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	46	30	43	-3.26
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	18	7	33	41.67
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ	1		5	200.00
		การบริการขนส่งทางบก	57	46	222	144.74
		การบริการขนส่งทางอากาศ	1	1	10	450.00
		ถนน	365	412	506	19.32
		โทรศัพท์	55	65	616	510.00
		น้ำประปา	200	186	498	74.50
		ไปรษณีย์	13	26	28	57.69
		ไฟฟ้า	200	197	298	24.50

		วิทยุ - โทรศัพท์	12	29	121	454.17
		อินเทอร์เน็ต	23	17	69	100.00
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน				
		ผู้สูงอายุ				
		สตรี				
		อื่น ๆ	3	10	55	866.67
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง		1	1	
		การส่งต่อผู้ป่วย	1	1	1	0.00
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง	4	2	3	-12.50
	รวม		4,775	6,326	15,146	108.60

ภาคผนวกที่ 2.6 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (ภาคตะวันออก)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม		2	1	
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	2	10	14	300.00
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	9	31	56	261.11
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	7	31	66	421.43
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด		1	15	-
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย		2	7	-
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทนายความ	1	1	3	100.00
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน	1	4	4	150.00
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	9	32	27	100.00
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	1	1	8	350.00
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อภัยโทษ นิรโทษกรรม			2	-
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล			2	-
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1	2	2	50.00
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง		3	2	
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	4	4	10	75.00
		การเสนอและตรากฎหมาย			1	
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1			-50.00
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	6	11	500.00
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ			2	
		การเลื่อนตำแหน่ง				
		การอนุญาต และสัมปทาน	4	5	9	62.50
		ขอกลับเข้ารับราชการ			5	
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ		2	1	

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ		3		
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ				
		การปฏิรูประบบราชการ				
		การเมือง	1	3	4	150.00
		ปรองดอง สมานฉันท์				
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	51	61	69	17.65
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง			21	
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ		2	1	
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ				
		ปัญหาชายแดน				
		ปัญหาสัญชาติ	1		2	50.00
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ			1	
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ			5	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	86	181	269	106.40
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	143	225	297	53.85
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	1	21	126	6250.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร			30	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	1		1	0.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา		3	1	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ			1	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	15	31	24	30.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา			2	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	172	341	366	56.40

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และ พนักงานองค์การมหาชน	1	2	90	4450.00
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	55	56	72	15.45
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	10	34	71.43
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม	1	2	1	0.00
		น้ำเสียชุมชน	1	3	7	300.00
		น้ำเสียอุตสาหกรรม	3	11	9	100.00
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน		2	3	
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ	1		1	0.00
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	7	12	5	-14.29
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน		2	6	
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล		4		
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี		2		
		ด้านทรัพยากรแร่		2		
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี				
		ธรณีพิบัติภัย				
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม				
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ		2	3	
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม		1	1	
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม				
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	15	16	10	-16.67
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย	3	5	7	66.67
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล			1	
		คุณภาพน้ำบาดาล	1	1	1	0.00
		วิกฤตน้ำบาดาล	1	1	7	300.00
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน	1	2	2	50.00
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	2	6	20	450.00

		วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	15	17	57	140.00
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า			4	
		การตัดไม้ ทำลายป่า	1	5	5	200.00
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	1	3	1	0.00
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน				
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	1	7	11	500.00
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า		6	6	
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า	1		2	50.00
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า				
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	12	7	7	-20.83
พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ				
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง	2	3	4	50.00
		ปศุสัตว์		2	1	
		พืชผล	34	30	18	-23.53
		โรคระบาดพืช / สัตว์			2	
		แหล่งน้ำการเกษตร	1	2	5	200.00
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร	1	2	1	0.00
	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ		1	4	

		ภาษีอากร	6	7	8	16.67
	การค้า	กลุ่มการค้า	1	3	3	100.00
		การค้าระหว่างประเทศ				
		การส่งเสริมการขาย				
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	1	10	13	600.00
		คุณภาพสินค้าและบริการ	1	4	12	550.00
		ทรัพย์สินทางปัญญา			2	
		ราคาสินค้า และบริการ	6	14	24	150.00
		สถานที่จัดจำหน่าย	1	12	18	850.00
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	5	8	29	240.00
		ค่าธรรมเนียมบริการ		2	13	
		ดอกเบี้ย	1	4	2	50.00
		สถาบันการเงิน	3	1	4	16.67
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา		1	2	
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ			1	
		ทุนประกอบอาชีพ	18	12	18	0.00
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน			14	
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์			1	
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	35	85	186	215.71
		หนี้สินในระบบ	1	5	92	4550.00
		หนี้สินอื่น		1	4	
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ	2	3	5	75.00
		น้ำมันเชื้อเพลิง	3	4	5	33.33
		พลังงานทดแทน			1	
		พลังงานไฟฟ้า				
	รายได้	ค่าครองชีพ	1	2	1	0.00
		ค่าตอบแทนพิเศษ	4	4	8	50.00

		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	13	14	21	30.77
		บำเหน็จ บำนาญ	1	1	7	300.00
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ	2	4	3	25.00
		นิคมอุตสาหกรรม		1	2	
สังคมและ สวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา			1	
		บ่อนการพนัน	1	2	3	100.00
		พนันกีฬา				
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	4	26	41	462.50
		สลากกินรวบ		1	9	
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว				
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ				
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	4	5	3	-12.50
		การศึกษาวิชาทหาร		1		
		ขอทุนการศึกษา	4	6	7	37.50
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน	1		4	150.00
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา			1	
		ขออุปกรณ์การศึกษา		2		
		หลักสูตรการศึกษา	3	3	5	33.33
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	8	46	54	287.50
		คนเร่ร่อน	2	1	11	225.00
		ทารุณสัตว์		1	2	
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	1	13	11	500.00
		สถานบันเทิง	6	26	37	258.33
		สุรา ยาสูบ	3	1	15	200.00
		หาบเร่แผงลอย	1	16	27	1300.00
		แหล่งมั่วสุม	1	11	22	1050.00
	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม			2	

		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม		1		
		ประโยชน์ทดแทน	6	4	6	0.00
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	8	39	74	412.50
		การปฏิรูปที่ดิน	1		19	900.00
		การเวนคืนที่ดิน	3	8	3	0.00
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	8	8	79	443.75
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	10	19	49	195.00
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	7	10	19	85.71
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	8	10	11	18.75
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	17	21	24	20.59
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	9	4	20	61.11
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	2	6	12	250.00
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี			8	
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน	2	4	6	100.00
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	15	17	9	-20.00
		แรงงานต่างด้าว	6	11	14	66.67
		แรงงานไทยในต่างประเทศ				
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม		1		
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานและหอสมุด			2	
		ความประพฤติของสงฆ์	2	14	13	275.00
		ศาสนาและลัทธิอื่น		1	10	
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	3		2	-16.67
		บัตรประจำตัวประชาชน	14	4	7	-25.00
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	3	7	24	350.00
		หนังสือเดินทาง			3	
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	1		4	150.00
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี			13	

		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก			1	
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	9	21	25	88.89
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย	1		13	600.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง				
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	8	10	1	-43.75
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	9	4	17	44.44
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	9	7	12	16.67
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี		1	4	
		โจรกรรม - อาชญากรรม	5	16	18	130.00
		ทะเลาะวิวาท	2	2	10	200.00
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ	1		4	150.00
		ผู้มีอิทธิพล – ข่มขู่ ริดไถ	3	36	45	700.00
		ยาเสพติด	4	19	36	400.00
		สื่อลามกอนาจาร			6	
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	173	415	612	126.88
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	6	5	224	1816.67
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	2		8	150.00
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	10	23	14	20.00
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	4	4	7	37.50
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ			2	
		การบริการขนส่งทางบก	41	30	35	-7.32
		การบริการขนส่งทางอากาศ	1		7	300.00
		ถนน	127	195	145	7.09
		โทรศัพท์	43	44	64	24.42
		น้ำประปา	130	121	139	3.46
		ไปรษณีย์	14	14	19	17.86
		ไฟฟ้า	85	102	78	-4.12

		วิทยุ - โทรศัพท์	8	13	39	193.75
		อินเทอร์เน็ต	9	1	5	-22.22
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน		1	3	
		ผู้สูงอายุ				
		สตรี				
		อื่น ๆ	1	1	5	200.00
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง			1	
		การส่งต่อผู้ป่วย				
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง	1		4	
	รวม		1,662	2,872	4,664	90.31

ภาคผนวกที่ 2.7 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (ภาคตะวันตก)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม			1	
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	1	4	7	300.00
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	9	20	15	33.33
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	5	11	15	100.00
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด			1	
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย		2	3	
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทนายความ				
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน		4	1	
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	1	10	5	200.00
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	1	2	2	50.00
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อภัยโทษ นิรโทษกรรม				
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล		1	2	
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		1	3	
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง			3	
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	2	4	6	100.00
		การเสนอและตรากฎหมาย	1	1	2	50.00
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2		2	0.00
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ		8	12	
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ				
		การเลื่อนตำแหน่ง	1			-50.00
		การอนุญาต และสัมปทาน	2	5	2	0.00
		ขอกลับเข้ารับราชการ				
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	1	2	4	150.00

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1		1	0.00
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ			2	
		การปฏิรูประบบราชการ				
		การเมือง	2	5		-50.00
		ปรองดอง สมานฉันท์				
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	36	36	41	6.94
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง		2		
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ		1	2	
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ				
		ปัญหาชายแดน	1			-50.00
		ปัญหาสัญชาติ		1		
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ				
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ	1			-50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	69	115	171	73.91
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	98	151	124	13.27
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	1	13	14	650.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร				
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ		1	1	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	2	1		-50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	1			-50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	12	18	18	25.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา				
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	100	174	105	2.50

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	1	3	2	50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	37	38	17	-27.03
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	9	6	0.00
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม		1		
		น้ำเสียชุมชน	2	2		-50.00
		น้ำเสียอุตสาหกรรม	1	3	2	50.00
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน				
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ				
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	2	7	4	50.00
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน		2		
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล		4		
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี				
		ด้านทรัพยากรแร่	1	1	2	50.00
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี			1	
		ธรณีพิบัติภัย				
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม		1		
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ		3		
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม		1		
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม				
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	5	7	5	0.00
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย		1		
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล				
		คุณภาพน้ำบาดาล		1		
		วิกฤตน้ำบาดาล	1		3	100.00
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน		2		
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	2	7	13	275.00

		วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	6	10	17	91.67
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า		2	1	
		การตัดไม้ ทำลายป่า		5	4	
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน	3	4	2	-16.67
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน		3		
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	3	15	9	100.00
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า		2	1	
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า			1	
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า				
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	2	3	2	0.00
พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ				
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง		6		
		ปศุสัตว์				
		พืชผล	10	11	18	40.00
		โรคระบาดพืช / สัตว์				
		แหล่งน้ำการเกษตร	1	2	1	0.00
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร		1	3	
	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ	1		4	150.00

		ภาษีอากร		5	2	
	การค้า	กลุ่มการค้า			1	
		การค้าระหว่างประเทศ				
		การส่งเสริมการขาย	1			-50.00
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	2	1	3	25.00
		คุณภาพสินค้าและบริการ	3	1	3	0.00
		ทรัพย์สินทางปัญญา				
		ราคาสินค้า และบริการ	5	8	8	30.00
		สถานที่จัดจำหน่าย	2	2	4	50.00
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	9	2	12	16.67
		ค่าธรรมเนียมบริการ	1	2	3	100.00
		ดอกเบี้ย		1	1	
		สถาบันการเงิน	1	4	3	100.00
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา				
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ			2	
		ทุนประกอบอาชีพ	12	9	7	-20.83
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน				
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์				
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	112	30	70	-18.75
		หนี้สินในระบบ	6	1	14	66.67
		หนี้สินอื่น		1	2	
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ		1		
		น้ำมันเชื้อเพลิง		1	1	
		พลังงานทดแทน				
		พลังงานไฟฟ้า			1	
	รายได้	ค่าครองชีพ		2	1	
		ค่าตอบแทนพิเศษ	2	1	5	75.00

		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	8	7	16	50.00
		บำเหน็จ บำนาญ		1	1	
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ		1		
		นิคมอุตสาหกรรม		1		
สังคมและ สวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา		1		
		บ่อนการพนัน		1	2	
		พนันกีฬา		1		
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	3	10	15	200.00
		สลากกินรวบ				
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว			1	
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ				
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	2	2		-50.00
		การศึกษาวิชาทหาร				
		ขอทุนการศึกษา	5	3	7	20.00
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน		1		
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา				
		ขออุปกรณ์การศึกษา	1	1		-50.00
		หลักสูตรการศึกษา	2	5	5	75.00
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	3	19	6	50.00
		คนเร่ร่อน		4		
		ทารุณสัตว์			1	
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต		1	3	
		สถานบันเทิง	2	7	5	75.00
		สุรา ยาสูบ		2	1	
		หาบเร่แผงลอย		9	5	
		แหล่งมั่วสุม		9	5	
	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม	1			-50.00

		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม	1			-50.00
		ประโยชน์ทดแทน	2	2	1	-25.00
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	3	30	19	266.67
		การปฏิรูปที่ดิน			1	
		การเวนคืนที่ดิน	1	4	2	50.00
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	3	11	22	316.67
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	8	18	10	12.50
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	5	7	7	20.00
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	2	5	5	75.00
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	3	12	14	183.33
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	2	2	4	50.00
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	2	6	9	175.00
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี				
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน	2	2	2	0.00
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	7	9	1	-42.86
		แรงงานต่างด้าว	2	5	3	25.00
		แรงงานไทยในต่างประเทศ				
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม			2	
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานและหอสมุด			2	
		ความประพฤติของสงฆ์	4	12	8	50.00
		ศาสนาและลัทธิอื่น		2		
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	2	1	1	-25.00
		บัตรประจำตัวประชาชน	5	2	3	-20.00
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	1	9	8	350.00
		หนังสือเดินทาง				
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	3			-50.00
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี				

		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก		2		
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	3	7	11	133.33
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย			1	
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง				
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	2	1	1	-25.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	8	4	12	25.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	3	1	6	50.00
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี				
		โจรกรรม - อาชญากรรม	1	8	1	0.00
		ทะเลาะวิวาท	1	3		-50.00
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ				
		ผู้มีอิทธิพล – ข่มขู่ ริดไถ	3	11	5	33.33
		ยาเสพติด	5	8	9	40.00
		สื่อลามกอนาจาร				
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	85	219	170	50.00
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	5	2	5	0.00
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์				
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	18	12	12	-16.67
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง		2	2	
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ				
		การบริการขนส่งทางบก	16	15	5	-34.38
		การบริการขนส่งทางอากาศ				
		ถนน	43	57	50	8.14
		โทรศัพท์	14	13	9	-17.86
		น้ำประปา	36	64	37	1.39
		ไปรษณีย์	8	9	2	-37.50
		ไฟฟ้า	46	40	35	-11.96

		วิทยุ - โทรศัพท์	3	6	3	0.00
		อินเทอร์เน็ต	1		3	100.00
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน				
		ผู้สูงอายุ				
		สตรี				
		อื่น ๆ	1		1	0.00
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง				
		การส่งต่อผู้ป่วย	1			-50.00
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง				
รวม			978	1,531	1,403	21.73

ภาคผนวกที่ 2.8 จำนวนและการเพิ่มขึ้นของข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องย่อยในช่วงระหว่างปี 2556-2558 (ภาคใต้)

เรื่องหลัก	เรื่องรอง	เรื่องย่อย	2556	2557	2558	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม		5	1	
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น	3	7	13	166.67
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	15	45	70	183.33
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	9	26	70	338.89
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด		5	12	
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย	2	11	23	525.00
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทนายความ			2	
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน	8	2	5	-18.75
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	18	20	30	33.33
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา	3	5	8	83.33
	การเสนอและตรากฎหมาย	ขอลดโทษ อภัยโทษ นิรโทษกรรม	1	1	1	0.00
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล			6	
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1		2	50.00
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง		5	10	
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	4	15	23	237.50
		การเสนอและตรากฎหมาย	1		2	50.00
การเมือง-การ ปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงาน ของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2		11	225.00
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ	6	8	40	283.33
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	1		-50.00
		การเลื่อนตำแหน่ง		1	1	
		การอนุญาต และสัมปทาน	8	13	17	56.25
		ขอกลับเข้ารับราชการ				
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	6	5	15	75.00

		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	3	4	50.00
	การเมือง	การปฏิรูปประเทศ		1		
		การปฏิรูประบบราชการ			2	
		การเมือง	1	14	3	100.00
		ปรองดอง สมานฉันท์				
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	47	96	153	112.77
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง				
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ	1	6	2	50.00
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ				
		ปัญหาชายแดน	2	1		-50.00
		ปัญหาสัญชาติ			3	
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ			2	
เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	กล่าวโทษ ร้องเรียน ประพฤติ ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทาง การเมืองระดับประเทศ			2	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	124	259	564	177.42
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	198	369	495	75.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	8	18	13	31.25
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร		1		
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ		2	1	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา		6	1	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	2			-50.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์	13	46	52	150.00
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนใน สถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา		2	1	
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	199	356	471	68.34

		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	1	3	5	200.00
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	61	84	93	26.23
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	35	23	-4.00
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม		2	3	
		น้ำเสียชุมชน	1	6	13	600.00
		น้ำเสียอุตสาหกรรม	6	18	21	125.00
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน				
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ		1	1	
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม	4	3	19	187.50
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน	2	14	3	25.00
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล	1	10	3	100.00
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี	2	2	1	-25.00
		ด้านทรัพยากรแร่		1	2	
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี			1	
		ธรณีพิบัติภัย				
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม				
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ	1	4	5	200.00
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม				
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม				
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	7	26	39	228.57
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย	2	2	1	-25.00
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล				
		คุณภาพน้ำบาดาล		1		
		วิกฤตน้ำบาดาล	2	2	8	150.00
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน			4	
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ		4	28	

	ปัญหาในพื้นที่ป่า	วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)	10	26	62	260.00
		การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า	1	1		-50.00
		การตัดไม้ ทำลายป่า	5	10	9	40.00
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน		13	11	
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน		5	3	
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน	4	30	22	225.00
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า		24	10	
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า		1	1	
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การค้าพันธุ์พืชป่า				
		การลักลอบค้าสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า	9	7	10	5.56
พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า				
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ			1	
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ				
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง	4	15	4	0.00
		ปศุสัตว์		3	1	
		พืชผล	107	242	53	-25.23
		โรคระบาดพืช / สัตว์				
		แหล่งน้ำการเกษตร		2	8	
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร	3	1	5	33.33
	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ	1	3	9	400.00

	การค้า	ภาษีอากร	4	8	11	87.50
		กลุ่มการค้า	1	4		-50.00
		การค้าระหว่างประเทศ		1		
		การส่งเสริมการขาย				
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า	1	6	16	750.00
		คุณภาพสินค้าและบริการ	4	6	9	62.50
		ทรัพย์สินทางปัญญา		2	2	
		ราคาสินค้า และบริการ	13	21	33	76.92
		สถานที่จัดจำหน่าย	4	10	17	162.50
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ	9	14	39	166.67
		ค่าธรรมเนียมบริการ	2	3	18	400.00
		ดอกเบี้ย			6	
		สถาบันการเงิน	5	5	10	50.00
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา			1	
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ	3	4	4	16.67
		ทุนประกอบอาชีพ	36	42	37	1.39
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน				
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์	1			-50.00
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ	33	161	366	504.55
		หนี้สินในระบบ	5	13	53	480.00
		หนี้สินอื่น		2	8	
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ	3	2	7	66.67
		น้ำมันเชื้อเพลิง	7	13	8	7.14
		พลังงานทดแทน	1			-50.00
		พลังงานไฟฟ้า			1	
	รายได้	ค่าครองชีพ	3	1	2	-16.67
		ค่าตอบแทนพิเศษ	7	13	8	7.14

		ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน	16	30	61	140.63
		บำเหน็จ บำนาญ	1	1	5	200.00
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ	3	7	3	0.00
		นิคมอุตสาหกรรม			2	
สังคมและ สวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา	1	1	1	0.00
		บ่อนการพนัน		2	8	
		พนันกีฬา				
		สลากกินแบ่งรัฐบาล	1	13	64	3150.00
		สลากกินรวบ		1	5	
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว				
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ			1	
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ	3	4	3	0.00
		การศึกษาวิชาทหาร				
		ขอทุนการศึกษา	21	9	12	-21.43
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน	1	2	2	50.00
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา		2	2	
		ขออุปกรณ์การศึกษา	1	4	1	0.00
		หลักสูตรการศึกษา	2	4	8	150.00
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ	6	64	77	591.67
		คนเร่ร่อน	1	3	1	0.00
		ทารุณสัตว์				
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต	1	5	14	650.00
		สถานบันเทิง	5	20	32	270.00
		สุรา ยาสูบ	3	3	13	166.67
		หาบเร่แผงลอย	1	17	55	2700.00
		แหล่งมั่วสุม		5	15	
	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม			1	

		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม			1	
		ประโยชน์ทดแทน	1	8	10	450.00
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ	8	69	104	600.00
		การปฏิรูปที่ดิน	1		4	150.00
		การเวนคืนที่ดิน		9	2	
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน	12	40	170	658.33
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน	11	46	97	390.91
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	9	25	33	133.33
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	3	10	27	400.00
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย	12	27	45	137.50
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	4	13	20	200.00
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน	13	15	20	26.92
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี			1	
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน		4	7	
		ค่าจ้างและสวัสดิการ	11	14	21	45.45
		แรงงานต่างด้าว	1	9	22	1050.00
		แรงงานไทยในต่างประเทศ			1	
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม		1	4	
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานและหอสมุด	1	1	7	300.00
		ความประพฤติของสงฆ์	4	9	23	237.50
		ศาสนาและลัทธิอื่น			1	
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร	3	1	4	16.67
		บัตรประจำตัวประชาชน	6	1	10	33.33
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้	1	14	33	1600.00
		หนังสือเดินทาง	1		1	0.00
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์	2	4	8	150.00
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี	2			-50.00

		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก		1	2	
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส	19	25	30	28.95
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย	8	6		-50.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง	1			-50.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	5	12	5	0.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ	10	13	19	45.00
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	19	11	14	-13.16
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี	1	1	1	0.00
		โจรกรรม - อาชญากรรม	6	18	19	108.33
		ทะเลาะวิวาท	1	2	8	350.00
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ		1		
		ผู้มีอิทธิพล – ช่มชู้ รีดไถ	7	44	49	300.00
		ยาเสพติด	11	28	34	104.55
		สื่อลามกอนาจาร	1	1	1	0.00
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ	174	355	1,024	244.25
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล	11	9	17	27.27
		ขอสร้าง ซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์	1	2	7	300.00
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล	25	26	13	-24.00
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	8	11	8	0.00
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ	4	6	3	-12.50
		การบริการขนส่งทางบก	37	46	40	4.05
		การบริการขนส่งทางอากาศ	1	3	5	200.00
		ถนน	149	194	262	37.92
		โทรศัพท์	38	40	85	61.84
		น้ำประปา	100	163	156	28.00
		ไปรษณีย์	13	19	11	-7.69
		ไฟฟ้า	89	134	203	64.04

		วิทยุ - โทรทัศน์	7	9	31	171.43
		อินเทอร์เน็ต	5	8	27	220.00
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน	1			-50.00
		ผู้สูงอายุ	1			-50.00
		สตรี				
		อื่น ๆ		3	10	
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง				
		การส่งต่อผู้ป่วย				
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง	2		1	-25.00
รวม			2,014	3,995	6,416	109.29

ภาคผนวกที่ 2.9 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องร้องและรายภูมิภาค ปี 2558

	เรื่อง	ทั้งประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
1	การกระทำความผิดอาญา	3,388	4.0	425	2.8	300	2.8	106	3.5	737	4.9	159	3.4	42	3.0	189	2.9	1,430	5.1
2	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	927	1.1	99	0.6	67	0.6	20	0.7	125	0.8	34	0.7	6	0.4	37	0.6	539	1.9
3	การบังคับตามกฎหมาย	1,103	1.3	107	0.7	67	0.6	24	0.8	135	0.9	26	0.6	16	1.1	50	0.8	678	2.4
4	การเสนอและตรวจกฎหมาย	141	0.2	4	0.0	3	0.0	4	0.1	8	0.1	1	0.0	2	0.1	2	0.0	117	0.4
5	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	2,959	3.5	120	0.8	104	1.0	86	2.8	221	1.5	28	0.6	21	1.5	88	1.4	2,291	8.2
6	การเมือง	255	0.3	12	0.1	3	0.0	9	0.3	14	0.1	4	0.1	2	0.1	5	0.1	206	0.7
7	นโยบายของรัฐบาล	1,634	1.9	124	0.8	245	2.3	79	2.6	412	2.7	69	1.5	41	2.9	153	2.4	511	1.8
8	ปัญหาความมั่นคง	101	0.1	7	0.0	8	0.1	13	0.4	15	0.1	24	0.5	2	0.1	5	0.1	27	0.1
9	สถาบันพระมหากษัตริย์	181	0.2	8	0.1	4	0.0	2	0.1	56	0.4	1	0.0	0	-	2	0.0	108	0.4
10	กล่าวโทษ ร้องเรียนประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	20,177	23.9	2860	18.7	2975	27.9	927	30.5	4290	28.3	1318	28.3	458	32.6	1721	26.8	5,628	20.2
11	คุณภาพน้ำ	206	0.2	22	0.1	51	0.5	3	0.1	32	0.2	17	0.4	2	0.1	37	0.6	42	0.2
12	คุณภาพอากาศและเสียง	162	0.2	17	0.1	20	0.2	12	0.4	13	0.1	9	0.2	4	0.3	20	0.3	67	0.2
13	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	54	0.1	0	-	5	0.0	0	-	12	0.1	6	0.1	0	-	6	0.1	25	0.1
14	ทรัพยากรธรณี	46	0.1	0	-	10	0.1	4	0.1	7	0.0	0	-	3	0.2	4	0.1	18	0.1

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
15	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	88	0.1	1	0.0	6	0.1	3	0.1	7	0.0	4	0.1	0	-	5	0.1	62	0.2
16	ปัญหาของเสีย	304	0.4	81	0.5	36	0.3	12	0.4	47	0.3	17	0.4	5	0.4	40	0.6	66	0.2
17	ปัญหาน้ำบาดาล	64	0.1	1	0.0	15	0.1	4	0.1	12	0.1	9	0.2	3	0.2	8	0.1	12	0.0
18	ปัญหาน้ำผิวดิน	874	1.0	18	0.1	212	2.0	48	1.6	158	1.0	79	1.7	30	2.1	94	1.5	235	0.8
19	ปัญหาในพื้นที่ป่า	554	0.7	2	0.0	84	0.8	65	2.1	108	0.7	29	0.6	18	1.3	56	0.9	192	0.7
20	สัตว์ป่าและพืชป่า	67	0.1	4	0.0	16	0.1	3	0.1	14	0.1	7	0.2	2	0.1	10	0.2	11	0.0
21	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน	2	0.0	0	-	1	0.0	0	-	1	0.0	0	-	0	-	0	-	-	-
22	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	3	0.0	0	-	0	-	0	-	2	0.0	0	-	0	-	0	-	1	0.0
23	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน	2	0.0	0	-	1	0.0	0	-	0	-	0	-	0	-	1	0.0	-	-
24	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	7	0.0	1	0.0	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	6	0.0
25	การเกษตร	894	1.1	6	0.0	89	0.8	39	1.3	167	1.1	31	0.7	22	1.6	71	1.1	469	1.7
26	การคลัง	474	0.6	60	0.4	44	0.4	11	0.4	64	0.4	12	0.3	6	0.4	20	0.3	257	0.9
27	การค้า	1,247	1.5	283	1.9	133	1.2	37	1.2	188	1.2	72	1.5	19	1.4	77	1.2	438	1.6
28	การเงิน	952	1.1	128	0.8	112	1.0	29	1.0	162	1.1	50	1.1	19	1.4	74	1.2	378	1.4

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
29	การลงทุน	554	0.7	59	0.4	67	0.6	16	0.5	133	0.9	34	0.7	9	0.6	41	0.6	195	0.7
30	ปัญหาหนี้สิน	5,054	6.0	554	3.6	684	6.4	171	5.6	982	6.5	282	6.0	86	6.1	427	6.7	1,868	6.7
31	ราคาพลังงาน	189	0.2	40	0.3	17	0.2	8	0.3	34	0.2	11	0.2	2	0.1	16	0.2	61	0.2
32	รายได้	1,238	1.5	158	1.0	110	1.0	67	2.2	226	1.5	37	0.8	23	1.6	76	1.2	541	1.9
33	อุตสาหกรรม	77	0.1	5	0.0	8	0.1	1	0.0	3	0.0	5	0.1	0	-	5	0.1	50	0.2
34	การกีฬา	42	0.0	3	0.0	1	0.0	1	0.0	4	0.0	1	0.0	0	-	1	0.0	31	0.1
35	การพนัน	1,230	1.5	283	1.9	160	1.5	36	1.2	159	1.0	53	1.1	18	1.3	77	1.2	444	1.6
36	การศึกษา	756	0.9	83	0.5	64	0.6	33	1.1	90	0.6	20	0.4	12	0.9	29	0.5	425	1.5
37	จัดระเบียบสังคม	3,295	3.9	1595	10.5	355	3.3	63	2.1	423	2.8	179	3.8	26	1.9	207	3.2	447	1.6
38	ประกันสังคม	258	0.3	53	0.3	22	0.2	6	0.2	51	0.3	8	0.2	1	0.1	12	0.2	105	0.4
39	ปัญหาที่ดิน	4,637	5.5	149	1.0	586	5.5	205	6.7	849	5.6	243	5.2	61	4.3	410	6.4	2,134	7.7
40	ปัญหาที่อยู่อาศัย	1,313	1.6	215	1.4	159	1.5	44	1.4	193	1.3	55	1.2	23	1.6	92	1.4	532	1.9
41	ปัญหาแรงงาน	1,080	1.3	223	1.5	136	1.3	24	0.8	175	1.2	49	1.1	15	1.1	72	1.1	386	1.4
42	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	494	0.6	51	0.3	62	0.6	11	0.4	65	0.4	25	0.5	12	0.9	35	0.5	233	0.8
43	สถานภาพของบุคคล	527	0.6	80	0.5	77	0.7	30	1.0	101	0.7	36	0.8	12	0.9	48	0.7	143	0.5
44	สวัสดิการสงเคราะห์	1,468	1.7	310	2.0	204	1.9	54	1.8	301	2.0	86	1.8	31	2.2	78	1.2	404	1.4

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
45	สังคมเสื่อมโทรม	14,609	17.3	4990	32.7	1974	18.5	404	13.3	1790	11.8	735	15.8	185	13.2	1136	17.7	3,395	12.2
46	สาธารณสุข	763	0.9	144	0.9	84	0.8	31	1.0	127	0.8	253	5.4	19	1.4	45	0.7	60	0.2
47	สาธารณูปโภค	9,548	11.3	1830	12.0	1272	11.9	296	9.7	2373	15.7	533	11.4	144	10.3	823	12.8	2,277	8.2
48	สิทธิมนุษยชน	453	0.5	37	0.2	15	0.1	3	0.1	55	0.4	8	0.2	1	0.1	10	0.2	324	1.2
49	หลักประกันสุขภาพ	41	0.0	11	0.1	1	0.0	0	-	5	0.0	5	0.1	0	-	1	0.0	18	0.1
	รวม	84,492	100	15,263	100	10,669	100	3,044	100	15,146	100	4,664	100	1,403	100	6,416	100	27,887	100

ภาคผนวกที่ 2.10 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องร้องและรายภูมิภาค ปี 2557

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
1	การกระทำความผิดอาญา	1,474	2.9	192	1.8	206	2.0	42	2.1	131	2.1	77	2.7	37	2.4	99	2.5	690	4.9
2	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	534	1.0	45	0.4	69	0.7	8	0.4	31	0.5	37	1.3	14	0.9	22	0.6	308	2.2
3	การบังคับตามกฎหมาย	613	1.2	45	0.4	65	0.6	24	1.2	40	0.6	10	0.3	8	0.5	26	0.7	395	2.8
4	การเสนอและตรากฎหมาย	81	0.2	5	0.0	1	0.0	4	0.2	2	0.0	-	-	1	0.1	-	-	68	0.5
5	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	1,484	2.9	62	0.6	65	0.6	48	2.4	123	1.9	16	0.6	15	1.0	31	0.8	1,124	7.9
6	การเมือง	305	0.6	69	0.7	19	0.2	7	0.3	28	0.4	3	0.1	5	0.3	15	0.4	159	1.1
7	นโยบายของรัฐบาล	1,347	2.6	126	1.2	404	4.0	55	2.7	266	4.2	61	2.1	36	2.4	96	2.4	303	2.1
8	ปัญหาความมั่นคง	91	0.2	13	0.1	5	0.0	9	0.4	6	0.1	2	0.1	4	0.3	7	0.2	45	0.3
9	สถาบันพระมหากษัตริย์	25	0.0	4	0.0	1	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	0.1
10	กล่าวโทษ ร้องเรียนประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	13,364	25.9	2,243	21.3	2,807	27.5	586	28.9	2,181	34.5	870	30.3	523	34.2	1,181	29.6	2,973	20.9
11	คุณภาพน้ำ	171	0.3	16	0.2	68	0.7	2	0.1	23	0.4	16	0.6	6	0.4	26	0.7	14	0.1
12	คุณภาพอากาศและเสียง	122	0.2	8	0.1	36	0.4	6	0.3	11	0.2	14	0.5	7	0.5	4	0.1	36	0.3
13	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	57	0.1	-	-	6	0.1	-	-	-	-	6	0.2	6	0.4	24	0.6	15	0.1
14	ทรัพยากรธรณี	43	0.1	-	-	11	0.1	4	0.2	4	0.1	4	0.1	1	0.1	3	0.1	16	0.1

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
15	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	76	0.1	3	0.0	15	0.1	4	0.2	11	0.2	3	0.1	5	0.3	4	0.1	31	0.2
16	ปัญหาของเสีย	254	0.5	75	0.7	69	0.7	7	0.3	21	0.3	21	0.7	8	0.5	28	0.7	25	0.2
17	ปัญหาน้ำบาดาล	21	0.0	1	0.0	8	0.1	-	-	3	0.0	2	0.1	1	0.1	3	0.1	3	0.0
18	ปัญหาน้ำผิวดิน	535	1.0	15	0.1	157	1.5	19	0.9	173	2.7	25	0.9	19	1.2	30	0.8	97	0.7
19	ปัญหาในพื้นที่ป่า	510	1.0	-	-	46	0.5	75	3.7	119	1.9	21	0.7	31	2.0	84	2.1	134	0.9
20	สัตว์ป่าและพืชป่า	109	0.2	4	0.0	65	0.6	7	0.3	9	0.1	7	0.2	3	0.2	7	0.2	7	0.0
21	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	การเกษตร	1,082	2.1	4	0.0	175	1.7	167	8.2	141	2.2	39	1.4	20	1.3	263	6.6	273	1.9
26	การคลัง	266	0.5	42	0.4	32	0.3	9	0.4	14	0.2	8	0.3	5	0.3	11	0.3	145	1.0
27	การค้า	739	1.4	199	1.9	123	1.2	26	1.3	37	0.6	43	1.5	12	0.8	50	1.3	249	1.8
28	การเงิน	363	0.7	74	0.7	56	0.5	9	0.4	32	0.5	16	0.6	9	0.6	22	0.6	145	1.0

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
29	การลงทุน	359	0.7	64	0.6	75	0.7	9	0.4	61	1.0	12	0.4	9	0.6	46	1.2	83	0.6
30	ปัญหาหนี้สิน	1,680	3.3	180	1.7	349	3.4	48	2.4	193	3.1	91	3.2	32	2.1	176	4.4	611	4.3
31	ราคาพลังงาน	106	0.2	18	0.2	22	0.2	4	0.2	13	0.2	7	0.2	2	0.1	15	0.4	25	0.2
32	รายได้	791	1.5	85	0.8	71	0.7	33	1.6	110	1.7	21	0.7	11	0.7	45	1.1	415	2.9
33	อุตสาหกรรม	40	0.1	2	0.0	4	0.0	2	0.1	5	0.1	5	0.2	2	0.1	7	0.2	13	0.1
34	การกีฬา	16	0.0	3	0.0	3	0.0	1	0.0	1	0.0	-	-	1	0.1	1	0.0	6	0.0
35	การพนัน	648	1.3	98	0.9	131	1.3	41	2.0	68	1.1	29	1.0	12	0.8	16	0.4	253	1.8
36	การศึกษา	417	0.8	57	0.5	45	0.4	22	1.1	51	0.8	17	0.6	12	0.8	25	0.6	188	1.3
37	จัดระเบียบสังคม	2,495	4.8	1,206	11.5	490	4.8	75	3.7	122	1.9	115	4.0	51	3.3	117	2.9	319	2.2
38	ประกันสังคม	172	0.3	36	0.3	31	0.3	2	0.1	9	0.1	5	0.2	2	0.1	8	0.2	79	0.6
39	ปัญหาที่ดิน	1,812	3.5	72	0.7	209	2.0	89	4.4	320	5.1	84	2.9	70	4.6	189	4.7	779	5.5
40	ปัญหาที่อยู่อาศัย	612	1.2	115	1.1	106	1.0	20	1.0	57	0.9	35	1.2	19	1.2	50	1.3	210	1.5
41	ปัญหาแรงงาน	710	1.4	117	1.1	145	1.4	27	1.3	58	0.9	38	1.3	22	1.4	42	1.1	261	1.8
42	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	308	0.6	47	0.4	77	0.8	11	0.5	45	0.7	16	0.6	14	0.9	11	0.3	87	0.6
43	สถานภาพของบุคคล	229	0.4	34	0.3	41	0.4	9	0.4	28	0.4	11	0.4	12	0.8	16	0.4	78	0.5
44	สวัสดิการสงเคราะห์	903	1.7	168	1.6	175	1.7	34	1.7	150	2.4	42	1.5	15	1.0	72	1.8	247	1.7

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
45	สังคมเสื่อมโทรม	8,223	15.9	2,874	27.3	1,951	19.1	206	10.2	570	9.0	489	17.0	249	16.3	450	11.3	1,434	10.1
46	สาธารณสุข	555	1.1	116	1.1	128	1.3	17	0.8	66	1.0	32	1.1	16	1.0	48	1.2	132	0.9
47	สาธารณูปโภค	7,734	15.0	1,948	18.5	1,618	15.9	251	12.4	979	15.5	520	18.1	204	13.3	622	15.6	1,592	11.2
48	สิทธิมนุษยชน	159	0.3	16	0.2	18	0.2	4	0.2	10	0.2	2	0.1	-	-	3	0.1	106	0.7
49	หลักประกันสุขภาพ	44	0.1	15	0.1	5	0.0	2	0.1	4	0.1	-	-	-	-	-	-	18	0.1
	รวม	51,679	100	10,516	100	10,203	100	2,025	100	6,326	100	2,872	100	1,531	100	3,995	100	14,211	100

ภาคผนวกที่ 2.11 จำนวนและสัดส่วนข้อร้องทุกข์แบ่งตามเรื่องร้องและรายภูมิภาค ปี 2556

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
1	การกระทำความผิดอาญา	712	2.0	108	1.4	82	1.1	21	1.6	58	1.2	18	1.1	15	1.5	29	1.4	381	3.7
2	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	315	0.9	25	0.3	38	0.5	7	0.5	24	0.5	11	0.7	1	0.1	26	1.3	183	1.8
3	การบังคับตามกฎหมาย	366	1.0	39	0.5	30	0.4	8	0.6	25	0.5	6	0.4	3	0.3	9	0.4	246	2.4
4	การเสนอและตรากฎหมาย	37	0.1	1	0.0	-	-	1	0.1	2	0.0	-	-	1	0.1	1	0.0	31	0.3
5	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	1,187	3.3	76	1.0	66	0.9	27	2.1	73	1.5	6	0.4	7	0.7	25	1.2	907	8.8
6	การเมือง	99	0.3	13	0.2	8	0.1	-	-	15	0.3	1	0.1	2	0.2	1	0.0	59	0.6
7	นโยบายของรัฐบาล	1,256	3.5	146	1.9	367	4.8	34	2.7	174	3.6	51	3.1	36	3.7	47	2.3	401	3.9
8	ปัญหาความมั่นคง	67	0.2	9	0.1	-	-	5	0.4	4	0.1	1	0.1	1	0.1	3	0.1	44	0.4
9	สถาบันพระมหากษัตริย์	9	0.0	1	0.0	2	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0.1
10	กล่าวโทษ ร้องเรียนประพฤติไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	8,964	24.7	1,720	22.2	2,062	27.0	361	28.3	1,577	33.0	488	29.4	328	33.5	631	31.3	1,797	17.5
11	คุณภาพน้ำ	78	0.2	8	0.1	34	0.4	1	0.1	6	0.1	5	0.3	3	0.3	7	0.3	14	0.1
12	คุณภาพอากาศและเสียง	97	0.3	7	0.1	19	0.2	4	0.3	14	0.3	8	0.5	2	0.2	4	0.2	39	0.4
13	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	18	0.0	-	-	2	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0.1	13	0.1
14	ทรัพยากรธรณี	27	0.1	-	-	5	0.1	2	0.2	4	0.1	-	-	1	0.1	2	0.1	13	0.1

	เรื่อง	ทั้งประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
15	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	46	0.1	2	0.0	5	0.1	2	0.2	5	0.1	-	-	-	-	1	0.0	31	0.3
16	ปัญหาของเสีย	248	0.7	83	1.1	63	0.8	11	0.9	22	0.5	18	1.1	5	0.5	9	0.4	37	0.4
17	ปัญหาน้ำบาดาล	38	0.1	-	-	13	0.2	3	0.2	10	0.2	2	0.1	1	0.1	2	0.1	7	0.1
18	ปัญหาน้ำผิวดิน	610	1.7	27	0.3	131	1.7	37	2.9	203	4.3	18	1.1	8	0.8	10	0.5	176	1.7
19	ปัญหาในพื้นที่ป่า	146	0.4	-	-	14	0.2	15	1.2	29	0.6	4	0.2	6	0.6	10	0.5	68	0.7
20	สัตว์ป่าและพืชป่า	109	0.3	2	0.0	67	0.9	10	0.8	3	0.1	12	0.7	2	0.2	9	0.4	4	0.0
21	ร้องเรียนการดำเนินการ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับ ประชาชน		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม คู่มือสำหรับประชาชน		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	การเกษตร	933	2.6	7	0.1	294	3.9	33	2.6	169	3.5	38	2.3	11	1.1	114	5.7	267	2.6
26	การคลัง	162	0.4	23	0.3	28	0.4	4	0.3	16	0.3	6	0.4	1	0.1	5	0.2	79	0.8
27	การค้า	407	1.1	122	1.6	73	1.0	14	1.1	35	0.7	10	0.6	13	1.3	23	1.1	117	1.1
28	การเงิน	303	0.8	50	0.6	34	0.4	11	0.9	38	0.8	9	0.5	11	1.1	16	0.8	134	1.3

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
29	การลงทุน	453	1.2	77	1.0	95	1.2	28	2.2	76	1.6	18	1.1	12	1.2	40	2.0	107	1.0
30	ปัญหาหนี้สิน	1,183	3.3	144	1.9	224	2.9	35	2.7	145	3.0	36	2.2	118	12.1	38	1.9	443	4.3
31	ราคาพลังงาน	77	0.2	19	0.2	14	0.2	2	0.2	7	0.1	5	0.3	-	-	11	0.5	19	0.2
32	รายได้	616	1.7	63	0.8	64	0.8	30	2.4	70	1.5	19	1.1	10	1.0	27	1.3	333	3.2
33	อุตสาหกรรม	22	0.1	5	0.1	1	0.0	1	0.1	1	0.0	2	0.1	-	-	3	0.1	9	0.1
34	การกีฬา	14	0.0	3	0.0	1	0.0	-	-	1	0.0	-	-	-	-	1	0.0	8	0.1
35	การพนัน	167	0.5	17	0.2	25	0.3	8	0.6	15	0.3	5	0.3	3	0.3	1	0.0	93	0.9
36	การศึกษา	475	1.3	58	0.7	63	0.8	18	1.4	62	1.3	12	0.7	10	1.0	28	1.4	224	2.2
37	จัดระเบียบสังคม	553	1.5	270	3.5	86	1.1	10	0.8	60	1.3	22	1.3	5	0.5	17	0.8	83	0.8
38	ประกันสังคม	146	0.4	48	0.6	27	0.4	5	0.4	9	0.2	6	0.4	4	0.4	1	0.0	46	0.4
39	ปัญหาที่ดิน	882	2.4	22	0.3	104	1.4	58	4.6	149	3.1	37	2.2	20	2.0	41	2.0	451	4.4
40	ปัญหาที่อยู่อาศัย	483	1.3	93	1.2	84	1.1	17	1.3	70	1.5	34	2.0	7	0.7	19	0.9	159	1.5
41	ปัญหาแรงงาน	539	1.5	108	1.4	88	1.2	11	0.9	48	1.0	25	1.5	13	1.3	25	1.2	221	2.2
42	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	198	0.5	21	0.3	34	0.4	13	1.0	29	0.6	2	0.1	4	0.4	5	0.2	90	0.9
43	สถานภาพของบุคคล	332	0.9	71	0.9	95	1.2	15	1.2	29	0.6	20	1.2	8	0.8	11	0.5	83	0.8
44	สวัสดิการสงเคราะห์	1,662	4.6	508	6.6	429	5.6	38	3.0	182	3.8	37	2.2	19	1.9	66	3.3	383	3.7

	เรื่อง	ทั่วประเทศ		กทม		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคตะวันตก		ภาคใต้		ไม่ระบุจังหวัด	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
45	สังคมเสื่อมโทรม	4,079	11.2	1,515	19.5	972	12.7	134	10.5	286	6.0	188	11.3	95	9.7	201	10.0	688	6.7
46	สาธารณสุข	660	1.8	160	2.1	145	1.9	27	2.1	95	2.0	22	1.3	23	2.4	45	2.2	143	1.4
47	สาธารณูปโภค	7,386	20.3	2,050	26.4	1,630	21.4	209	16.4	927	19.4	458	27.6	167	17.1	443	22.0	1,502	14.6
48	สิทธิมนุษยชน	128	0.4	11	0.1	6	0.1	2	0.2	3	0.1	1	0.1	1	0.1	2	0.1	102	1.0
49	หลักประกันสุขภาพ	73	0.2	23	0.3	9	0.1	2	0.2	5	0.1	1	0.1	1	0.1	2	0.1	30	0.3
	รวม	36,362	100	7,755	100	7,633	100	1,274	100	4,775	100	1,662	100	978	100	2,014	100	10,271	100

บทที่ 3 ขอร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

จากข้อร้องทุกข์ทั้งหมดในปี 2556-2558 เหตุเดือดร้อนรำคาญนับเป็นเรื่องย่อยในข้อร้องทุกข์ที่มีจำนวนการร้องมากที่สุดมาโดยตลอด โดยในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั้งหมด 12,425 เรื่อง (เฉพาะข้อร้องทุกข์ในลักษณะร้องเรียน/ร้องทุกข์) คิดเป็นถึงเกือบร้อยละ 15 ของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด นอกจากนี้ ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญยังมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเพิ่มขึ้นจาก 3,599 เรื่องในปี 2556 หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยถึงร้อยละ 123 ต่อปี ในช่วงเวลาดังกล่าว

ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญมีเนื้อหาค่อนข้างหลากหลาย เช่น มลพิษทางอากาศ เสียง การจราจร การทะเลาะวิวาท การมั่วสุมกัน อาชญากรรมต่างๆ บริการภาครัฐ ทรัพย์สินหรือบุคคลสูญหาย เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลกระทบที่สำคัญต่อสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์และแจกแจงทางสถิติเพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงและให้สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ตรงกับเหตุที่เกิดขึ้นได้

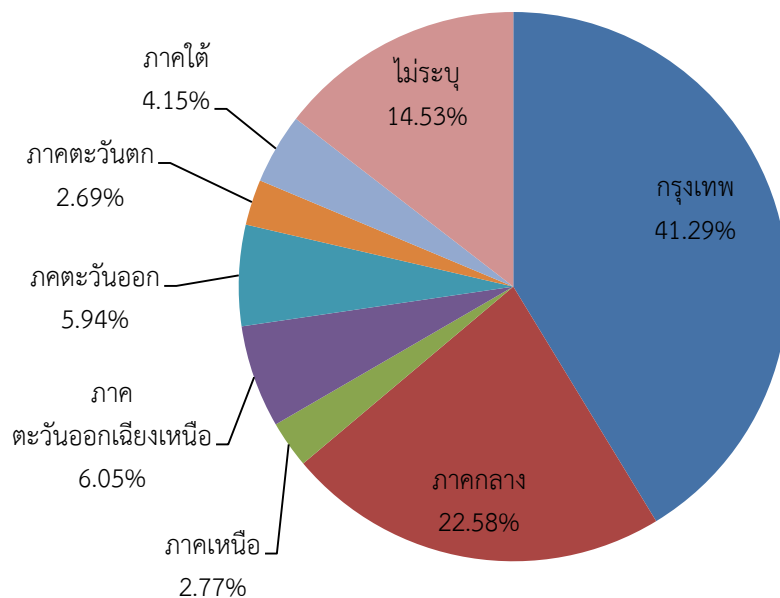
จากการพิจารณารายละเอียดข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั้งหมดในปี 2558 ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มเหตุเดือดร้อนรำคาญออกเป็น 19 กลุ่ม ได้แก่

- 1) มลพิษทางเสียง
- 2) ฝุ่น
- 3) กลิ่น
- 4) การจราจร
- 5) เหตุเดือดร้อนรำคาญที่เกิดจากบุคคล
- 6) อาชญากรรม
- 7) บริการต่างๆ (โดยภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน)
- 8) ทรัพย์สินสูญหาย
- 9) บุคคลสูญหาย
- 10) การบุกรุกที่สาธารณะ
- 11) การลักลอบค้าบาหวี
- 12) หนีสิน
- 13) เรียกเรื่องสิทธิ
- 14) ปัญหาเกี่ยวกับสัตว์
- 15) การลักลอบปล่อยน้ำเสีย
- 16) การทุจริตของภาครัฐ
- 17) ไฟไหม้
- 18) ผักตบชวา

19) อื่นๆ เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม ความกังวลที่จะได้รับความเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากเทศกาลต่างๆ เป็นต้น

3.1 การวิเคราะห์ภาพรวมเหตุเดือดร้อนรำคาญ แยกตามภูมิภาค

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุเดือดร้อนรำคาญตามภูมิภาคข้างต้นพบว่า ภูมิภาคที่มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญสูงที่สุดได้แก่ กรุงเทพฯ (ร้อยละ 41.29) ภาคกลาง (ร้อยละ 22.58) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 6.05) และภาคตะวันออก (ร้อยละ 5.94) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญมีความสำคัญมากในพื้นที่กรุงเทพฯและภาคกลางเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นๆ



รูปที่ 3.1 สัดส่วนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญแบ่งตามภูมิภาคต่างๆ

ตารางที่ 3.1 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญแบ่งตามภูมิภาคต่างๆ

	รวมทั้งประเทศ	กรุงเทพฯ	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	ภาคใต้	ไม่ระบุ
จำนวน	19,012	7,850	4,292	527	1,150	1,130	511	789	2,763

โดยในแต่ละภูมิภาคมีลักษณะการร้องทุกข์ที่ใกล้เคียงกัน โดยเรื่องที่มีความสำคัญที่สุดได้แก่ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียง (เป็นอันดับ 1 ในทุกภูมิภาค) รองลงมาได้แก่ปัญหาการจราจร การบริการต่างๆ และกลิ่นซึ่งก็มีความสำคัญมากในทุกภูมิภาคแต่อาจจะอยู่ในอันดับที่แตกต่างกันไป (รายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวกที่ 3.1)

ตารางที่ 3.2 เหตุเดือดร้อนรำคาญอันดับ 1-5 แบ่งตามภูมิภาค

	รวม	กทม.	กลาง	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	ตะวันออก	ตะวันตก	ใต้
อันดับ 1	เสียง (32.98)	เสียง (40.34)	เสียง (34.67)	เสียง (41.56)	เสียง (29.83)	เสียง (35.66)	เสียง (27.40)	เสียง (29.66)
อันดับ 2	จราจร (22.53)	จราจร (25.31)	จราจร (22.88)	กลิ่น (16.51)	จราจร (19.30)	จราจร (23.36)	กลิ่น (19.77)	จราจร (20.91)
อันดับ 3	อื่นๆ (9.78)	อื่นๆ (6.96)	กลิ่น (10.23)	จราจร (9.68)	กลิ่น (12.96)	กลิ่น (11.42)	จราจร (17.22)	บริการ (9.89)
อันดับ 4	บริการ (7.55)	บริการ (6.48)	บริการ (6.71)	อาชญากรรม (6.07)	อื่นๆ (8.17)	อื่นๆ (6.81)	บริการ (7.44)	อื่นๆ (8.49)
อันดับ 5	กลิ่น (7.44)	บุคคล (4.57)	อื่นๆ (5.55)	บริการ (6.07)	บริการ (7.65)	บริการ (5.40)	อื่นๆ (6.46)	อาชญากรรม (6.43)

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บแสดงร้อยละของเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องในแต่ละภูมิภาค

3.1.1 ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั่วประเทศ

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั่วประเทศ 19,012 เรื่อง⁵ โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 6,270 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 32.98 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) การจราจร จำนวน 4,283 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.53 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) ปัญหาอื่นๆ จำนวน 1,859 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.78 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 4) บริการภาครัฐ จำนวน 1,435 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.55 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 5) ปัญหากลิ่น จำนวน 1,415 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.44 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

โดยเฉพาะการร้องทุกข์ด้านเสียงและการจราจรที่มีจำนวนและสัดส่วนที่สูงมาก คิดเป็นกว่าครึ่งหนึ่งของข้อร้องทุกข์ทั้งหมด

⁵รวมเรื่องร้องทุกข์ในทุกลักษณะ ได้แก่ 1) ขอลข้อมูล/ขอเอกสาร 2) ขอคำแนะนำปรึกษา 3) แจ้งเบาะแส 4) แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน 5) ชมเชย/อวยพร/ให้กำลังใจ 6) ตำหนิ 7) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ 8) เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ในบทนี้เป็นข้อมูลรวมทั้งหมดจึงมีจำนวนที่ต่างจากในบทที่ 2 ที่เป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตารางที่ 3.3 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทั่วประเทศ แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	6,270	32.98
จราจร	4,283	22.55
อื่นๆ	1,859	9.78
บริการต่างๆ (ภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน)	1,435	7.55
กลิ่น	1,415	7.44
บุคคล	839	4.41
อาชญากรรม	796	4.18
ฝุ่น	490	2.57
สัตว์	435	2.28
ลูกล้าบหวี	429	2.25
บุกรุกที่สาธารณะ	190	1.00
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	169	0.89
เรียกร้องสิทธิ	137	0.72
การทุจริตภาครัฐ	70	0.37
หนี้สิน	68	0.36
ผักตบชวา	67	0.35
ไฟไหม้	49	0.26
ทรัพย์สินสูญหาย	8	0.04
บุคคลสูญหาย	3	0.02
รวม	19,012	100.00

ทั้งนี้ ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 3,015 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.09) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 2,087 คิดเป็นร้อยละ 33.29)

ตารางที่ 3.4 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงทั่วประเทศ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	3,015	48.09
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	2,087	33.29
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	452	7.21
เสียงจากการจราจร	335	5.34
เสียงอื่นๆ	251	4.00
เสียงจากเทศกาล	130	2.07
รวม	6,270	100.00

ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การกีดขวางการจราจรที่เกิดจากการจอดรถ (จำนวน 1,046 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.42)
- การจัดระเบียบการจราจร เช่น การเดินรถ ข้อเสนอการแก้ปัญหาจราจรติดขัดต่างๆ (จำนวน 844 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.71)
- การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (จำนวน 772 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.02) และ
- รถบรรทุกขับเร็วหรือบรรทุกน้ำหนักเกิน (จำนวน 540 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.61)

ตารางที่ 3.5 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรทั่วประเทศ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
การจอดรถกีดขวางการจราจร	1,046	24.42
จัดระเบียบการจราจร	844	19.71
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	772	18.02
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	540	12.61
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	353	8.24
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	320	7.47
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	193	4.51
ป้ายโฆษณาข้างทาง	75	1.75
ซ่อมแซมผิวถนน	71	1.66
แจ้งอุบัติเหตุ	56	1.31
การจราจรทางน้ำ	13	0.30
รวม	4,283	100.00

ข้อร้องทุกข์ด้านบริการส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การระบายน้ำ (จำนวน 415 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.92)
- บริการภาครัฐอื่นๆ เช่น ร้องเรียนให้มีการซ่อมอุปกรณ์ออกกำลังกายในสวนสาธารณะ ร้องเรียนให้มีการกำจัดลูกน้ำยุงลาย ร้องเรียนให้จัดสรรสถานที่จอดรถในหน่วยงานราชการต่างๆ เป็นต้น (จำนวน 329 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.93)
- บริการของเอกชน เช่น การไม่ได้รับความพึงพอใจจากการผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ การได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากการประกอบธุรกิจ เช่น การดูดทราย เป็นต้น (จำนวน 290 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.21)

ตารางที่ 3.6 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญบริการต่างๆ ทั้งประเทศ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
การระบายน้ำ	415	28.92
บริการภาครัฐอื่นๆ	329	22.93
บริการเอกชน	290	20.21
ไฟฟ้า	80	5.57
ขยะ	54	3.76
น้ำประปา	50	3.48
ถนน	47	3.28
ชลประทาน	47	3.28
ปัญหาเกี่ยวกับบุคคล	44	3.07
บริการรัฐวิสาหกิจ	37	2.58
เจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย	27	1.88
ติดตามข้อร้องเรียน	15	1.04
รวม	1,435	100.00

ปัญหาการร้องทุกข์เรื่องกลิ่นโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหากลิ่นที่เกิดจากกิจการหรือสถานประกอบการต่างๆ เช่น โรงงาน การเผาขยะ ที่ทิ้งขยะ เป็นต้น โดยมีข้อร้องทุกข์ทั้งหมด 1,187 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.89 ของข้อร้องทุกข์ด้านกลิ่น ในขณะที่กลิ่นจากครัวเรือน การประกอบอาหาร และอื่นๆ มีจำนวนไม่มากนัก

ตารางที่ 3.7 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางกลิ่นทั่วประเทศ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
กลิ่นจากกิจการ สถานประกอบการ	1,187	83.89
กลิ่นจากบ้านเรือนเรือน	130	9.19
กลิ่นจากแหล่งอื่นๆ	98	6.92
รวม	1,415	100.00

3.1.2 ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในกรุงเทพฯ

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในกรุงเทพฯ 7,850 เรื่อง โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 3,167 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 40.34 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) การจราจร จำนวน 1,987 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.31 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

โดยเฉพาะการร้องทุกข์ด้านเสียงและการจราจรที่มีสัดส่วนสูงกว่าภาพรวมในระดับประเทศ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวในพื้นที่กรุงเทพฯ

ตารางที่ 3.8 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในกรุงเทพฯ แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	3,167	40.34
จราจร	1,987	25.31
อื่นๆ	546	6.96
บริการภาครัฐอื่นๆ	509	6.48
บุคคล	359	4.57
กลิ่น	309	3.95
อาชญากรรม	265	3.38
ลูกล้าบาทวิถี	256	3.26
สัตว์	169	2.15
ฝุ่น	121	1.54
บุกรุกที่สาธารณะ	49	0.62
เรียกร้องสิทธิ	30	0.38
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	27	0.34
ผักตบชวา	17	0.22
หนี้สิน	13	0.17
การทุจริตภาครัฐ	11	0.14
ไฟไหม้	8	0.10
ทรัพย์สินสูญหาย	5	0.06
บุคคลสูญหาย	2	0.03
รวม	7,850	100.00

ทั้งนี้ ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 1,523 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.09) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 1,113 คิดเป็นร้อยละ 35.14)

โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกับข้อร้องทุกข์ด้านเสียงในภาพรวมของประเทศ

ตารางที่ 3.9 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงในกรุงเทพฯ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	1,523	48.09
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	1,113	35.14
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	224	7.07
เสียงจากอื่นๆ	130	4.11
เสียงจากการจราจร	125	3.95
เสียงจากเทศกาล	52	1.64
รวม	3,167	100.00

ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การกีดขวางการจราจรที่เกิดจากการจอดรถ (จำนวน 698 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.13)
- การจัดระเบียบการจราจร เช่น การเดินรถ ข้อเสนอการแก้ปัญหาจราจรติดขัดต่างๆ (จำนวน 449 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.60)
- การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (จำนวน 289 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.54) และ
- ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร (จำนวน 187 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.41)

โดยเป็นที่น่าสนใจว่า การร้องทุกข์การจอดรถกีดขวางการจราจรมีสัดส่วนที่สูงกว่าในระดับประเทศมาก โดยเฉพาะหากรวมเรื่องการกีดขวางที่เกิดจากร้านอาหารหรือการก่อสร้างด้วย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวในพื้นที่กรุงเทพ

ตารางที่ 3.10 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรในกรุงเทพฯ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
การจอดรถกีดขวางการจราจร	698	35.13
จัดระเบียบการจราจร	449	22.60
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	289	14.54
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	187	9.41
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	107	5.39
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	99	4.98
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	86	4.33
ป้ายโฆษณาข้างทาง	28	1.41
ซ่อมแซมผิวถนน	27	1.36
แจ้งอุบัติเหตุ	15	0.75
การจราจรทางน้ำ	2	0.10
รวม	1,987	100.00

3.1.3 ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคกลาง

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) 4,292 เรื่อง โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 1,488 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.67 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) การจราจร จำนวน 982 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.88 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) กลิ่น จำนวน 439 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.23 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 4) ปัญหาบริการ จำนวน 288 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.71 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 5) ปัญหาอื่นๆ จำนวน 238 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.55 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

โดยเฉพาะการร้องทุกข์ด้านเสียงและการจราจรที่มีจำนวนและสัดส่วนที่สูงมาก คิดเป็นถึงกว่าร้อยละ 65 ของข้อร้องทุกข์ทั้งหมด

ตารางที่ 3.11 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคกลาง แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	1,488	34.67
จราจร	982	22.88
กลิ่น	439	10.23
บริการภาครัฐ	288	6.71
อื่นๆ	238	5.55
บุคคล	178	4.15
อาชญากรรม	168	3.91
ฝุ่น	140	3.26
สัตว์	121	2.82
ลูกล้าบหวี	76	1.77
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	58	1.35
ผักตบชวา	38	0.89
บุกรุกที่สาธารณะ	36	0.84
ไฟไหม้	15	0.35
เรียกร้องสิทธิ	13	0.30
การทุจริตภาครัฐ	7	0.16
หนี้สิน	5	0.12
ทรัพย์สินสูญหาย	1	0.02
บุคคลสูญหาย	1	0.02
รวม	4,292	100.00

ทั้งนี้ ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 675 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45.36) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 521 คิดเป็นร้อยละ 35.01)

โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกับข้อร้องทุกข์ด้านเสียงในภาพรวมของประเทศ

ตารางที่ 3.12 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงในภาคกลาง แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	675	45.36
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	521	35.01
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	119	8.00
เสียงจากการจราจร	95	6.39
เสียงอื่นๆ	53	3.56
เสียงจากเทศกาล	25	1.68
รวม	1,488	100.00

ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การแข่งขันรถจักรยานยนต์ รถยนต์ (233 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.73)
- รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน (193 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.65)
- การจอดรถกีดขวางการจราจร (171 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.41)
- การจัดระเบียบการจราจร (157 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.99)

โดยเป็นที่น่าสนใจว่า การร้องทุกข์เรื่องการแข่งรถจักรยานยนต์และรถยนต์ และเรื่องรถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกินมีสัดส่วนที่สูงกว่าในระดับประเทศมาก แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวในพื้นที่ภาคกลาง

ตารางที่ 3.13 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรในภาคกลาง แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	233	23.73
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	193	19.65
การจอดรถกีดขวางการจราจร	171	17.41
จัดระเบียบการจราจร	157	15.99
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	73	7.43
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	59	6.01
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	28	2.85
แจ้งอุบัติเหตุ	23	2.34
ป้ายโฆษณาข้างทาง	21	2.14
ซ่อมแซมผิวถนน	20	2.04
การจราจรทางน้ำ	4	0.41
รวม	982	100.00

ปัญหาการร้องทุกข์เรื่องกีดขวางโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหากลิ่นที่เกิดจากกิจการหรือสถานประกอบการต่างๆ เช่น โรงงาน การเผาขยะ ที่ทิ้งขยะ เป็นต้น โดยมีข้อร้องทุกข์ทั้งหมด 368 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.83 ของข้อร้องทุกข์ด้านกลิ่น ในขณะที่กลิ่นจากครัวเรือน การประกอบอาหาร และอื่นๆ มีจำนวนไม่มากนัก

ตารางที่ 3.14 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางกลิ่นในภาคกลาง แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
กลิ่นจากกิจการ สถานประกอบการ	368	83.83
กลิ่นจากแหล่งอื่นๆ	36	8.20
กลิ่นจากบ้านเรือนเรือน	35	7.97
รวม	439	100.00

3.1.4 ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคเหนือ

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคเหนือ 527 เรื่อง โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 219 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 41.56 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) กลิ่น จำนวน 87 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.51 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) การจราจร จำนวน 51 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.68 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

โดยเฉพาะการร้องทุกข์ด้านเสียงและกลิ่นที่มีสัดส่วนที่สูงกว่าสัดส่วนในระดับประเทศ

ตารางที่ 3.15 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคเหนือ แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	219	41.56
กลิ่น	87	16.51
จราจร	51	9.68
อาชญากรรม	32	6.07
บริการต่างๆ (ภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน)	32	6.07
ฝุ่น	29	5.50
อื่นๆ	29	5.50
บุคคล	14	2.66
สัตว์	10	1.90
ไฟไหม้	6	1.13
ลูกไล่บาทวิถี	5	0.95
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	5	0.95
บุกรุกที่สาธารณะ	2	0.38
หนี้สิน	2	0.38
ทรัพย์สินสูญหาย	1	0.19
เรียกร้องสิทธิ	1	0.19
การทุจริตภาครัฐ	1	0.19
ผักตบชวา	1	0.19
บุคคลสูญหาย	0	0.00
รวม	527	100.00

ทั้งนี้ ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 132 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 60.27) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 26.48)

โดยปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหารมีสัดส่วนที่สูงมาก และเสียงจากเทศกาลก็มีสัดส่วนที่สูงกว่าในภูมิภาคอื่นๆ เช่นกัน

ตารางที่ 3.16 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงในภาคเหนือ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	132	60.27
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	58	26.48
เสียงจากเทศกาล	10	4.57
เสียงอื่นๆ	10	4.57
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	6	2.74
เสียงจากการจราจร	3	1.37
รวม	219	100.00

ปัญหาการร้องทุกข์เรื่องกลิ่นโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหากลิ่นที่เกิดจากกิจการหรือสถานประกอบการต่างๆ โดยมีข้อร้องทุกข์ทั้งหมด 78 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.66 ของข้อร้องทุกข์ด้านกลิ่น ลักษณะเดียวกับภาพรวมของทั้งประเทศ

ตารางที่ 3.17 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางกลิ่นในภาคเหนือ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
กลิ่นจากกิจการ สถานประกอบการ	78	89.66
กลิ่นจากบ้านเรือน	6	6.90
กลิ่นจากแหล่งอื่นๆ	3	3.44
รวม	87	100.00

ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน (21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 41.18)
- การจอดรถกีดขวางการจราจร (9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.65)

โดยเป็นที่น่าสังเกตว่า เรื่องร้องเรียนการจราจรส่วนใหญ่ในภาคเหนือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับรถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน

ตารางที่ 3.18 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรในภาคเหนือ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	21	41.19
การจอดรถกีดขวางการจราจร	9	17.65
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	6	11.76
จัดระเบียบการจราจร	5	9.80
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	4	7.84
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	4	7.84
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	1	1.96
ป้ายโฆษณาข้างทาง	1	1.96
ซ่อมแซมผิวถนน	0	0.00
การจราจรทางน้ำ	0	0.00
แจ้งอุบัติเหตุ	0	0.00
รวม	51	100.00

3.1.5 ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1,150 เรื่อง โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 343 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 29.83 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) การจราจร จำนวน 222 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.30 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) กลิ่น จำนวน 149 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.96 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

โดยเป็นที่น่าสังเกตว่าข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะมีลักษณะค่อนข้างกระจายไปตามเรื่องต่างๆ ไม่กระจุกอยู่เฉพาะเรื่องเสียงและจราจรเหมือนในภาคอื่นๆ หรือระดับประเทศ

ตารางที่ 3.19 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	343	29.83
จราจร	222	19.30
กลิ่น	149	12.96
อื่นๆ	94	8.17
บริการต่างๆ (ภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน)	88	7.65
บุคคล	65	5.65
อาชญากรรม	64	5.57
ฝุ่น	53	4.61
สัตว์	27	2.35
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	17	1.48
บุกรุกที่สาธารณะ	10	0.87
ไฟไหม้	6	0.52
ลูกล้าบาหวี	5	0.43
หนี้สิน	4	0.35
การทุจริตภาครัฐ	2	0.17
เรียกร้องสิทธิ	1	0.09
ทรัพย์สินสูญหาย	0	0.00
บุคคลสูญหาย	0	0.00
ผักตบชวา	0	0.00
รวม	1,150	100.00

ทั้งนี้ ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 163 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 47.52) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 108 คิดเป็นร้อยละ 31.49)

โดยปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหารมีสัดส่วนที่สูง ใกล้เคียงกับสัดส่วนในระดับประเทศ

ตารางที่ 3.20 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	163	47.52
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	108	31.49
เสียงจากการจราจร	30	8.75
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	20	5.82
เสียงจากเทศกาล	11	3.21
เสียงอื่นๆ	11	3.21
รวม	343	100.00

ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (71 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.98)
- รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน (55 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.77)

โดยเป็นที่น่าสังเกตว่า เรื่องร้องเรียนการจราจรส่วนใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์และปัญหาการบรรทุก ซึ่งมีสัดส่วนที่สูงมากกว่าในระดับประเทศมาก (ร้อยละ 12.31 และ 8.61 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3.21 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	71	31.98
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	55	24.77
จัดระเบียบการจราจร	25	11.26
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	21	9.46
การจอดรถกีดขวางการจราจร	20	9.01
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	13	5.86
แจ้งอุบัติเหตุ	8	3.60
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	4	1.80
ซ่อมแซมผิวถนน	3	1.36
ป้ายโฆษณาข้างทาง	2	0.90
การจราจรทางน้ำ	0	0.00
รวม	222	100.00

ปัญหาการร้องทุกข์เรื่องกลืนโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหากลิ่นที่เกิดจากกิจการหรือสถานประกอบการต่างๆ โดยมีข้อร้องทุกข์ทั้งหมด 129 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86.58 ของข้อร้องทุกข์ด้านกลิ่น ลักษณะเดียวกับภาพรวมของทั้งประเทศ

ตารางที่ 3.22 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางกลิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
กลิ่นจากกิจการ สถานประกอบการ	129	86.58
กลิ่นจากบ้านเรือนเรือน	15	10.06
กลิ่นจากแหล่งอื่นๆ	5	3.36
รวม	149	100.00

3.1.6 ขอร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออก

ในปี 2558 มีขอร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออก 1,130 เรื่อง โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 403 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.66 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) การจราจร จำนวน 264 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.36 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) กลิ่น จำนวน 129 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.42 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

ขอร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออกจะมีลักษณะการกระจายคล้ายกับในภาพรวมในระดับประเทศ

ตารางที่ 3.23 จำนวนขอร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันออก แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	403	35.66
จราจร	264	23.36
กลิ่น	129	11.42
อื่นๆ	77	6.81
บริการต่างๆ (ภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน)	61	5.40
อาชญากรรม	49	4.34
ฝุ่น	42	3.72
สัตว์	27	2.39
บุคคล	25	2.21
บุกรุกที่สาธารณะ	12	1.06
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	10	0.88
ลูกล้าบาหวี	9	0.80
ไฟไหม้	9	0.80
ผักตบชวา	6	0.53
เรียกร้องสิทธิ	4	0.35
การทุจริตภาครัฐ	3	0.27
ทรัพย์สินสูญหาย	0	0.00
บุคคลสูญหาย	0	0.00
หนี้สิน	0	0.00
รวม	1,130	100.00

ทั้งนี้ ขอร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 224 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 55.58) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 105 คิดเป็นร้อยละ 26.05)

ตารางที่ 3.24 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงในภาคตะวันออก แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	224	55.58
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	105	26.05
เสียงจากการจราจร	33	8.19
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	28	6.95
เสียงจากเทศกาล	7	1.74
เสียงอื่นๆ	6	1.49
รวม	403	100.00

ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (71 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.89)
- รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน (66 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.00)
- การจัดระเบียบการจราจร (47 เรื่อง ร้อยละ 17.80)

โดยเป็นที่น่าสนใจว่า เรื่องร้องเรียนการจราจรส่วนใหญ่ในภาคตะวันออกเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์และปัญหาการบรรทุกในลักษณะเดียวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง ข

ตารางที่ 3.25 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรในภาคตะวันออก แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	71	26.89
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	66	25.00
จัดระเบียบการจราจร	47	17.80
การจอดรถกีดขวางการจราจร	29	10.98
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	17	6.44
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	13	4.92
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	8	3.04
ซ่อมแซมผิวถนน	7	2.65
ป้ายโฆษณาข้างทาง	3	1.14
แจ้งอุบัติเหตุ	2	0.76
การจราจรทางน้ำ	1	0.38
รวม	264	100.00

ปัญหาการร้องทุกข์เรื่องกลืนโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหากลืนที่เกิดจากกิจการหรือสถานประกอบการต่างๆ โดยมีข้อร้องทุกข์ทั้งหมด 115 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.15 ของข้อร้องทุกข์ด้านกลืน ลักษณะเดียวกับภาพรวมของทั้งประเทศ

ตารางที่ 3.26 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางกลืนในภาคตะวันออก แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
กลืนจากกิจการ สถานประกอบการ	115	89.15
กลืนจากบ้านเรือนเรือน	11	8.52
กลืนจากแหล่งอื่นๆ	3	2.33
รวม	129	100.00

3.1.7 ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันตก

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันตก 511 เรื่อง โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 140 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 27.40 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) กลิ่น จำนวน 101 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.77 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) การจราจร จำนวน 88 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.22 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

ตารางที่ 3.27 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคตะวันตก แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	140	27.40
กลิ่น	101	19.77
จราจร	88	17.22
บริการต่างๆ (ภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน)	38	7.43
อื่นๆ	33	6.45
ฝุ่น	27	5.27
อาชญากรรม	22	4.31
บุคคล	19	3.72
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	14	2.74
สัตว์	10	1.96
บุกรุกที่สาธารณะ	9	1.76
ลูกจ้างพาวิถี	8	1.57
หนี้สิน	1	0.20
เรียกร้องสิทธิ	1	0.20
ทรัพย์สินสูญหาย	0	0.00
บุคคลสูญหาย	0	0.00
การทุจริตภาครัฐ	0	0.00
ไฟไหม้	0	0.00
ผักตบชวา	0	0.00
รวม	511	100.00

ทั้งนี้ ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 65 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 46.43) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 40 คิดเป็นร้อยละ 28.57)

ตารางที่ 3.28 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงในภาคตะวันตก แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	65	46.43
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	40	28.57
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	15	10.71
เสียงจากการจราจร	10	7.14
เสียงอื่นๆ	6	4.29
เสียงจากเทศกาล	4	2.86
รวม	140	100.00

ปัญหาการร้องทุกข์เรื่องกลิ่นโดยส่วนใหญ่เป็นปัญหากลิ่นที่เกิดจากกิจการหรือสถานประกอบการต่างๆ โดยมีข้อร้องทุกข์ทั้งหมด 96 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.05 ของข้อร้องทุกข์ด้านกลิ่น ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นๆ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหากลิ่นในภาคตะวันตก

ตารางที่ 3.29 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางกลิ่นในภาคตะวันตก แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
กลิ่นจากกิจการ สถานประกอบการ	96	95.05
กลิ่นจากแหล่งอื่นๆ	3	2.97
กลิ่นจากบ้านเรือนเรือน	2	1.98
รวม	101	100.00

ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (30 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.09)
- การจัดระเบียบการจราจร (12 เรื่อง ร้อยละ 13.64)
- รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน (11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.50)
- การจอดรถกีดขวางการจราจร (10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.36)
- ปัญหาการจราจรอื่นๆ (10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.36)

โดยเป็นที่น่าสังเกตว่า เรื่องร้องเรียนการจราจรส่วนใหญ่ในภาคตะวันตกเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ ซึ่งมีสัดส่วนสูงกว่าปัญหาจราจรอื่นๆ อย่างชัดเจน

ตารางที่ 3.30 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรในภาคตะวันตก แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	30	34.09
จัดระเบียบการจราจร	12	13.64
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	11	12.50
การจอดรถกีดขวางการจราจร	10	11.36
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	10	11.36
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	5	5.68
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	4	4.55
ป้ายโฆษณาข้างทาง	3	3.41
การจราจรทางน้ำ	2	2.27
ซ่อมแซมผิวถนน	1	1.14
แจ้งอุบัติเหตุ	0	0.00
รวม	88	100.00

3.1.8 ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคใต้

ในปี 2558 มีข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคใต้ 789 เรื่อง โดยเมื่อแบ่งเป็นเรื่องต่างๆ แล้วพบว่า เรื่องที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดได้แก่

- 1) ปัญหาเสียง จำนวน 234 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 29.66 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 2) การจราจร จำนวน 165 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.91 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- 3) บริการต่างๆ จำนวน 78 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.89 ของเรื่องร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ

ตารางที่ 3.31 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญในภาคใต้ แยกตามเรื่องร้องทุกข์ (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียง	234	29.66
จราจร	165	20.91
บริการต่างๆ (ภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน)	78	9.89
อื่นๆ	67	8.49
อาชญากรรม	50	6.34
บุคคล	37	4.68
บุกรุกที่สาธารณะ	34	4.31
ฝุ่น	32	4.06
กลิ่น	32	4.06
สัตว์	20	2.53
ลักลอบปล่อยน้ำเสีย	20	2.53
ลูกค้าบาหวี	14	1.77
การทุจริตภาครัฐ	3	0.38
หนี้สิน	1	0.13
เรียกร้องสิทธิ	1	0.13
ไฟไหม้	1	0.13
ทรัพย์สินสูญหาย	0	0.00
บุคคลสูญหาย	0	0.00
ผักตบชวา	0	0.00
รวม	789	100.00

ทั้งนี้ ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร (จำนวน 124 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 52.99) และ
- เสียงจากบ้านเรือน บุคคล (จำนวน 59 คิดเป็นร้อยละ 25.21)

ภาคใต้เป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่มีข้อร้องทุกข์เสียงจากร้านค้า/ร้านอาหารในสัดส่วนที่สูง

ตารางที่ 3.32 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงในภาคใต้ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
เสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร	124	52.99
เสียงจากบ้านเรือน บุคคล	59	25.21
เสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต การก่อสร้าง	18	7.69
เสียงจากการจราจร	16	6.85
เสียงอื่นๆ	11	4.70
เสียงจากเทศกาล	6	2.56
รวม	234	100.00

ในขณะที่ข้อร้องทุกข์ด้านการจราจรโดยส่วนใหญ่เป็นข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับ

- การจอดรถกีดขวางการจราจร (33 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.00)
- รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน (30 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.18)
- การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ (26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.76)
- ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร (24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.55)
- การจัดระเบียบการจราจร (24 เรื่อง ร้อยละ 14.55)

โดยเป็นที่น่าสังเกตว่า เรื่องร้องเรียนการจราจรส่วนใหญ่ในภาคใต้ค่อนข้างกระจายไปใน 5 เรื่อง ดังกล่าวในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 3.33 จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรในภาคใต้ แยกตามลักษณะเรื่อง (เรียงจากมากไปน้อย)

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
การจอดรถกีดขวางการจราจร	33	20.00
รถบรรทุกขับเร็วหรือน้ำหนักเกิน	30	18.18
แข่งรถจักรยานยนต์ รถยนต์	26	15.76
ร้านอาหารหรือการก่อสร้างกีดขวางการจราจร	24	14.55
จัดระเบียบการจราจร	24	14.55
ปัญหาการจราจรอื่นๆ	11	6.66
ซ่อมแซมผิวถนน	5	3.03
กวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย	5	3.03
ป้ายโฆษณาข้างทาง	3	1.82
การจราจรทางน้ำ	3	1.82
แจ้งอุบัติเหตุ	1	0.60
รวม	165	100.00

3.1.9 สรุปข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญแบ่งตามรายภูมิภาค

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ปัญหาเสียงรบกวน โดยเฉพาะปัญหาเสียงรบกวนที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร ซึ่งคิดเป็นถึงเกือบครึ่งหนึ่งของปัญหาเสียงรบกวนทั้งหมด (ร้อยละ 48) รองลงมาได้แก่ปัญหาเสียงรบกวนจากบ้านเรือนและบุคคล (ร้อยละ 35) ในขณะที่ปัญหาเสียงรบกวนอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรม โรงงาน จราจร หรือเทศกาล นั้นมีการร้องทุกข์เพียงเล็กน้อย

พื้นที่กรุงเทพฯ และภาคเหนือเป็นภูมิภาคที่มีสัดส่วนการร้องทุกข์ด้านเสียงสูงที่สุด ทั้งนี้ ลักษณะปัญหาเสียงรบกวนที่เกิดขึ้นนี้มีความคล้ายกันในทุกภูมิภาค โดยมีประเด็นเพิ่มเติมที่น่าสนใจเช่น ภาคเหนือมีสัดส่วนปัญหาเสียงในช่วงเทศกาลที่สูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ ส่วนกรุงเทพฯ และภาคกลางมีสัดส่วนการร้องทุกข์เสียงจากบ้านเรือนและบุคคลที่สูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ เป็นต้น

ปัญหาที่มีการร้องเรียนมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ได้แก่ปัญหาการจราจร โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ ภาคกลาง และภาคตะวันออกที่มีสัดส่วนการร้องทุกข์เรื่องการจราจรมากกว่าภูมิภาคอื่นๆ โดยลักษณะการร้องเรียนจะแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค โดยมีข้อสังเกตที่น่าสนใจเช่น

- กรุงเทพฯ และภาคใต้ มีปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดของการจราจรสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาการจราจรอื่นๆ
- ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก มีการร้องทุกข์การแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ในสัดส่วนที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาการจราจรอื่นๆ
- ภาคเหนือ มีปัญหาเรื่องรถบรรทุกขับเร็วหรือบรรทุกน้ำหนักเกินมากที่สุด โดยมีสัดส่วนมากกว่าปัญหาการจราจรอื่นๆ ค่อนข้างมาก

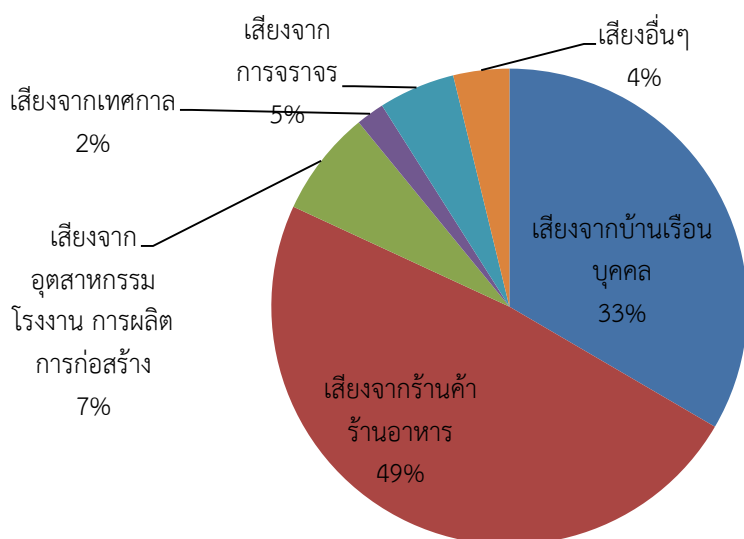
นอกจากปัญหาเสียงและการจราจรแล้ว ปัญหาบริการต่างๆ ทั้งบริการภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ และปัญหาเรื่องกลิ่นก็เป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากเช่นกัน โดยปัญหาการบริการ (มีสัดส่วนการร้องทุกข์สูงในภาคใต้) มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละภูมิภาค แต่ปัญหาหลักที่พบได้แก่ การระบายน้ำ ในขณะที่ปัญหากลิ่น (มีสัดส่วนการร้องทุกข์สูงในภาคตะวันตก) ที่พบเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 80-90) มาจากกลิ่นที่เกิดจากกิจการหรือสถานประกอบการ ส่วนปัญหาอาชญากรรมแม้ว่าจะมีสัดส่วนการร้องทุกข์ไม่สูงมากนักในภาพรวมแต่ติดอันดับการร้องทุกข์ในภาคใต้และภาคเหนือ

3.2 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียง

3.2.1 สถิติข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงที่น่าสนใจ

1) ภาพรวม

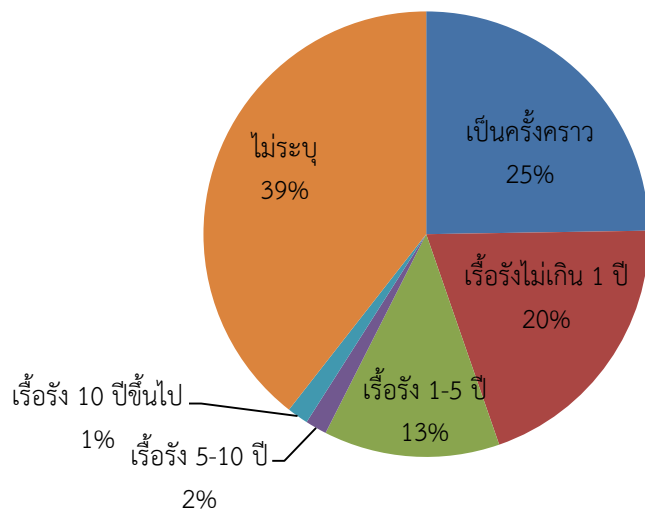
ดังข้อมูลที่ได้แสดงไว้ในส่วน 3.1 ข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เสียงจากร้านค้าหรือร้านอาหาร คิดเป็นถึงประมาณเกือบครึ่งของข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงทั้งหมด รองลงมาได้แก่ปัญหาเสียงที่เกิดจากบ้านเรือนและบุคคล คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33 ของข้อร้องทุกข์เรื่องเสียง โดยข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียงที่เกิดขึ้นในแต่ละภูมิภาคมีความคล้ายคลึงกัน แต่อาจจะมีแตกต่างกันในตัวเลขสัดส่วน เช่น ภาคเหนือมีสัดส่วนข้อร้องทุกข์เสียงจากร้านค้าหรือร้านอาหารที่สูงที่สุด (ประมาณร้อยละ 60) ในขณะที่กรุงเทพฯ มีสัดส่วนปัญหาเสียงจากบ้านเรือนหรือบุคคลสูงที่สุด (ประมาณร้อยละ 35)



รูปที่ 3.2 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียง แบ่งตามลักษณะของปัญหา

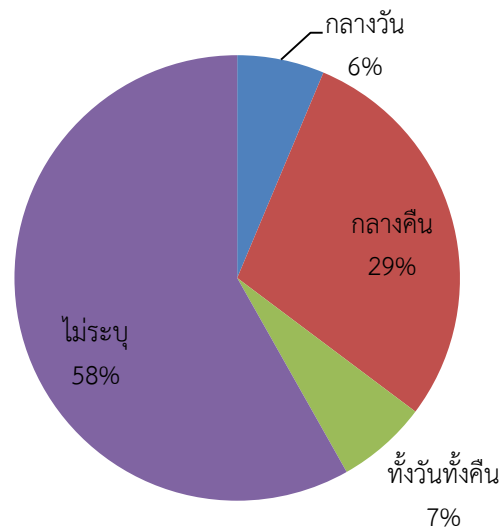
ปัญหาเสียงที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว⁶ (ร้อยละ 24.7) รองลงมาเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเรื้อรังไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 19.9) และเรื้อรัง 1-5 ปี (ร้อยละ 12.75) ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่เรื้อรังมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนเพียงเล็กน้อย ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าปัญหาเสียงที่เกิดขึ้นมักจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นชั่วคราว ซึ่งจะต้องมีวิธีการจัดการปัญหาได้อย่างเหมาะสมต่อไป

⁶ ไม่นับปัญหาที่ไม่สามารถระบุความเรื้อรังได้



รูปที่ 3.3 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียง แบ่งตามความเรื้อรังของปัญหา

หากแบ่งข้อร้องทุกข์เรื่องเสียงที่เกิดขึ้นตามช่วงเวลาที่เกิดพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดในเวลากลางคืน⁷ คิดเป็นร้อยละ 29.81 ในขณะที่ปัญหาที่เกิดขึ้นในเวลากลางวันและทั้งวันทั้งคืนนั้นมีสัดส่วนน้อยกว่า

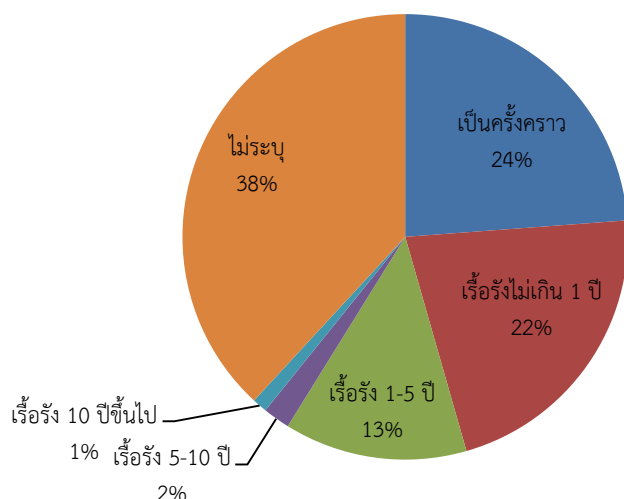


รูปที่ 3.4 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียง แบ่งตามเวลาที่เกิดปัญหา

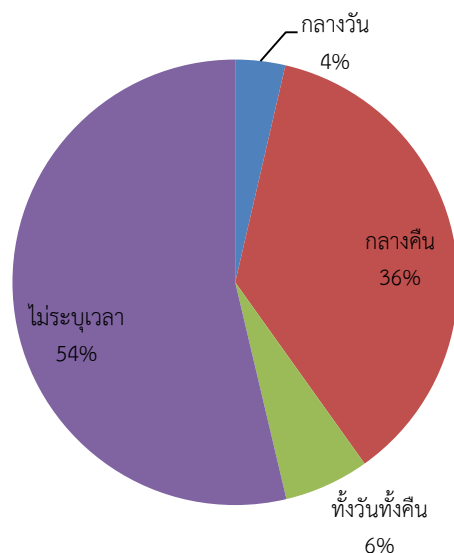
⁷ ไม่นับปัญหาที่ไม่สามารถระบุเวลาเกิดได้

2) เสียงจากร้านค้าหรือร้านอาหาร

หากพิจารณาเฉพาะปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้าพบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านอาหาร สถานบันเทิง ผับ บาร์ ร้านคาราโอเกะ โดยในเชิงความถี่และความเรื้อรังมีลักษณะการเกิดคล้ายกับในภาพรวม คือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือเรื้อรังไม่เกิน 1 ปี แต่โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดในเวลากลางคืน โดยมีสัดส่วนเกิดในเวลากลางคืนมากกว่าปัญหาเสียงในภาพรวม



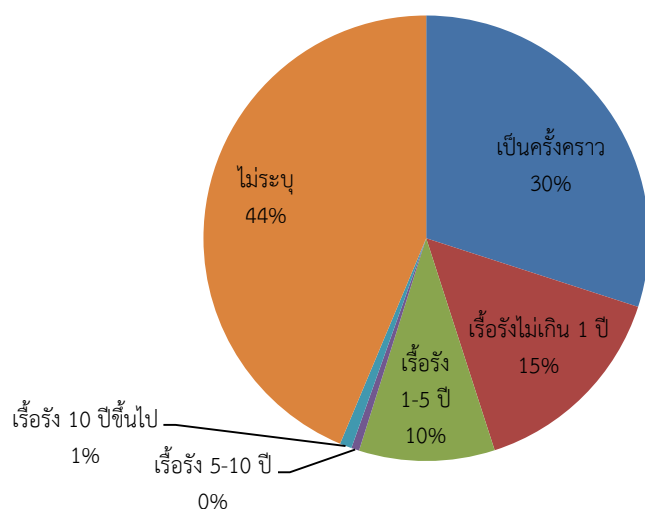
รูปที่ 3.5 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้าร้านอาหาร แบ่งตามความเรื้อรังของปัญหา



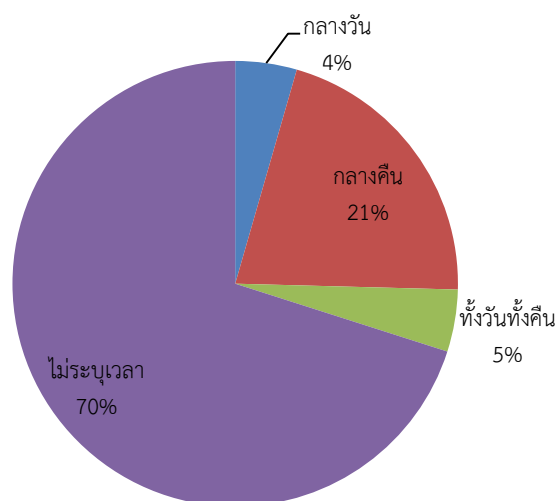
รูปที่ 3.6 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้าร้านอาหาร แบ่งตามเวลาที่เกิดปัญหา

3) เสียงจากบ้านเรือนหรือบุคคล

หากพิจารณาเฉพาะปัญหาเสียงที่เกิดจากบ้านเรือนหรือบุคคลพบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาเสียงที่เกิดจากการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ และการส่งเสียงดังจากการรวมกลุ่มกันดื่มสุรา โดยมีลักษณะการเกิดคล้ายกับในภาพรวม คือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือเรื้อรังไม่เกิน 1 ปี โดยมีสัดส่วนในการเกิดเป็นครั้งคราวที่สูงกว่าในภาพรวม และโดยส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาที่เกิดในเวลากลางคืนแต่มีสัดส่วนที่เกิดในเวลากลางคืนน้อยกว่าปัญหาเสียงจากร้านค้าหรือร้านอาหาร



รูปที่ 3.7 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียงที่เกิดจากบ้านเรือนหรือบุคคล แบ่งตามความเรื้อรังของปัญหา



รูปที่ 3.8 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาเสียงที่เกิดจากบ้านเรือนหรือบุคคล แบ่งตามเวลาที่เกิดปัญหา

3.2.2 ประเด็นเชิงนโยบายของข้อร้องทุกข์เรื่องเสียง

นโยบายในเชิงมาตรการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องทุกข์ในเรื่องเสียงนั้น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลัก 2 ฉบับด้วยกันคือ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 โดยในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 ได้มีการกำหนดค่าระดับเสียงสูงสุดไม่เกิด 115 เดซิเบลเอ และค่าระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง ไม่เกิน 70 เดซิเบลเอ (ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2540)) และกำหนดค่าระดับเสียงรบกวนไว้ที่ 10 เดซิเบลเอ หากระดับการรบกวนที่คำนวณได้มีค่ามากกว่านี้ ให้ถือว่าเป็นเสียงรบกวน (ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 17 (พ.ศ. 2543)) และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้ระบุว่าเสียงเป็น 1 ใน 5 ลักษณะของเหตุรำคาญ โดยพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ ได้มีการกำหนดเกณฑ์รวมถึงแนวทางปฏิบัติ และการมอบอำนาจให้เจ้าพนักงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.4 จะพบว่า จำนวนข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงทั้งประเทศนั้น มีสัดส่วนมากที่สุดจากเสียงจากร้านค้า ร้านอาหาร และสถานบันเทิงต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 48.09 ในการจัดการปัญหาเหล่านี้ ไม่เพียงแต่จะใช้อำนาจของพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เท่านั้น หากยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 ที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกำหนดโทษผู้ก่อให้เกิดเสียง

กฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียงที่เกิดจากร้านค้า ร้านอาหาร สถานบันเทิงต่างๆ อีกฉบับหนึ่งคือ พระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้สถานบริการจะต้องไม่อยู่ใกล้เขตวัด สถานที่สำหรับปฏิบัติพิธีกรรมทางศาสนา โรงเรียนหรือสถานศึกษา โรงพยาบาล สโมสรเยาวชน หรือหอพัก และไม่อยู่ในย่านที่ประชาชนอยู่อาศัย อันจะก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ประชาชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง (มาตรา 7) และให้อำนาจเจ้าพนักงานในการกำกับดูแลควบคุม หากพระราชบัญญัติฉบับนี้เน้นไปที่ การประกอบกิจการ การควบคุมในเรื่องของยาเสพติด และอาวุธต่างๆ ไม่ได้มีส่วนที่ระบุโดยตรงถึงปัญหาด้านเสียงที่จะเกิดขึ้นกับบริเวณใกล้เคียงสถานประกอบการหรือสถานบริการนั้นๆ

ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้มีการออกระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยหลักเกณฑ์การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภทการจัดให้มีการแสดงดนตรี เต้นรำ รำวง ร้องเงิ้ง ดิสโก้เทค คาราโอเกะ หรือการแสดงอื่นๆ ในทำนองเดียวกัน พ.ศ. 2548 โดยระเบียบดังกล่าวระบุถึงระดับเสียงของสถานประกอบการ และระดับเสียงที่ออกนอกอาคารสถานประกอบการต้องไม่ก่อเหตุรำคาญ รบกวนประชาชนที่อยู่อาศัยใกล้เคียง โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยระดับเสียงไม่เกิน 90 เดซิเบลเอ และมีค่าสูงสุด ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ไม่เกิน 110 เดซิเบลเอ

แต่หากกรณีเสียงจากบ้านเรือน บุคคล ที่เป็นต้นเหตุของเหตุเดือดร้อนรำคาญทางเสียง โดยมีสัดส่วนเป็นอันดับ 2 ในภาพรวมของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 33.29 นั้น กลับพบว่ายังไม่มีกฎหมายหรือนโยบายใดที่

เกี่ยวข้องโดยตรง และสามารถที่จะนำมาบังคับใช้เพื่อบรรเทาปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีเพียงการให้อำนาจกับเจ้าพนักงานท้องถิ่นในการที่จะเข้าระงับหรือป้องกันเหตุเดือดร้อนรำคาญดังกล่าว ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

กรณีเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากเสียงจากอุตสาหกรรม โรงงาน การผลิต และการก่อสร้างนั้น มีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องในหลายส่วนด้วยกัน ทั้งในส่วนของกฎหมายที่ดูแลในส่วนของผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง และกฎหมายที่ดูแลลูกจ้างในสถานประกอบการที่เป็นแหล่งกำเนิดเสียง ซึ่งการควบคุมดูแลจะเริ่มต้นตั้งแต่ก่อนการดำเนินการก่อสร้างโดยการกำหนดให้มีการจัดทำรายการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดเรื่องของการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิดสู่สิ่งแวดล้อม เมื่อมีการดำเนินการทั้งในส่วนของอุตสาหกรรม หรือการก่อสร้างต่างๆ จะมีกฎหมายในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการกำกับดูแล เช่น พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2544 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เป็นต้น

ในส่วนของเสียงที่มีที่มาจากการจราจรนั้น มีกฎหมายที่สำคัญที่เข้ามาเกี่ยวข้องเพิ่มเติมจาก 2 ฉบับที่ใช้เป็นหลักอีกหลายฉบับด้วยกัน เริ่มตั้งแต่เรื่องของการควบคุมเสียงของยานพาหนะตั้งแต่แหล่งผลิต ในส่วนนี้จะมีพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ.2511 ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 2629 (พ.ศ. 2543) เรื่องแก้ไขมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมท่อไอเสียรถจักรยานยนต์ (แก้ไขครั้งที่ 2) และเมื่อนำรถประเภทต่างๆ มาใช้ในเส้นทางจราจร ทั้งรถส่วนบุคคลและรถขนส่งสาธารณะ ก็มีกฎหมายที่มากำกับดูแลการก่อให้เกิดมลพิษด้านเสียง เช่น พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ.2522 ข้อกำหนดกรมตำรวจ เรื่องกำหนดมาตรฐานค่าควันท่อไอเสีย และระดับเสียงของรถ พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ซึ่งกฎหมายดังกล่าวมีการให้อำนาจเจ้าพนักงานจราจรในการสั่งให้ผู้ขับขี่ยุทธรถ รวมถึงระงับการใช้รถเป็นการชั่วคราวหากยานพาหนะที่ใช้เหล่านั้นก่อให้เกิดเสียงดังรบกวน

นอกเหนือจากกฎหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น ยังมีกฎหมายที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากกับเหตุเดือดร้อนรำคาญด้านเสียง โดยเฉพาะที่สืบเนื่องมาจากสาเหตุจากร้านค้า ร้านอาหาร สถานบันเทิง และ อุตสาหกรรม โรงงาน การผลิตและการก่อสร้าง คือ พระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ. 2518 ที่ตราขึ้นเพื่อควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดินที่ถูกต้องตามที่กำหนด ซึ่งสามารถควบคุมเหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงการประกอบกิจการ หรือกิจกรรมในแต่ละพื้นที่ หากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผังเมืองในประเทศไทยยังประสบปัญหาในหลายด้าน ทั้งกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ทิศทางที่ชัดเจนของการพัฒนาในพื้นที่ต่างๆ ถึงแม้จะมีนโยบายในระดับประเทศ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 โดยให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเร่งจัดทำผังเมืองรวมทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งหากมีการประกาศใช้ก็จะมีผลตามกฎหมาย หากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการประกาศในราชกิจจานุเบกษา

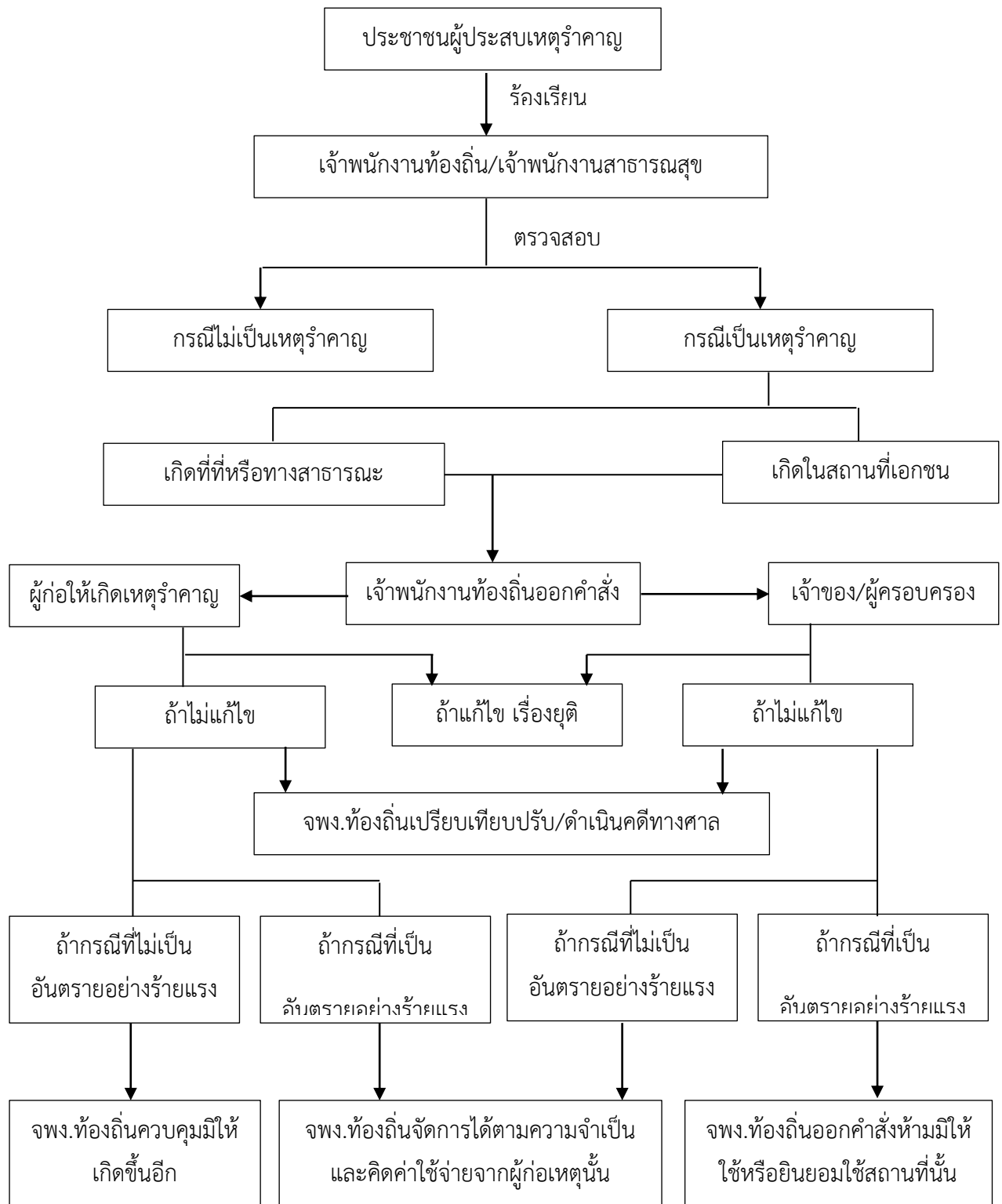
เพียง 20 ฉบับเท่านั้น โดยฉบับแรกที่ได้รับการประกาศคือผังเมืองรวมจังหวัดภูเก็ต เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 และฉบับล่าสุดคือ ผังเมืองรวมจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกาศเมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2557⁸

ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญด้านเสียง หรือมลพิษทางเสียงมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหลายหน่วยงาน เช่น ปัญหาเสียงที่เกิดขึ้นจากโรงงานอุตสาหกรรม จะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ กรมโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ปัญหาที่เกิดจากสถานประกอบการ อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ส่วนปัญหามลพิษจากแหล่งกำเนิดที่ถูกควบคุมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เช่นการทำเหมืองหิน อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกรมควบคุมมลพิษและผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เป็นต้น ซึ่งในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ไม่เพียงแต่กำหนดกฎหมาย มาตรฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อควบคุม ดูแล ป้องกันเหตุเดือดร้อนรำคาญด้านเสียงเท่านั้น หากยังให้อำนาจกับส่วนราชการท้องถิ่นในการดำเนินการต่างๆ โดยในพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้รับรองอำนาจให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการออกคำสั่งเพื่อห้ามมิให้ก่อเหตุรำคาญขึ้น รวมถึงการดำเนินการระงับ กำจัด และควบคุมเหตุรำคาญต่างๆ ให้สามารถจัดการได้ตามความจำเป็น หากกรณีเหตุเดือดร้อนรำคาญก่อให้เกิดสภาวะที่เป็นอันตรายอย่างร้ายแรงต่อสุขภาพ กฎหมายให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการออกคำสั่งเป็นหนังสือ ห้ามมิให้เจ้าของ หรือผู้ครอบครอง (กรณีของการเกิดเหตุในพื้นที่เอกชน) ใช้ หรือยินยอมให้บุคคลใดใช้สถานที่นั้นทั้งหมดหรือบางส่วน จนกว่าจะมีการระงับเหตุรำคาญแล้ว รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติพบว่า การจัดการปัญหาเสียงที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหาร และบ้านเรือนนั้นสามารถทำได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว มีต้นเหตุปัญหามาก เกิดขึ้นอย่างกระจัดกระจาย ทำให้การติดตามตรวจสอบทำได้ยาก นอกจากนี้ โครงสร้างของภาครัฐในการจัดการปัญหาดังกล่าวก็ยังไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เช่น ปัญหาเสียงจากร้านค้า/ร้านอาหารที่มักเกิดขึ้นตอนกลางคืน ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ต้องร้องเรียนปัญหาไปยังตำรวจเพื่อให้ระงับเหตุ ซึ่งไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบที่อำนาจและเครื่องมือตรวจสอบปัญหาเสียงโดยตรง ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่เป็นไปตามกลไกที่ภาครัฐวางไว้ ในกรณีปัญหาเสียงรบกวนที่เกิดจากร้านค้า/ร้านอาหารและบ้านเรือนนี้ จึงควรมีการศึกษาในเชิงลึกถึงรายละเอียดและการออกแบบกลไกภาครัฐในการจัดการปัญหาดังกล่าวอย่างเหมาะสมในรายละเอียดต่อไป

⁸ ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2557 สำนักผังประเทศและผังภาค

แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการดำเนินการกรณีที่เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญ



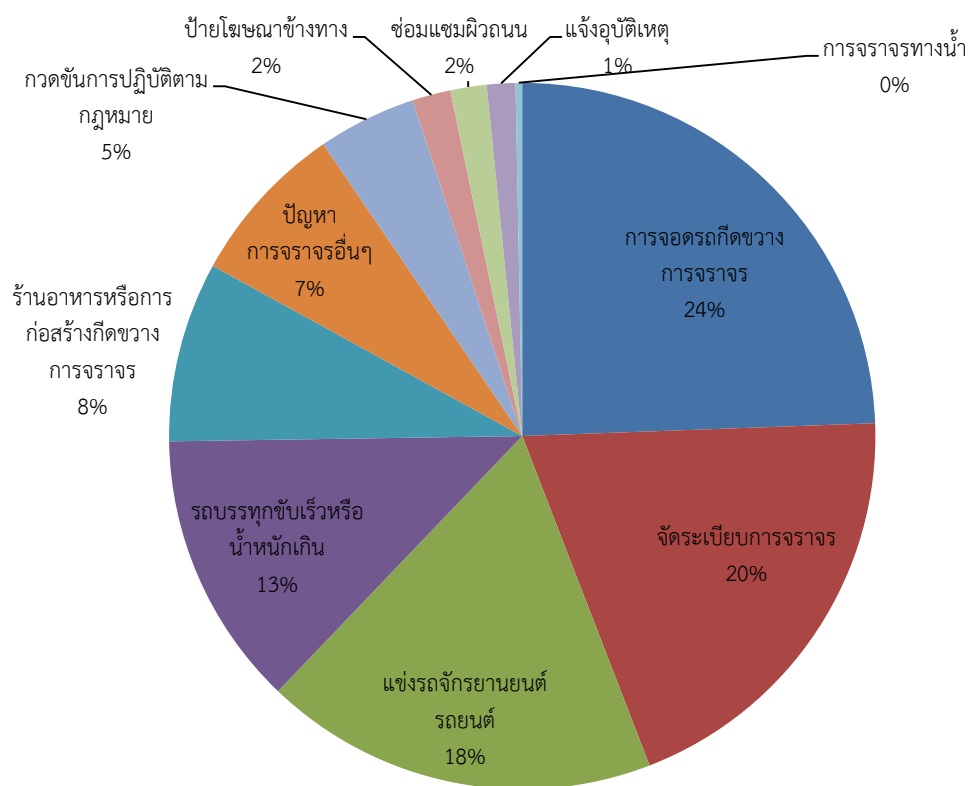
ที่มา : สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย

3.3 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์เรื่องการจราจร

3.3.1 สถิติข้อร้องทุกข์เรื่องการจราจรที่น่าสนใจ

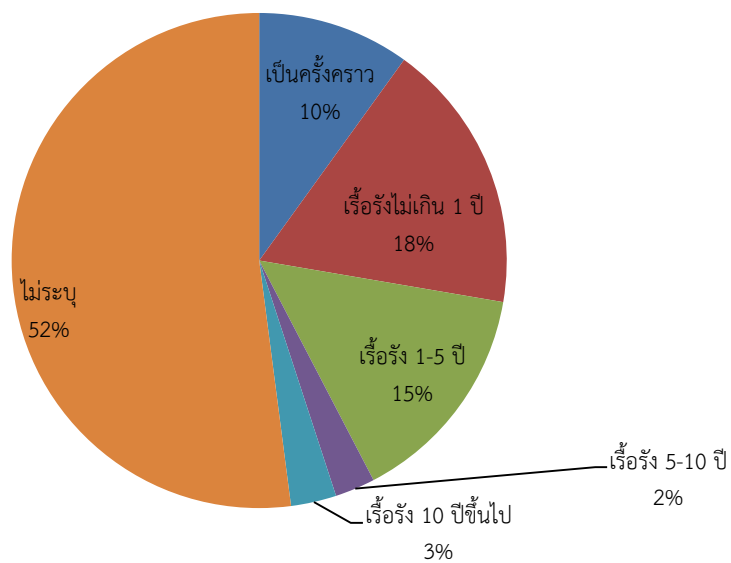
1) ภาพรวม

ปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นในภาพรวมของประเทศโดยส่วนใหญ่เกิดจาก การจอดรถกีดขวาง การจราจร (ร้อยละ 24) ข้อเสนอแนะในการจัดระเบียบการจราจร (ร้อยละ 20) การแข่งรถจักรยานยนต์หรือ รถยนต์ (ร้อยละ 18) ในขณะที่ในบางพื้นที่ก็จะมีข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับรถบรรทุกในสัดส่วนที่สูง



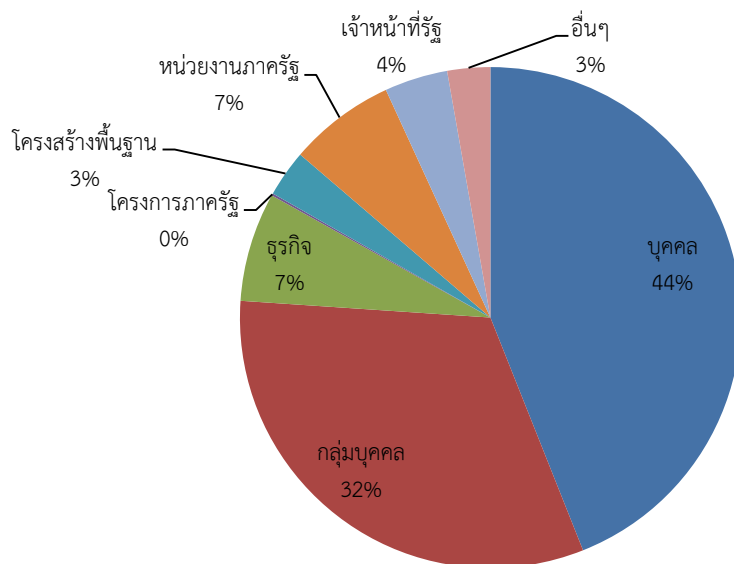
รูปที่ 3.9 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการจราจร แบ่งตามลักษณะของปัญหา

โดยปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื้อรังไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 18) และระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 15) ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นลักษณะที่ต่างจากปัญหาเสี่ยงที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวมากกว่า



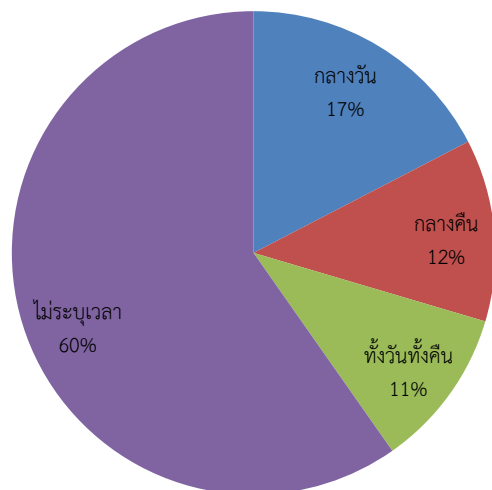
รูปที่ 3.10 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการจราจร แบ่งตามความเรื้อรังของปัญหา

โดยปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากบุคคล (ร้อยละ 44) และกลุ่มบุคคล เช่น วินรถจักรยานยนต์รับจ้าง กลุ่มผู้ขับรถโดยสารประจำทาง หรือกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าที่ขายของ (ร้อยละ 32)



รูปที่ 3.11 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการจราจร แบ่งตามผู้ก่อให้เหตุ

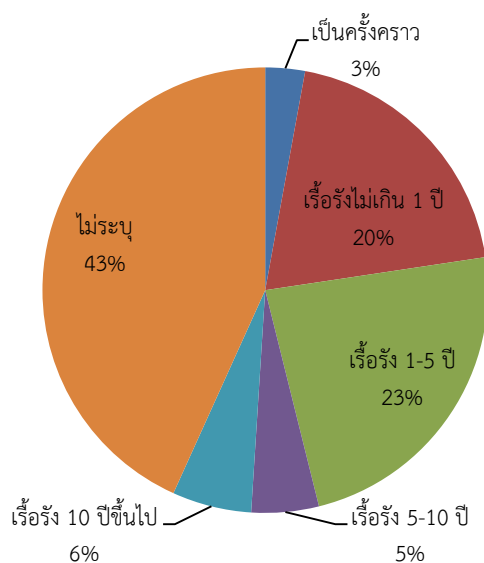
ปัญหาการจราจรมีการกระจายตัวของช่วงเวลาในการเกิดปัญหาที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในเวลากลางวัน (ร้อยละ 17) โดยเฉพาะในเวลาเช้าซึ่งเป็นชั่วโมงเร่งด่วน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างจากปัญหาเสียงเช่นกัน



รูปที่ 3.12 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการจราจร แบ่งตามเวลาที่เกิดปัญหา

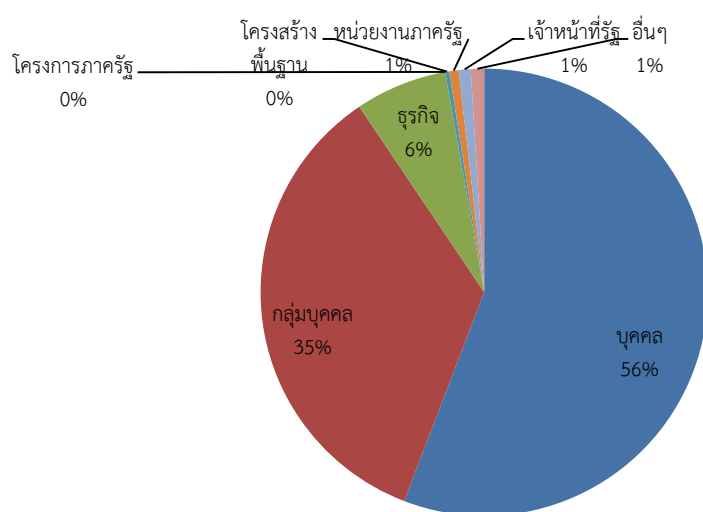
2) จอตรถกีดขวางการจราจร

เมื่อพิจารณาปัญหาการจอตรถกีดขวางการจราจรเนื่องจากเป็นปัญหาที่มีการร้องทุกข์มากที่สุดพบว่า โดยปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื้อรังไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 20) และระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 23) ซึ่งเป็นปัญหาที่มีความเรื้อรังมากกว่าปัญหาการจราจรทั่วไปในภาพรวม



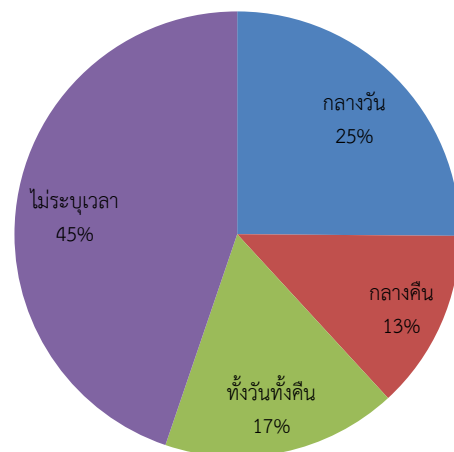
รูปที่ 3.13 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร แบ่งตามความเรื้อรังของปัญหา

โดยปัญหาเกือบทั้งหมดเกิดจากตัวบุคคล (ร้อยละ 56) และกลุ่มบุคคล เช่น วินรถจักรยานยนต์รับจ้าง กลุ่มผู้ขับรถโดยสารประจำทาง หรือกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าที่ขายของ (ร้อยละ 35) คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 90



รูปที่ 3.14 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร แบ่งตามผู้ก่อให้เกิดปัญหา

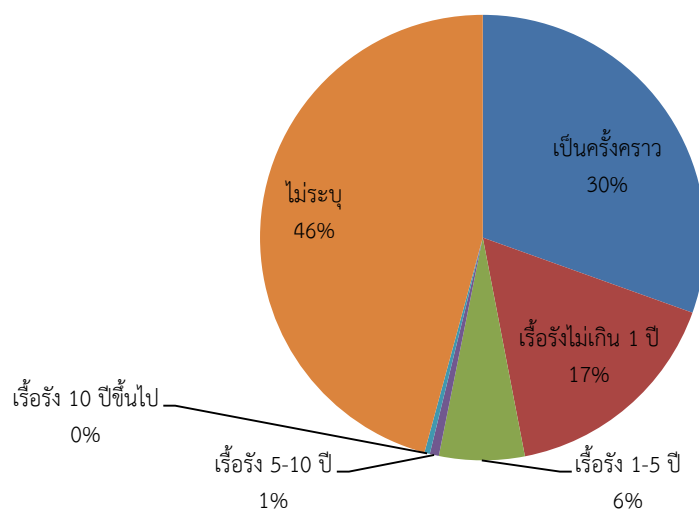
ปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดในเวลากลางวัน (ร้อยละ 25) ในขณะที่เวลากลางคืนจะมีสัดส่วนน้อยกว่า



รูปที่ 3.15 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการจราจรกีดขวางการจราจร แบ่งตามเวลาที่เกิดปัญหา

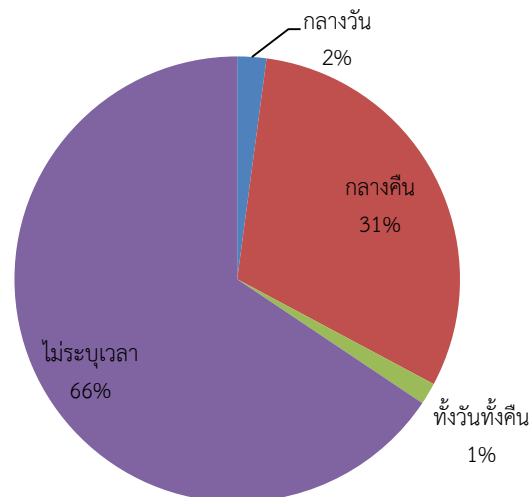
3) ปัญหาการแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์

เมื่อพิจารณาปัญหาการแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว (ร้อยละ 30) อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสนใจว่าร้อยละ 17 ของข้อร้องทุกข์ดังกล่าวระบุว่าเป็นปัญหาเรื้อรังไม่เกิน 1 ปี แสดงให้เห็นว่าการแข่งรถส่วนหนึ่งก็จัดเป็นประจำในสถานที่เดิมๆ



รูปที่ 3.16 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ แบ่งตามความเรื้อรังของปัญหา

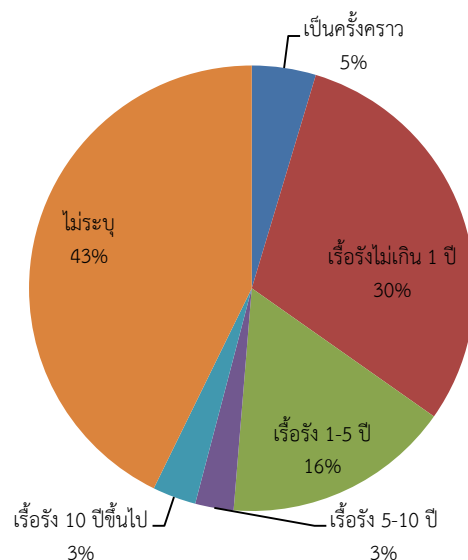
นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาการแข่งรถส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในเวลากลางคืน (ร้อยละ 31) และมีปัญหาเกิดขึ้นในเวลากลางวันเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น



รูปที่ 3.17 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการแข่งรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ แบ่งตามเวลาที่เกิดปัญหา

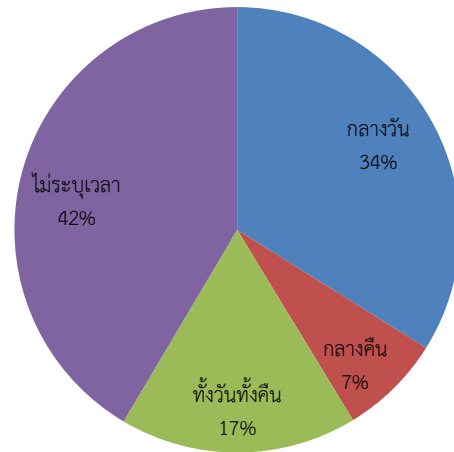
4) ปัญหาการรถบรรทุกขับเร็วหรือบรรทุกน้ำหนักเกิน

ปัญหาการรถบรรทุกขับเร็วหรือบรรทุกน้ำหนักเกินเป็นปัญหาที่พบว่ามีสัดส่วนสูงในบางพื้นที่ เช่น ภาคเหนือ โดยพบว่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเรื้อรังไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 30) และเรื้อรัง 1-5 ปี (ร้อยละ 16) แสดงให้เห็นถึงความซ้ำซ้อนและเรื้อรังของปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อคนในพื้นที่และน่าจะได้รับการจัดการแก้ไขโดยเร็ว



รูปที่ 3.18 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการรถบรรทุก แบ่งตามความเรื้อรังของปัญหา

และหากพิจารณาช่วงเวลาของการเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับรถบรรทุกพบว่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดในเวลากลางวัน (ร้อยละ 34) และเกิดทั้งวันทั้งคืน (ร้อยละ 17) ในขณะที่เกิดในเวลากลางคืนเป็นส่วนน้อย



รูปที่ 3.19 สัดส่วนข้อร้องทุกข์ปัญหาการบรรทุก แบ่งตามเวลาที่เกิดปัญหา

3.3.2 ประเด็นเชิงนโยบายของข้อร้องทุกข์เรื่องการจราจร

นโยบายในเชิงมาตรการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องทุกข์เรื่องการจราจรนั้น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลัก ได้แก่ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ซึ่งในกฎหมายเหล่านี้ได้มีการระบุเนื้อหา ข้อควรปฏิบัติในการใช้ทางสาธารณะร่วมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นเป็นเรื่องของการหยุดรถ การจอดรถ (มาตรา 54 55 56 57 58 59 (1) 60 61 62 63 และ 64 ในพระราชบัญญัติจราจรทางบก 2522) หรือปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรจากสาเหตุเรื่องของการแข่งรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ ก็มีกฎหมายระบุไว้ในมาตรา 134 ว่า ห้ามมิให้ผู้ใดแข่งรถในทาง จัดสนับสนุน หรือส่งเสริมให้มีการแข่งรถในทาง เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากเจ้าพนักงานจราจร ซึ่งในกฎหมายได้มีการกำหนดโทษของผู้กระทำความผิดกฎหมายดังกล่าวไว้ และให้อำนาจกับเจ้าพนักงานในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย หากในความจริงพบว่ายังมีปัญหาในด้านการปฏิบัติ ทั้งในส่วนของผู้ใช้รถใช้ถนนเองที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย หรือมีความรู้แต่ไม่ปฏิบัติตามข้อกฎหมาย รวมถึงข้อจำกัดในเรื่องของเจ้าหน้าที่และงบประมาณทำให้ไม่สามารถดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายในทุกพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

กรณีปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากรถบรรทุกน้ำหนักเกิน และรถบรรทุกใช้ความเร็วสูงในทางสาธารณะ เป็นปัญหาที่พบในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลานานส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุรวมถึงสภาพพื้นผิวจราจรที่ชำรุดเสียหาย ที่ผ่านมากกระทรวงคมนาคม กรมทางหลวง และสมาคมขนส่งทางบกแห่งประเทศไทยก็ได้มีการเจรจาเพื่อหาทางออกร่วมกันต่อปัญหาดังกล่าวเป็นระยะ โดยมีการกำหนดน้ำหนักบรรทุกให้มีความสอดคล้องกับลักษณะยานพาหนะ ในเรื่องของการควบคุมความเร็วก็มีข้อกำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ 6 และฉบับที่ 10 ออกตามความในพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 กำหนดให้รถบรรทุกที่มีน้ำหนักบรรทุกรวมน้ำหนักบรรทุกเกิน 1,200 กิโลกรัมรวมถึงรถบรรทุกคนโดยสาร ให้ขับในเขตกรุงเทพมหานครหรือเขตเทศบาลไม่เกินชั่วโมงละ 60 กิโลเมตร และบนทางหลวงให้ใช้ความเร็วไม่เกินชั่วโมงละ 80 กิโลเมตร หากในทางปฏิบัติก็ยังพบปัญหาเรื่องของการบรรทุกน้ำหนักเกิน และการใช้ความเร็วสูงกันในหลายพื้นที่

สำหรับปัญหาในเรื่องของป้ายโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของจำนวนป้ายที่มีเป็นจำนวนมาก และป้ายโฆษณาจอแอลอีดีที่มีความสว่างสูง เมื่อพิจารณาถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 พบว่าเนื้อหาโดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการกำหนดลักษณะของป้าย การขออนุญาต และการเสียภาษี หากไม่ได้มีการพิจารณาถึงภาพรวมจำนวนที่เหมาะสมของป้ายในแต่ละพื้นที่ทั้งป้ายในลักษณะถาวรและชั่วคราว รวมถึงกำหนดในเรื่องของความสว่าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดมลพิษทางสายตา ปัญหาต่อสุขภาพและความไม่ปลอดภัยของผู้ใช้รถใช้ถนนจากการมีจุดอับสายตาเป็นจำนวนมาก ข้อมูลเก่าเมื่อปี พ.ศ. 2555 ระบุว่า ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีป้ายบิลบอร์ดแบบเก่า และแบบจอแอลอีดีรวมทั้งสิ้น 989 ป้าย โดยเป็นป้ายที่ถูกกฎหมาย 841 ป้าย และเป็นป้ายเถื่อนจำนวน 184 ป้าย และเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาบางส่วนล่าสุดกระทรวงมหาดไทย ได้มีการออกกฎกระทรวงว่าด้วยการควบคุมป้ายหรือสิ่งสร้างขึ้นสำหรับติดหรือตั้งป้ายตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร พ.ศ. 2558 ซึ่งมีข้อกำหนดที่

สำคัญเช่น ข้อ 17 แสงสว่างที่ออกจากป้ายต้องไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญบริเวณข้างเคียง และไม่รบกวนการมองเห็นสภาพจราจรของผู้ขับขี่ยานพาหนะจนอาจส่งผลต่อการควบคุมหรือขับขี่ยานพาหนะ และให้อำนาจเจ้าพนักงานท้องถิ่นในการสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองป้ายดำเนินการเพื่อบรรเทาเหตุที่อาจก่อให้เกิดอันตราย หรือห้ามมิให้ใช้ป้ายจนกว่าจะมีการแก้ไข

ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น กองบังคับการตำรวจจราจร กรมการขนส่งทางบก กรมทางหลวง กรุงเทพมหานคร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานจะขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นและพื้นที่ที่เกิด โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ได้กล่าวไปข้างต้น

ปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจร โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา คือ การดำเนินนโยบายบางนโยบายของภาครัฐ โดยเฉพาะโครงการรถยนต์ใหม่คันแรกตามนโยบายรัฐบาล ที่ได้มีการดำเนินการตั้งแต่ 16 กันยายน พ.ศ.2554 – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2555 โครงการดังกล่าวมีเป้าหมายให้ผู้มีรายได้น้อยและไม่เคยมีรถยนต์มาก่อนสามารถซื้อรถยนต์ได้ ด้วยการคืนเงินภาษีเท่ากับที่จ่ายจริงเมื่อซื้อรถยนต์ ณ วันที่สิ้นสุดโครงการ มีรถยนต์ที่ขอใช้สิทธิทั้งสิ้นจำนวน 1,256,294 คัน โดยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 326,989 คัน⁹ ส่งผลให้ภาพรวมจำนวนรถใหม่จากเดิมที่ค่อยๆ เพิ่มขึ้นก็กลับเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะรถยนต์ใหม่ในกลุ่มรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ที่จดทะเบียนมีการเพิ่มขึ้นจากในปี พ.ศ. 2553 ที่มีจำนวน 465,738 คัน เพิ่มขึ้นเป็น 541,681 คัน ในปี พ.ศ. 2554 ที่เป็นปีแรกที่เริ่มดำเนินโครงการ และเพิ่มสูงขึ้นเป็น 894,183 คัน ในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นปีสุดท้ายของโครงการ และเนื่องจากการขยายเวลาการรับมอรถยนต์โครงการฯ จึงมีผลต่อจำนวนรถสับเนื่องมาในปี พ.ศ. 2556

ตารางที่ 3.34 สถิติจำนวนรถใหม่ ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล¹⁰ ที่จดทะเบียนในปีพ.ศ. 2551 - 2556

พ.ศ.	2551	2552	2553	2554	2555	2556
จำนวนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง	329,290	309,150	465,738	541,681	894,183	923,899
จำนวนรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	287,568	206,068	263,500	293,635	351,721	350,360

ที่มา : กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก

⁹ กรมสรรพสามิต

¹⁰ เงื่อนไขของรถยนต์ในโครงการฯ ต้องเป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ขนาดความจุระบอกลูกไม่เกิน 1,500 ลูกบาศก์เซนติเมตร รถยนต์กระบะ หรือรถยนต์นั่งที่มีกระบะ ไม่จำกัดขนาดความจุระบอกลูก แต่กำหนดให้มีราคาไม่เกิน 1,000,000 บาท ประเภทของรถยนต์ที่สอดคล้องกับเงื่อนไขโครงการมี 2 ประเภท คือ รถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง และ รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล

จากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก หลายภาคส่วนได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อโครงการรถยนต์คันใหม่คันแรกว่านำไปสู่วิกฤติการจราจรในพื้นที่จังหวัดที่เป็นเมืองใหญ่ต่างๆ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ นครราชสีมา สงขลา สุราษฎร์ธานี และภูเก็ต ข้อมูลจากการศึกษาผลกระทบจากโครงการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร¹¹ ระบุว่า รถยนต์จดทะเบียนสะสมทั่วประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.94 จำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อปริมาณรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลบนทางหลวงในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 8.22 ความเร็วในการเดินทางด้วยรถยนต์บนถนนสายหลักในเขตกรุงเทพมหานครช่วงเร่งด่วนเช้าลดลงร้อยละ 3.26 และช่วงเร่งด่วนเย็นลดลงร้อยละ 5.67 ตามลำดับ ข้อมูลลักษณะของปัญหาจากตารางที่ 3.5 สะท้อนให้เห็นถึงผลของการเพิ่มขึ้นจากจำนวนรถยนต์ ทั้งปัญหาในเรื่องของการจราจรติดขัดขวางการจราจรที่พบเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 24.42 และปัญหาในเรื่องของการจัดระเบียบการจราจรที่สืบเนื่องมาจากปัญหาการติดขัดที่พบเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 19.71

นอกจากปัจจัยในเรื่องของจำนวนรถที่มีผลต่อเหตุเดือดร้อนรำคาญทางการจราจรแล้ว ยังมีปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ถึงแม้จะไม่ได้เป็นการเกี่ยวข้องโดยตรง คือ ปัจจัยในด้านการเติบโตของตลาดอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่เมืองใหญ่ ที่ผ่านมารัฐบาลได้มีนโยบายในการกระตุ้นตลาดออกมาเป็นระยะ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤต เช่น เมื่อปี พ.ศ. 2543 – 2546 ที่ประเทศไทยประสบวิกฤตต้มยำกุ้งหรือในช่วงปี พ.ศ. 2551 – 2552 ซึ่งเป็นช่วงวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ โดยมาตรการที่นำมาใช้ก็เช่นการลดค่าจดทะเบียนการโอน การลดหย่อนการคำนวณภาษี ช่วงปี พ.ศ. 2553 รัฐบาลได้มีนโยบายโดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้มีการขยายระยะเวลาการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม จดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมการโอน นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2554 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบโครงการบ้านธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เพื่อที่อยู่อาศัยแห่งแรก โดยนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวมีเงื่อนไขพิเศษที่มอบให้แก่ผู้ต้องการมีบ้านหลังใหม่เป็นของตนเองโดยการลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมการโอน และไม่ต้องเสียค่าจดจำนอง และนอกจากนี้ในช่วงเวลาเดียวกันยังมีโครงการบ้านหลังแรกตามนโยบายรัฐบาล ที่ยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้ที่ซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่ออยู่อาศัยที่มีมูลค่าไม่เกิน 5 ล้านบาท ระหว่างวันที่ 21 กันยายน 2554 ถึง 31 ธันวาคม 2555

ประกอบกับนโยบายรัฐบาลในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ส่งเสริมในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมโดยเฉพาะรถไฟฟ้า ทำให้ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีโครงการอสังหาริมทรัพย์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม แต่เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลโครงการโดยส่วนใหญ่แล้วกลับพบว่าไม่ได้มีการเตรียมการในส่วนของผู้พักอาศัยอย่างเพียงพอ ตามประกาศของกฎกระทรวงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2517) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมการก่อสร้างอาคาร พุทธศักราช 2479 ระบุให้ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอาคารชุดต้องมีที่จอดรถยนต์ให้ไม่น้อยกว่า 1 คันต่อ 1 ครอบครัว และไม่น้อยกว่า 1 คัน ต่อ 2 ครอบครัวในเขตเทศบาลทุกแห่ง โดยอาคารชุดในที่นี้จะต้องมีพื้นที่แต่ละครอบครัว (แต่ละยูนิต) ตั้งแต่ 60 ตารางเมตรขึ้นไป แต่ในความเป็นจริงจะพบว่า พื้นที่แต่

¹¹ สุนันรินทร์ เพชรรัตน์ และคณะ. ผลกระทบจากโครงการรถยนต์ใหม่คันแรกตามนโยบายรัฐบาลต่อปริมาณจราจรและความเร็วในการเดินทางด้วยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร.

ละครบคร้วสำหรับอาคารชุดที่สร้างขึ้นนั้นจะมีขนาดเริ่มตั้งแต่ประมาณ 20 กว่าตารางเมตรต่อ 1 ยูนิต ทำให้อาคารดังกล่าวไม่เข้าเกณฑ์ข้อกำหนดในเรื่องการจัดเตรียมที่จอดรถของอาคารชุด โดยจะยึดตามเกณฑ์ของอาคารขนาดใหญ่ตามประกาศกฎกระทรวงแทน โดยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครระบุให้อาคารขนาดใหญ่ต้องมีที่จอดรถไม่น้อยกว่า 1 คัน ต่อพื้นที่อาคาร 120 ตารางเมตร และไม่น้อยกว่า 1 คันต่อพื้นที่ 240 ตารางเมตร สำหรับพื้นที่ในเขตเทศบาล ผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยเล็งเห็นช่องว่างในส่วนนี้ ทำให้เกิดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการในหลายโครงการ ซึ่งผู้อยู่อาศัยก็ต้องนำรถไปจอดบริเวณโดยรอบโครงการไม่ว่าจะเป็นริมถนนหรือพื้นที่หน้าที่พักอาศัยของผู้อื่น ส่งผลให้เกิดการกีดขวางการจราจรตามมา จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ก็เล็งที่จะแก้ไขปัญหา โดยวางแนวทางที่จะปรับเปลี่ยนข้อกำหนดในการจัดการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (EIA) ของโครงการอาคารชุดพักอาศัย ให้มีการจัดเตรียมพื้นที่จอดรถให้เพียงพอโดยยึดจากจำนวนยูนิต ไม่ใช่จำนวนพื้นที่ดั้งเดิม

ภาคผนวกที่ 3.1 สัดส่วนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นต่างๆ แบ่งตามรายภูมิภาค

	รวม	กทม.	กลาง	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	ตะวันออก	ตะวันตก	ใต้
1	32.98	40.34	34.67	41.56	29.83	35.66	27.40	29.66
2	2.58	1.54	3.26	5.50	4.61	3.72	5.28	4.06
3	7.44	3.94	10.23	16.51	12.96	11.42	19.77	4.06
4	22.53	25.31	22.88	9.68	19.30	23.36	17.22	20.91
5	4.41	4.57	4.15	2.66	5.65	2.21	3.72	4.69
6	4.19	3.38	3.91	6.07	5.57	4.34	4.31	6.34
7	7.55	6.48	6.71	6.07	7.65	5.40	7.44	9.89
8	0.04	0.06	0.02	0.19	0.00	0.00	0.00	0.00
9	0.02	0.03	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10	1.00	0.62	0.84	0.38	0.87	1.06	1.76	4.31
11	2.26	3.26	1.77	0.95	0.43	0.80	1.57	1.77
12	0.36	0.17	0.12	0.38	0.35	0.00	0.20	0.13
13	0.72	0.38	0.30	0.19	0.09	0.35	0.20	0.13
14	2.29	2.15	2.82	1.90	2.35	2.39	1.96	2.53
15	0.89	0.34	1.35	0.95	1.48	0.88	2.74	2.53
16	0.37	0.14	0.16	0.19	0.17	0.27	0.00	0.38
17	0.26	0.10	0.35	1.14	0.52	0.80	0.00	0.13
18	0.35	0.22	0.89	0.19	0.00	0.53	0.00	0.00
อื่นๆ	9.78	6.96	5.55	5.50	8.17	6.81	6.46	8.49
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

หมายเหตุ: แบ่งเรื่องร้องทุกข์เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1) มลพิษทางเสียง | 11) การลู่กล้าบาหวี |
| 2) ฝุ่น | 12) หนี้สิน |
| 3) กลิ่น | 13) เรือร้องสิทธิ |
| 4) การจราจร | 14) ปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ |
| 5) เหตุเดือดร้อนรำคาญที่เกิดจากบุคคล | 15) การลักลอบปล่อยน้ำเสีย |
| 6) อาชญากรรม | 16) การทุจริตของภาครัฐ |
| 7) บริการต่างๆ (โดยภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน) | 17) ไฟไหม้ |
| 8) ทรัพย์สินสูญหาย | 18) ผักตบชวา |
| 9) บุคคลสูญหาย | 19) อื่นๆ เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเว็บไซต์ |
| 10) การบุกรุกที่สาธารณะ | หรือโซเชียลมีเดีย เป็นต้น |

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านนโยบายสวัสดิการสังคม

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,617 เรื่อง โดยแบ่งเป็นข้อร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา 1,551 เรื่อง การใช้บริการทางสาธารณสุขจำนวน 1,349 เรื่อง การประกันสังคม 593 เรื่อง และหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 124 เรื่อง

โดยในบทนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละเรื่องจากการคัดกรองข้อร้องเรียนออกเป็นหมวดหมู่ที่ต่างกันตามลักษณะสาเหตุของการร้องเรียนดังกล่าว โดยในบางหมวดหมู่ของการร้องเรียนก็ยังสามารถแบ่งย่อยออกเป็นหมวดหมู่ที่ละเอียดขึ้นได้อีกเพื่อที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถมองเห็นถึงต้นตอของปัญหาได้อย่างชัดเจนและสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง รายละเอียดของการคัดกรองในแต่ละประเด็นมีดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษา

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 มีความหลากหลายมาก โดยมีทั้งเป็นลักษณะของ การแจ้งขอความช่วยเหลือทางการเงิน การร้องเรียนให้มีการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนของประเทศ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันในโรงเรียน โดยผู้วิจัยได้ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนดังกล่าวออกเป็น 9 กลุ่มใหญ่ๆด้วยกันกล่าวคือ

1) **กฎระเบียบในสถาบันการศึกษา** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเรียกร้องให้มีการแก้ไขกฎระเบียบภายในสถานศึกษา เช่น การเรียกร้องให้ออกกฎระเบียบในการควบคุมการรับน้องในสถาบันการศึกษา หรือการเรียกร้องให้แก้ไขกฎระเบียบในสถาบันการศึกษาเกี่ยวกับการสอบเลื่อนชั้น การแต่งกายในสถานศึกษา หรือการจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาเป็นต้น

2) **การเรียนการสอน/หลักสูตร** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เป็นการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาในประเทศ เช่น การเรียกร้องให้กระทรวงศึกษาธิการปรับหลักสูตรการเรียนการสอนใหม่เพื่อลดความจำเป็นในการเรียนพิเศษของเด็กนักเรียน หรือการเสนอแนะให้กระทรวงศึกษาส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศให้มากขึ้นในโรงเรียนทั่วประเทศเพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3) **ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความไม่ชอบมาพากลจากการเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆภายในสถานศึกษา เช่น การเรียกเก็บเงินบริจาคเพื่อให้บุตรหลานของผู้บริจาคเข้าเรียนในโรงเรียนบางแห่งได้ หรือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ปกครองโดยไม่มีคำอธิบายว่านำเงินดังกล่าวไปทำอะไรหรือมีความจำเป็นต้องเก็บแค่ไหน

4) **ปัญหาการเงิน (การศึกษา)** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่มีรายได้เพียงพอที่จะส่งเสียบุตรหลานให้ได้รับการศึกษาจึงเรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาให้การ

ช่วยเหลือ หรือเป็นข้อเรียกร้องของชุมชนให้มีการจัดสร้างห้องสมุดหรือเปิดการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ให้แก่คนในพื้นที่ หรือเป็นการของบประมาณจากรัฐบาลเพื่อการซ่อมแซมบูรณะอาคารเรียนของโรงเรียนบางแห่ง ทั้งนี้ยังรวมถึงปัญหาความล่าช้าในการจ่ายเงินของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ที่จะทำให้ผู้ร้องไม่สามารถศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาได้

5) **ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเรียกร้องของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือในเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาจากกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ที่ต้องการให้มีการแก้ไขกฎเกณฑ์บางประการเพื่อให้ผู้กู้ยังคงมีสิทธิในการกู้ยืมต่อไป เช่น การแก้ไขเกี่ยวกับเกณฑ์เกรดเฉลี่ยขั้นต่ำของผู้กู้ยืม หรือ เกณฑ์การผ่านประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ของสถาบันการศึกษาที่ผู้กู้ศึกษาอยู่ เป็นต้น

6) **หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)** เป็นหมวดหมู่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการการเรียนการสอนของหลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) เช่น ข้อเสนอแนะให้มีการจัดการเรียนการสอนวิชาชีฟให้ผู้เรียนในหลักสูตรดังกล่าว หรือจัดให้มีกิจกรรมฝึกงานระหว่างวันธรรมดาให้กับผู้เรียน เป็นต้น

7) **คุณภาพการศึกษา** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพของการเรียนการสอนในบางสถาบันการศึกษาว่าไม่ได้มาตรฐาน มีการว่าจ้างครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าที่ควรเป็น ทำให้นักเรียนไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ หรือการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนที่ไม่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานของภาครัฐ

8) **การบรรจุครู** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสอบบรรจุครูประเภทต่างๆ ทั้งในเรื่องของความล่าช้าในการเรียกบรรจุครูผู้ช่วยที่สอบผ่านแล้วทำให้เสียโอกาสในการสมัครงานที่อื่น การขาดแคลนครูเพื่อการบรรจุในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ หรือเรื่องของช่วงเวลาการเปิดหลักสูตรอบรมประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (ป.บัณฑิต) ที่ไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาที่มีการเปิดสอบทำให้ผู้ที่ต้องการได้รับการบรรจุหลายคนเสียโอกาส

9) **ข้อร้องเรียนอื่นๆ** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ชัดเจน ซึ่งมักเป็นข้อร้องเรียนที่มีความจำเพาะเจาะจงมาก เช่น การแจ้งปัญหาการขาดแคลนครูของโรงเรียนบางแห่ง การนำเสนอขายอุปกรณ์การเรียนการสอน หรือ ปัญหาสุขภาพของนักเรียน เป็นต้น

4.1.1 ข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาของทั้งประเทศ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,551 เรื่อง โดยหมวดหมู่ของเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนในประเทศไทยโดยคิดเป็น ร้อยละ 21.41 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (จำนวน 312 เรื่อง) โดยในหมวดหมู่นี้ดังกล่าวพบว่า ข้อเสนอแนะจำนวนมากกล่าวถึงปัญหาการเรียนพิเศษของนักเรียนในโรงเรียน ซึ่งส่งผลให้นักเรียนเกิดความเครียดเป็นอย่างมาก อีกทั้งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายแก่ผู้ปกครองเป็นจำนวนมากอีกด้วย นอกจากนี้แล้วยังมีข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ รวมถึงการเรียกร้องให้มีการเพิ่มการเรียนการสอนด้านคุณธรรม จริยธรรมและศาสนาใส่ไปในหลักสูตรของประเทศด้วย

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 20.44 ของจำนวนเรื่องทั้งหมด (จำนวน 317 เรื่อง) ได้แก่ ปัญหาการเงินเกี่ยวกับการศึกษา โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้วนั้นพบว่า ในจำนวน 317 เรื่องดังกล่าว สัดส่วนข้อร้องเรียนที่มากที่สุดคือการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ทุนการศึกษาแก่บุตรหลานของผู้ร้อง (หรือในบางกรณี ตัวผู้ร้องเอง) เนื่องจากผู้ร้องประสบปัญหาด้านรายได้ไม่มีเงินเพียงพอในการส่งเสียบุตรหลานให้ได้รับการศึกษา ในขณะที่ข้อร้องเรียนอีกส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากความล่าช้าของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในการโอนเงินทุนการศึกษาให้แก่ นักเรียน นักศึกษาจำนวนมาก ส่งผลให้ ผู้กู้ยืมเหล่านี้ไม่มีรายได้เพียงพอที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมในการศึกษา และค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตประจำวัน ข้อร้องเรียนที่เหลือจะเป็นการขออนุมัติงบประมาณเพื่อทำการซ่อมแซมอาคารเรียนหรือสร้างอาคารใหม่ เช่น ห้องสมุด จากหน่วยงานส่วนกลางเพื่อให้แก่สถานศึกษาบางแห่งเป็นการเฉพาะ

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 3 ได้แก่ การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบในสถาบันการศึกษา โดยหมวดหมู่นี้มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดคิดเป็น 243 เรื่อง หรือ ร้อยละ 15.67 ของจำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งหมด โดยข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นมาเป็นอันดับต้นๆได้แก่ การร้องเรียนให้มีการควบคุมประเพณีรับน้องใหม่ในสถาบันการศึกษาเนื่องจากความกังวลในเรื่องของอันตรายในกลุ่มผู้ปกครอง และความเครียดจากตัวของนักศึกษาที่ต้องถูกกระทำฝืนความเต็มใจในประเพณีรับน้องใหม่ ส่วนที่เหลือมักเป็นการเรียกร้องให้มีการแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลเพื่อเปลี่ยนระดับชั้นการศึกษาหรือกฎระเบียบเกี่ยวกับการชำระค่าธรรมเนียมในสถาบันการศึกษา เป็นต้น

ตารางที่ 4.1 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาของทั้งประเทศ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ทุกระเบียบในสถาบันการศึกษา	243	15.67
2. ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา	212	13.67
3. การเรียนการสอน/หลักสูตร	332	21.41
4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	317	20.44
5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	39	2.51
6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	18	1.16
7. คุณภาพการศึกษา	24	1.55
8. การบรรจุครู	69	4.45
9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	297	19.15
รวม	1,551	100.00

เมื่อแยกดูรายละเอียดข้อร้องเรียนรายหมวดหมู่พบว่าข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการศึกษาส่วนใหญ่มักเป็นการร้องเรียนที่มีลักษณะทั่วไป ยกเว้นแต่กรณีของการทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษาหรือปัญหาการขาดแคลนค่าใช้จ่ายในการศึกษาเท่านั้น กล่าวคือ ปัญหาดังกล่าวมักเกิดขึ้นภายในสถาบันการศึกษาใดสถาบันหนึ่งหรือเกิดขึ้นกับบุคคล/ครอบครัวใด บุคคล/ครอบครัวหนึ่งเป็นกรณีจำเพาะ นั่นหมายความว่า ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องระบุสถานศึกษาหรือบุคคลที่ประสบปัญหาดังกล่าวให้ได้ แล้วทำการตรวจสอบแก้ไข/ให้ความช่วยเหลือเป็นรายกรณีไป ข้อเรียกร้องอื่นๆ มักเป็นข้อเรียกร้องในกรณีทั่วไป นั่นหมายความว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างเช่นกระทรวงศึกษาธิการเอง สามารถทำการแก้ไขปัญหาต่างๆที่มีการร้องเรียนได้โดยใช้นโยบายที่จะมีผลกับสถาบันการศึกษาทุกแห่งทั่วประเทศ

ตารางที่ 4.2 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษাজำแนกรายภาคและประเด็นปัญหา

หน่วย : จำนวน (ร้อยละ)

ภาค/ประเด็น	1. กฎระเบียบใน สถาบันการศึกษา	2. พุจริต/คอร์รัปชันใน สถาบันการศึกษา	3. การเรียนการสอน/ หลักสูตร	4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อ การศึกษา
ภาคเหนือ	2.88	6.60	0.90	8.52	5.13
ภาคกลาง	4.12	15.09	2.11	16.72	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.94	11.79	2.11	12.93	15.38
ภาคใต้	0.41	6.13	2.41	10.09	2.56
กรุงเทพมหานคร	14.40	23.58	3.01	11.04	2.56
ไม่ระบุ	73.25	36.79	89.46	40.69	74.36
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษাজำแนกรายภาคและประเด็นปัญหา (ต่อ)

หน่วย : จำนวน (ร้อยละ)

ภาค/ประเด็น	6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	7. คุณภาพการศึกษา	8. การบรรจุครู	9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ
ภาคเหนือ	0.00	4.17	8.70	4.71
ภาคกลาง	0.00	12.50	5.80	8.75
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.00	0.00	8.70	7.07
ภาคใต้	5.56	4.17	1.45	4.71
กรุงเทพมหานคร	0.00	4.17	2.90	14.14
ไม่ระบุ	94.44	75.00	72.46	60.61
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษำแนกตามความจำเพาะและประเด็นปัญหา

ประเด็น/ความจำเพาะ	จำเพาะเจาะจง	จำนวน (ร้อยละ)	ทั่วไป	จำนวน (ร้อยละ)	รวม
1. กฎระเบียบในสถาบันการศึกษา	107	44.03	136	55.97	243
2. ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา	191	90.09	21	9.91	212
3. การเรียนการสอน/หลักสูตร	70	21.08	262	78.92	332
4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	261	82.33	56	17.67	317
5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	17	43.59	22	56.41	39
6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	5	27.78	13	72.22	18
7. คุณภาพการศึกษา	12	50.00	12	50.00	24
8. การบรรจุครู	34	49.28	35	50.72	69
9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	223	75.08	74	24.92	297
รวม	920	-	631	-	1,551

4.1.2 ขอร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 176 เรื่อง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษาที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องการทุจริต คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา เรื่องปัญหาการเงินในการเข้ารับการศึกษากฎระเบียบในสถาบันการศึกษา และการเรียนการสอน/หลักสูตร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. กฎระเบียบในสถาบันการศึกษา	35	19.89
2. ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา	50	28.41
3. การเรียนการสอน/หลักสูตร	10	5.68
4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	35	19.89
5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	0.57
6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	0	0.00
7. คุณภาพการศึกษา	1	0.57
8. การบรรจุครู	2	1.14
9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	42	23.86
รวม	176	100.00

4.1.3 ขอร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ภาคกลาง

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคกลางนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 135 เรื่อง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษาที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องปัญหาการเงินในการเข้ารับการศึกษารายการทุจริต คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา และกฎระเบียบในสถาบันการศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ภาคกลาง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. กฎระเบียบในสถาบันการศึกษา	10	7.41
2. ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา	32	23.70
3. การเรียนการสอน/หลักสูตร	7	5.19
4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	53	39.26
5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	0	0.00
6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	0	0.00
7. คุณภาพการศึกษา	3	2.22
8. การบรรจุครู	4	2.96
9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	26	19.26
รวม	135	100.00

4.1.4 ข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ภาคเหนือ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคเหนือนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 74 เรื่อง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษาที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องปัญหาการเงินในการเข้ารับการศึกษ เรื่องการทุจริต คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา และกฎระเบียบในสถาบันการศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ภาคเหนือ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. กฎระเบียบในสถาบันการศึกษา	7	9.46
2. ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา	14	18.92
3. การเรียนการสอน/หลักสูตร	3	4.05
4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	27	36.49
5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	2	2.70
6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	0	0.00
7. คุณภาพการศึกษา	1	1.35
8. การบรรจุครู	6	8.11
9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	14	18.92
รวม	74	100.00

4.1.5 ข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 118 เรื่อง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษาที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่

เรื่องปัญหาการเงินในการเข้ารับการศึกษ เรื่องการทุจริต คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา และกฎระเบียบในสถาบันการศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. กฎระเบียบในสถาบันการศึกษา	12	10.17
2. ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา	25	21.19
3. การเรียนการสอน/หลักสูตร	7	5.93
4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	41	34.75
5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	6	5.08
6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	0	0.00
7. คุณภาพการศึกษา	0	0.00
8. การบรรจุครู	6	5.08
9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	21	17.80
รวม	118	100.00

4.1.6 ข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ภาคใต้

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคใต้นั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 72 เรื่อง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการศึกษาที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องปัญหาการเงินในการเข้ารับการศึกษ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆที่ไม่สามารถจัดหมวดหมู่ได้ และเรื่องการทุจริต คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษาในพื้นที่ภาคใต้

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. กฎระเบียบในสถาบันการศึกษา	1	1.39
2. ทุจริต/คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา	13	18.06
3. การเรียนการสอน/หลักสูตร	8	11.11
4. ปัญหาการเงิน (การศึกษา)	32	44.44
5. ระเบียบ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	1.39
6. หลักสูตรการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	1	1.39
7. คุณภาพการศึกษา	1	1.39
8. การบรรจุครู	1	1.39
9. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	14	19.44
รวม	72	100.00

4.1.7 สรุปประเด็นที่น่าสนใจจากข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษา

จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศไทยมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ในบางพื้นที่และแตกต่างกันในบางพื้นที่ กล่าวคือ ปัญหาเรื่องการเงินในการเข้ารับการศึกษาดูจะเป็นปัญหาสำคัญที่สุดในทุกพื้นที่ยกเว้นเขตเมืองเช่น กรุงเทพมหานคร โดยพื้นที่เขตเมืองนั้น การเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของสถาบันการศึกษาเพื่อปกป้องสิทธิของผู้เรียนดูจะมีความสำคัญค่อนข้างมาก (เกือบร้อยละ 20 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด) แต่ปัญหานี้กลับไม่ได้รับความสำคัญมากในพื้นที่อื่นๆของประเทศ (ไม่เกินร้อยละ 10 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด) ในขณะที่ปัญหาเรื่องการทุจริต คอร์รัปชันในสถาบันการศึกษา ดูจะเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นและมีการร้องเรียนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทย บ่งชี้ว่า ปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย มีการรับรู้โดยประชาชนแต่ไม่เคยได้รับการแก้ไข

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละเรื่องโดยแบ่งย่อยออกเป็นหมวดหมู่ที่ละเอียดขึ้นเพื่อที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถมองเห็นถึงต้นตอของปัญหาได้อย่างชัดเจนและสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างถูกต้อง พบว่ามีรายละเอียดที่น่าสนใจเพิ่มเติมดังนี้

ประเด็นที่น่าสนใจประเด็นแรกที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในด้านการศึกษานั้น พบว่า มีครอบครัวชาวไทยจำนวนมากที่ยังคงมีปัญหาไม่มีรายได้เพียงพอในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในระบบการศึกษาต่างๆที่ทางรัฐบาลมีนโยบายการศึกษาฟรีแก่ประชาชน และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของครอบครัวเหล่านี้ พบว่า ครอบครัวส่วนใหญ่ที่มีปัญหามีลักษณะเป็นครอบครัวเลี้ยงเดี่ยว (มีบิดา หรือมารดา เป็นผู้นำครอบครัวเพียงคนเดียว) โดยคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 25.17 ของครอบครัวทั้งหมดที่ร้องเรียนให้รัฐช่วยค่าใช้จ่ายเรื่องการศึกษา ในขณะที่สัดส่วนไม่น้อยที่มีปัญหาเป็นครอบครัวที่มีลักษณะเป็นครอบครัวข้ามรุ่น (Skipped generation) (มีจำนวนถึงร้อยละ 10.88 ของครอบครัวที่มีปัญหาทั้งหมด) กล่าวคือเป็นครอบครัวที่มีเพียงผู้สูงอายุอยู่กับหลานโดยไม่มีคนวัยทำงานอยู่ในครอบครัวเลย (มักเกิดจากการที่บิดา มารดา ของเด็กเสียชีวิต หรือหย่าร้างแล้วทิ้งเด็กไว้ให้บิดา มารดา ของตนรับผิดชอบ) ซึ่งถือเป็นลักษณะครอบครัวที่มีความเสี่ยงทางการเงินค่อนข้างสูงเนื่องจากไม่มีผู้ที่มีรายได้เป็นหลักในครอบครัว

ตารางที่ 4.10 ประเด็นที่น่าสนใจจากข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษา

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
ปัญหาการเงิน (ครอบครัวเลี้ยงเดี่ยว)	37	25.17
ปัญหาการเงิน (ครอบครัวข้ามรุ่น)	16	10.88
ปัญหาการเงิน (ครอบครัวขยาย)	5	3.40
ปัญหาการเงิน (ครอบครัวทั่วไป)	21	14.29
ปัญหาการเงิน (ไม่ได้ระบุประเภทครอบครัว)	68	46.26

ตารางที่ 4.11 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษากรณีไม่มีค่าใช้จ่ายในการศึกษาสูงสุด 6 จังหวัดแรก

จังหวัด	จำนวนข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายการศึกษา
กรุงเทพมหานคร	13
นครศรีธรรมราช (ภาคใต้)	6
ปทุมธานี (ภาคกลาง)	5
นราธิวาส (ภาคใต้)	4
ปัตตานี (ภาคใต้)	4
สุพรรณบุรี (ภาคกลาง)	4

ข้อค้นพบนี้บ่งชี้ถึงลักษณะครอบครัวที่ควรได้รับการดูแลช่วยเหลือจากภาครัฐเป็นกรณีพิเศษ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเงิน) อีกทั้งยังบ่งชี้ด้วยว่าหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้การศึกษาแก่เยาวชนซึ่งเป็นอนาคตของประเทศจำเป็นต้องทำงานหนักกว่าปัจจุบันในการระดมกลุ่มเยาวชนที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษและทำการช่วยเหลือให้เยาวชนกลุ่มดังกล่าวได้รับการศึกษาตามที่เหมาะสมต่อไป

เมื่อทำการศึกษานโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ของกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า นโยบายดังกล่าวจะมีการช่วยเหลือทางด้านงบประมาณจากกระทรวงศึกษาธิการในส่วนของ 1) ค่าเล่าเรียน ซึ่งมีลักษณะเป็นงบประมาณรายหัวขึ้นกับระดับชั้นในการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการให้แก่นักเรียนแต่ละคน (ผ่านสถานศึกษาโดยตรง) 2) ค่าหนังสือเรียนเป็นลักษณะของงบประมาณรายหัวขึ้นกับระดับชั้นในการศึกษาเช่นเดียวกัน (ผ่านสถานศึกษาโดยตรง) โดยจะมีการส่งเสริมให้มีการจัดระบบหนังสือยืมเรียนเพื่อส่งต่อระหว่างรุ่นนักเรียนด้วย 3) ค่าอุปกรณ์การเรียนเป็นลักษณะของงบประมาณให้สถานศึกษารับงบประมาณรายหัวไปจัดการเองโดยให้อิสระแก่ผู้ปกครองในการดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนด้วยตนเองแล้วนำไปเสริมรับเงินมาเบิกจ่ายจากสถานศึกษาในภายหลัง 4) ค่าเครื่องแบบนักเรียนจะมีการให้งบประมาณช่วยเหลือในลักษณะเดียวกันกับงบประมาณสำหรับอุปกรณ์การเรียน และ 5) งบประมาณช่วยเหลือกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนในลักษณะงบประมาณรายหัวเช่นกัน (ผ่านสถานศึกษาโดยตรง) แก่สถานศึกษาทั่วประเทศ¹²

¹² <http://www.moe.go.th/moe/upload/news20/FileUpload/8646-9873.pdf>

ตารางที่ 4.12 เงินอุดหนุนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี

หมวดรายการนโยบายเรียนฟรี 15 ปี			หมวดค่าเล่าเรียน (บาท/ปี/ คน)	หมวดหนังสือเรียน (บาท/คน)	หมวดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ผู้เรียน (บาท/ภาคเรียน/คน)
การศึกษาในระบบ					
	- อนุบาล		1,700.00	200.00	215.00
	- ประถมศึกษา				
		ปีที่ 1		483.20	
		ปีที่ 2		347.20	
		ปีที่ 3		365.60	
		ปีที่ 4		580.00	
		ปีที่ 5		426.00	
		ปีที่ 6		496.00	
		รวม	1,900.00	2,698.00	240.00
	- มัธยมต้น				
		ปีที่ 1		739.20	
		ปีที่ 2		564.80	
		ปีที่ 3		560.00	
		รวม	3,500.00	1,864.00	440.00
	- มัธยมปลาย				
		ปีที่ 4		1,160.80	
		ปีที่ 5		805.60	
		ปีที่ 6		763.20	
		รวม	3,800.00	2,729.60	475.00
	- ปวช.				
		ช่างอุตสาหกรรม	6,500.00		
		พาณิชยกรรม	4,900.00		

		คหกรรม	5,500.00		
		ศิลปกรรม	6,200.00		
		เกษตรกรรมทั่วไป	5,900.00		
		เกษตรกรรมปฎิรูป	11,900.00		
		รวม	40,900.00	1,000.00	475.00
การศึกษานอกระบบ					
	- ประถมศึกษา		1,100.00	290.00	140.00
	- มัธยมต้น		2,300.00	360.00	290.00
	- มัธยมปลาย		2,300.00	400.00	290.00
	- ปวช.		4,240.00	500.00	530.00
รวม			51,800.00	8,491.60	1,845.00

ตารางที่ 4.13 เงินอุดหนุนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี (ต่อ)

หมวดรายการนโยบายเรียนฟรี 15 ปี		หมวดอุปกรณ์การเรียน (บาท/ภาคเรียน/คน)	หมวดเครื่องแบบนักเรียน (บาท/ปี/คน)
	- อนุบาล	100.00	300.00
	- ประถมศึกษา	195.00	360.00
	- มัธยมต้น	210.00	450.00
	- มัธยมปลาย	230.00	500.00
	- ปวช.	230.00	900.00
รวม		965.00	2,510.00

จากตารางงบประมาณที่นำเสนอ จะเห็นได้ว่านโยบายเรียนฟรีดังกล่าวอาจจะยังไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างการศึกษาของนักเรียน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลให้ สถานศึกษาบางแห่งต้องมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม หรืออาจจะมีการผันงบประมาณบางส่วนไปทำอย่างอื่นที่ผิดวัตถุประสงค์ ส่งผลให้ นักเรียนที่ขาดแคลนจำนวนหนึ่งยังไม่สามารถรับประโยชน์จากนโยบายดังกล่าวได้อย่างเต็มที่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรทำการควบคุมการใช้งบประมาณดังกล่าวของสถานศึกษาทั่วประเทศ อย่างเคร่งครัดและควรมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอว่าเด็กนักเรียนด้อยโอกาสในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึง การศึกษาได้โดยไม่มีอุปสรรค (เนื่องจาก สถานศึกษาได้รับงบประมาณอุดหนุนอยู่แล้ว) โดยอาจใช้การ ประชาสัมพันธ์ประกอบด้วยการสร้างการรับรู้ในหมู่ประชาชนว่าจะได้รับการช่วยเหลือทางการเงิน บางส่วนจากภาครัฐ จึงไม่มีความจำเป็นต้องกลัวว่าจะมีปัญหาทางการเงินเมื่อส่งบุตรหลานเข้ารับการ ศึกษา

จากการศึกษาเพิ่มเติม ยังพบว่า แม้จะมีหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541¹³ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เงินกู้ยืมแก่ นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งจะครอบคลุมทั้ง ค่าเล่าเรียน และค่าใช้จ่ายในการครองชีพระหว่างการ ศึกษา แต่เมื่อศึกษาในรายละเอียดกลับพบว่า กองทุนดังกล่าวยังคงมีกฎเกณฑ์ที่อาจจะเป็นคำอธิบายของ ข้อร้องเรียนที่พบในประเด็นเรื่องการศึกษาได้ กล่าวคือ กองทุนดังกล่าวจะครอบคลุมเพียงการศึกษาใน ระดับชั้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา และ ปริญญาตรีเท่านั้น (ทั้งกองทุนกู้ยืมเพื่อ การศึกษาและกองทุนเงินให้กู้ยืมที่ผูกกับรายได้ในอนาคต) ซึ่งหมายความว่า เยาวชนจำนวนหนึ่งที่ยังศึกษาไม่ ถึงระดับดังกล่าวจะไม่มีสิทธิ์ได้รับการช่วยเหลือจากทางภาครัฐได้เลย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ในที่นี้คือ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา) จึงอาจพิจารณาทำการขยายขอบเขต ระดับการศึกษาให้ครอบคลุมหลายระดับชั้นมากกว่าเดิมเพื่อให้ประชาชนที่มีปัญหาในการส่งบุตรหลานเข้ารับ การศึกษามีสิทธิ์สมัครเพื่อขอกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาได้ โดยอาจขยายการครอบคลุม พร้อมกับเข้มงวดเรื่อง เกณฑ์ในการกำหนดว่าผู้ใดมีสิทธิ์กู้ยืมมากขึ้น (เช่น เกณฑ์เรื่องระดับรายได้ของครอบครัวที่มีสิทธิ์) เพื่อไม่ให้ เกิดภาระทางงบประมาณที่มากกว่าเดิม

¹³ <http://www.studentloan.or.th>

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจประเด็นต่อมาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในด้านการศึกษานั้น พบว่า มีโรงเรียนจำนวนมากที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ปกครองในลักษณะของการบังคับ (คิดเป็นร้อยละ 16.04 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บเงินแบบไม่มีความชัดเจนในสถาบันการศึกษา) เช่น ค่าใช้จ่ายเพื่อการเรียนพิเศษ หรือค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง/บำรุงรักษาอาคารเรียน โดยมีได้สอบถามความสมัครใจจากผู้ปกครอง เป็นการบังคับให้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะของการทุจริตคอร์รัปชันในสถาบันศึกษารูปแบบหนึ่ง โดยมักไม่ค่อยได้รับการตรวจสอบ ทั้งนี้ข้อร้องเรียนดังกล่าวมักมีลักษณะเป็นข้อร้องเรียนที่มีความจำเพาะ คือเกิดขึ้นในสถาบันการศึกษาแห่งใดแห่งหนึ่งเป็นการเฉพาะ จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรเข้าไปทำการตรวจสอบเป็นรายกรณีไป

ตารางที่ 4.14 ประเด็นที่น่าสนใจจากข้อร้องทุกข์ด้านการศึกษา 2

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
การเก็บเงินแบบบังคับ	34	16.04
การเรียนพิเศษ	29	9.70
เน้น ภาษาอังกฤษ	33	11.04

ทั้งนี้ จากนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ของกระทรวงศึกษาธิการที่กล่าวมาข้างต้น เป็นที่น่าแปลกใจที่พบว่าข้อร้องเรียนจำนวนมากเกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากผู้ปกครอง เพราะสถานศึกษาแต่ละแห่งควรได้รับงบประมาณช่วยเหลือจากกระทรวงอยู่แล้ว และไม่ควรมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดงบประมาณจึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมว่า การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายดังกล่าวเกิดจากความไม่เพียงพอของงบประมาณจากภาครัฐ หรือ เกิดจากการทุจริต/คอร์รัปชันในสถานศึกษา ซึ่งส่งผลให้งบประมาณจากภาครัฐไม่ลงไปถึงผู้ควรได้รับประโยชน์จริงๆ และควรมีการลงโทษสถานศึกษาที่นำงบประมาณดังกล่าวไปใช้ผิดวัตถุประสงค์อย่างเปิดเผยเพื่อให้เป็นตัวอย่างกับสถานศึกษาอื่นๆด้วย

ประเด็นสุดท้ายที่น่าสนใจซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ในด้านการศึกษานั้น คือข้อเสนอแนะจากประชาชนเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนในโรงเรียน โดยมีข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 9.70 ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรทั้งหมดที่เกิดขึ้นที่มีการกล่าวถึงปัญหาการเรียนพิเศษของเด็กนักเรียนที่ผู้ปกครองเห็นว่าเป็นการเพิ่มความเครียดให้แก่ตัวนักเรียนเอง (จากการเรียนที่หนัก) และแก่ตัวผู้ปกครอง (จากค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น) ซึ่งควรได้รับการควบคุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่ครูมักมีการสอนในห้องเรียนไม่เต็มที่เพื่อมาเปิดสอนพิเศษเองเป็นการส่วนตัวโดยใช้สถานที่ของโรงเรียน ในขณะที่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนราวร้อยละ 11.04 บ่งชี้ว่า ประชาชนชาวไทยจำนวนมากเห็นความสำคัญของภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ โดยต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้มากกว่าในปัจจุบัน ในรูปแบบที่ผู้เรียนจะสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตจริง (ไม่เน้นแต่แกรมมา) ทั้งแก่นักเรียนในโรงเรียน และ ประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจอยากพัฒนาตนเอง

นโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นนี้ได้แก่ นโยบายลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้ (Moderate Class More Knowledge) โดย กระทรวงศึกษาธิการนั้น เป็นนโยบายที่บ่งชี้ถึงความพยายามของภาครัฐที่จะแก้ไข ปัญหาการเรียนการสอนที่มากเกินไปในสถานศึกษาของประเทศไทย แต่ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวก็ยังคงมี ประเด็นให้ต้องตรวจสอบเพิ่มเติม กล่าวคือ การลดเวลาเรียนในห้องเรียนลงเพื่อส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรม พัฒนาทักษะผู้เรียน แต่หากสถานศึกษาไม่มีการจัดกิจกรรมดังกล่าวจริง ก็อาจจะเป็นช่องทางให้ นักเรียน จำนวนมากนำเวลาที่เหลือไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ได้ เช่น เอาเวลาไปเรียนพิเศษเพิ่มเติม หรือ เอาเวลาไปทำ กิจกรรมที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้นโยบายดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้นักเรียนไทย มีทักษะอย่างอื่นนอกห้องเรียนและไม่ต้องเคร่งเครียดกับการเรียนมากเกินไป จำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีการตรวจสอบการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวของสถานศึกษาอย่างเข้มงวด โดยอาจใช้ตัวชี้วัดที่ เกี่ยวข้อง เช่น แผนงานกิจกรรมพัฒนาทักษะแต่ละด้านของผู้เรียนที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริง (โดยไม่สร้าง ภาระแก่ครูผู้สอนมากเกินไป) อีกทั้งควรมีการควบคุมการสอนพิเศษทั้งในและนอกสถานศึกษา อย่าง เข้มงวดโดยอาจออกเป็นกฎหมายหรือระเบียบที่ชัดเจนมากกว่าในปัจจุบัน

4.2 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุข

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 มีทั้งเป็น ลักษณะของ ข้อร้องเรียนให้มีการแก้ไข ข้อเรียกร้องให้มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ หรือ การแจ้งขอความช่วยเหลือทางการเงิน โดยผู้วิจัยได้ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนดังกล่าวออกเป็น 8 กลุ่มด้วยกัน กล่าวคือ

1) **สิทธิในการเข้ารับบริการ** เป็นหมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาในการใช้สิทธิของประชาชน เมื่อเข้ารับบริการทางสาธารณสุข เช่น ปัญหาในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแบบฉุกเฉินในสถานพยาบาลที่มีใช้สถานพยาบาลที่ระบุในหน้าบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า¹⁴ หรือการเรียกร้องของสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลเพิ่มเติมของกลุ่มผู้เกษียณอายุ เป็นต้น

2) **คุณภาพการบริการ (บุคลากร)** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความไม่พอใจในคุณภาพการบริการของบุคลากรทางการแพทย์ตามสถานพยาบาลต่างๆ ซึ่งมักมีสาเหตุมาจาก ความล่าช้าในการให้บริการหรือการปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลอย่างไม่ให้เกียรติ การเลือกปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีกับผู้ป่วย หรือแม้แต่การปฏิเสธการรักษาพยาบาลของแพทย์หรือพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐ

3) **คุณภาพการบริการ (เวชภัณฑ์)** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความไม่พอใจอันเกิดจากการที่สถานพยาบาลบางแห่งไม่มียา/เวชภัณฑ์บางชนิดเพื่อบริการแก่ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนเนื่องจากทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาไม่ต่อเนื่อง

4) **คุณภาพการบริการ (เวลาเปิด-ปิด)** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเวลาในการเปิดให้บริการของสถานพยาบาลบางแห่ง เช่น การไม่ให้การรักษายาแบบฉุกเฉินนอกเวลาราชการ การพักเที่ยงของบุคลากรที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ หรือการเปิดให้บริการของสถานพยาบาลแค่บางช่วงเวลาหรือบางวันของสัปดาห์เท่านั้น

5) **ปัญหาการเงิน (สาธารณสุข)** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อเรียกร้องของประชาชนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือทางการเงินในการรักษาพยาบาลเนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่มีเงินค่ารักษาพยาบาลเพียงพอทั้งในกรณีที่ใช้สิทธิแล้วและยังไม่ได้ใช้สิทธิประกันสุขภาพตามกฎหมาย

6) **ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาด** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการรักษาที่ผิดพลาดของบุคลากรทางการแพทย์ที่ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยต่อเนื่องแก่ผู้ร้องหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้อง โดยไม่มีการเยียวยาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) **ยาไม่ได้มาตรฐาน** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดจำหน่ายยาบางประเภทที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่ถูกกฎหมายโดยไม่มีการควบคุมในพื้นที่ที่ผู้ร้องอาศัยอยู่ เป็นต้น

¹⁴ ตามระเบียบของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาชนจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลที่ระบุในหน้าบัตรก่อนเสมอ จะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่นได้เฉพาะเมื่อได้รับใบส่งตัวจากแพทย์ หรือในกรณีฉุกเฉินเท่านั้น

8) **ข้อร้องเรียนอื่นๆ** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ชัดเจน ซึ่งมักเป็นข้อร้องเรียนที่มีความจำเพาะเจาะจงขึ้นอยู่กับตัวผู้ร้องมาก เช่น เป็นเพียงการขอความช่วยเหลือทางการแพทย์กรณีฉุกเฉินหรือติดต่อขอย้ายสถานพยาบาลหน้าบัตรประกันสุขภาพของตน เท่านั้น (หมวดหมู่นี้จะไม่ถูกพุดถึงในการวิเคราะห์เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยนโยบายระดับภาครัฐ)

4.2.1 ข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขของทั้งประเทศ

ตารางที่ 4.15 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขของทั้งประเทศ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สิทธิ์ในการเข้ารับบริการ	112	8.30
2. คุณภาพการบริการ (บุคลากร)	250	18.53
3. คุณภาพการบริการ (เวชภัณฑ์)	14	1.04
4. คุณภาพการบริการ (เวลาเปิด-ปิด)	48	3.56
5. ปัญหาการเงิน (สาธารณสุข)	142	10.53
6. ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาด	71	5.26
7. ยาไม่ได้มาตรฐาน	74	5.49
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	638	47.29
รวม	1,349	100.00

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,349 เรื่อง โดยหมวดหมู่ของเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.53 ของ จำนวนเรื่องทั้งหมด (จำนวน 250 เรื่อง) ซึ่งได้แก่การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐ โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้วนั้น พบว่า ในจำนวน 250 เรื่องดังกล่าว มีจำนวนถึง 104 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 41.60 ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้บริการของสถานพยาบาล โดยความล่าช้าดังกล่าวมักมีสาเหตุมาจากจำนวนแพทย์ที่ทำการรักษาพยาบาลที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้เวลาในการรอนานมากกว่าที่จะได้เข้ารับการรักษาจากแพทย์ ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งซึ่งมักได้รับการร้องเรียนคือปัญหาในการจัดการบริการของสถานพยาบาลที่เป็นสาเหตุให้ ผู้ป่วยต้องรอคิวตรวจนานมาก ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีของบางสถานพยาบาลที่มีระบบการบริหารจัดการคิวเจาะเลือดไม่ดีส่งผลให้ ผู้ป่วยที่ต้องอดอาหารมาเป็นเวลานานไม่ได้รับความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการรอคิวเจาะเลือดของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งมีผู้ร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมาก

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 2 ได้แก่ การร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือในเรื่องค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคิดเป็น ร้อยละ 10.53 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (จำนวน 142 เรื่อง) โดยในหมวดหมู่นี้พบว่า ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเกิดจากการที่ผู้ร้องต้องการให้สิทธิ์การรักษาพยาบาลของตนเองสามารถใช้การเบิกตรงเพื่อจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้โดยที่ผู้ร้องไม่

จำเป็นต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลใดๆทั้งสิ้น¹⁵ (คิดเป็นร้อยละ 21.13 ของหมวดหมู่นี้คือเป็นจำนวน 30 เรื่อง) เนื่องจากผู้ร้องหลายรายระบุว่า การรอเบิกค่าใช้จ่ายคืนจากหน่วยงานต้นสังกัดก่อให้เกิดปัญหาในการหมุนเวียนค่าใช้จ่ายในครอบครัว ข้อร้องเรียนในหมวดนี้ยังรวมถึงการขอความช่วยเหลือในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เกี่ยวกับโรคไตวายเรื้อรังด้วย (กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายในการฟอกไต) (คิดเป็นร้อยละ 7.04 ของหมวดหมู่นี้คือเป็นจำนวน 10 เรื่อง) และรวมถึงปัญหาไม่มีค่าใช้จ่ายเพื่อเดินทางไปยังสถานพยาบาลเพื่อทำการรักษาพยาบาลด้วย (คิดเป็นร้อยละ 7.04 ของหมวดหมู่นี้คือเป็นจำนวน 10 เรื่อง)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 3 ได้แก่ การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิรักษาพยาบาลของประชาชนทั้งสิทธิรักษาพยาบาลข้าราชการ สิทธิประกันสังคม¹⁶ และสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า¹⁷ โดยหมวดหมู่นี้มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดคิดเป็น 112 เรื่อง หรือ ร้อยละ 8.30 ของจำนวนร้องเรียนที่เกี่ยวกับการสาธารณสุขทั้งหมด โดยปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิที่มักเกิดขึ้นได้แก่ ปัญหาในการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่นที่มีใช้สถานพยาบาลที่มีการกำหนดไว้หน้าบัตรของผู้ป่วยภายใต้หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยร้อยละ 8.93 ของข้อร้องเรียนหมวดนี้เป็นข้อเรียกร้องของผู้ใช้สิทธิว่าให้มีการปรับแก้กฎระเบียบเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่นๆ นอกเหนือจากสถานพยาบาลบนหน้าบัตรได้โดยอิสระ ไม่จำเป็นต้องรอใบส่งตัวจากแพทย์ที่หน่วยบริการปฐมภูมิบนหน้าบัตรก่อน ส่วนข้อร้องเรียนอื่นๆมักเป็นกรณีของการปฏิเสธการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลบางแห่งในการให้บริการรักษาพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน แม้ว่าผู้ป่วยจะมีได้ลงทะเบียนกับสถานพยาบาลแห่งนั้นก็ตาม (ซึ่งในความเป็นจริง ผู้ป่วยไม่ควรถูกปฏิเสธการรักษาพยาบาลในลักษณะดังกล่าว) ในส่วนของข้อร้องเรียนที่เหลือนั้นเป็นข้อร้องเรียนของผู้ใช้สิทธิที่ต้องการเปลี่ยนสถานพยาบาลปฐมภูมิที่ตนมีชื่ออยู่ หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการส่งตัวผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลที่ตนเองต้องการแต่ไม่ได้รับความร่วมมือจากสถานพยาบาลปฐมภูมิที่ตนลงทะเบียนไว้ เป็นต้น

เมื่อแยกดูรายละเอียดข้อร้องเรียนรายหมวดหมู่พบว่าข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการสาธารณสุขส่วนใหญ่ มักเป็นการร้องเรียนที่มีลักษณะจำเพาะ กล่าวคือ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นที่สถานพยาบาลใดสถานพยาบาลหนึ่ง เป็นกรณีจำเพาะ นั้นหมายความว่า ปัญหาส่วนใหญ่ไม่ใช่ปัญหาของระบบสาธารณสุขโดยรวมแต่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานพยาบาลบางแห่งเท่านั้น การแก้ปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องระบุสถานพยาบาลที่เกิดปัญหาให้ได้ แล้วทำการตรวจสอบแก้ไขเป็นรายกรณีไป ในขณะที่ปัญหาด้านการเงินที่มักเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการจำเพาะ กลับมีข้อบ่งชี้ว่าระบบประกันสุขภาพของประเทศอาจจะยังมีปัญหาเรื่องความครอบคลุมอยู่ในภาพรวม เพราะ ถ้าระบบไม่มีปัญหาแล้ว การร้องเรียนของบุคคลเหล่านี้ไม่ควรเกิดขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรทำการศึกษาข้อเรียกร้องของบุคคลเหล่านี้อย่างละเอียดเพื่อระบุว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขด้วยการขยายความครอบคลุมของระบบประกันสุขภาพได้หรือไม่

¹⁵ ในส่วนของสิทธิรักษาพยาบาลของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจนั้น จะมีค่าใช้จ่ายบางประเภทที่ผู้ใช้สิทธิจำเป็นต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเองก่อนแล้วจึงจะสามารถเบิกคืนจากต้นสังกัดได้ทีหลัง

¹⁶ จะมีรายละเอียดการวิเคราะห์ในหมวดที่ 4.3

¹⁷ จะมีรายละเอียดการวิเคราะห์ในหมวดที่ 4.4

4.2.2 ข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่กรุงเทพมหานครคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 239 เรื่อง โดยข้อร้องเรียนที่มีสัดส่วนมากที่สุดลำดับแรกได้แก่ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ ลำดับที่สองได้แก่ปัญหาในการใช้สิทธิในการเข้ารับบริการที่สถานพยาบาล และลำดับที่สามได้แก่ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาดของแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐ

ตารางที่ 4.16 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ภาค/ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สิทธิในการเข้ารับบริการ	21	8.79
2. คุณภาพการบริการ (บุคลากร)	44	18.41
3. คุณภาพการบริการ (เวชภัณฑ์)	1	0.42
4. คุณภาพการบริการ (เวลาเปิด-ปิด)	7	2.93
5. ปัญหาการเงิน (สาธารณสุข)	18	7.53
6. ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาด	20	8.37
7. ยาไม่ได้มาตรฐาน	19	7.95
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	109	45.61
รวม	239	100.00

4.2.3 ข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคกลาง

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคกลางนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 255 เรื่อง โดยข้อร้องเรียนที่มีสัดส่วนมากที่สุดลำดับแรกได้แก่ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ ลำดับที่สองได้แก่ปัญหาไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาล และลำดับที่สามได้แก่คุณภาพการให้บริการในแง่ของเวลาเปิด-ปิดสถานพยาบาล

ตารางที่ 4.17 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคกลาง

ภาค/ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สิทธิในการเข้ารับบริการ	10	3.92
2. คุณภาพการบริการ (บุคลากร)	54	21.18
3. คุณภาพการบริการ (เวชภัณฑ์)	3	1.18
4. คุณภาพการบริการ (เวลาเปิด-ปิด)	19	7.45
5. ปัญหาการเงิน (สาธารณสุข)	26	10.20
6. ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาด	12	4.71
7. ยาไม่ได้มาตรฐาน	12	4.71
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	119	46.67
รวม	255	100.00

4.2.4 ขอร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคเหนือ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคเหนือนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 80เรื่อง โดยข้อร้องเรียนที่มีสัดส่วนมากที่สุดลำดับแรกได้แก่ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ และการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ ลำดับที่สองได้แก่ปัญหาไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาล และลำดับที่สามได้แก่ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาดของแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐ

ตารางที่ 4.18 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคเหนือ

ภาค/ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สิทธิในการเข้ารับบริการ	4	5.00
2. คุณภาพการบริการ (บุคลากร)	16	20.00
3. คุณภาพการบริการ (เวชภัณฑ์)	1	1.25
4. คุณภาพการบริการ (เวลาเปิด-ปิด)	4	5.00
5. ปัญหาการเงิน (สาธารณสุข)	13	16.25
6. ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาด	6	7.50
7. ยาไม่ได้มาตรฐาน	4	5.00
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	32	40.00
รวม	80	100.00

4.2.5 ขอร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 136เรื่อง โดยข้อร้องเรียนที่มีสัดส่วนมากที่สุดลำดับแรกได้แก่ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ ลำดับที่สองได้แก่ปัญหาไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาล และลำดับที่สามได้แก่ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาดของแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐ

ตารางที่ 4.19 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาค/ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สิทธิในการเข้ารับบริการ	8	5.88
2. คุณภาพการบริการ (บุคลากร)	28	20.59
3. คุณภาพการบริการ (เวชภัณฑ์)	2	1.47
4. คุณภาพการบริการ (เวลาเปิด-ปิด)	4	2.94
5. ปัญหาการเงิน (สาธารณสุข)	15	11.03
6. ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาด	10	7.35
7. ยาไม่ได้มาตรฐาน	6	4.41
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	63	46.32
รวม	136	100.00

4.2.6 ข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคใต้

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคใต้นั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 68เรื่อง โดยข้อร้องเรียนที่มีสัดส่วนมากที่สุดลำดับแรกได้แก่ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ ลำดับที่สองและลำดับที่สามมีสัดส่วนที่เท่ากันได้แก่ปัญหาไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาลและปัญหาการรักษาที่ผิดพลาดของแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐ

ตารางที่ 4.20 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุขในพื้นที่ภาคใต้

ภาค/ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สิทธิในการเข้ารับบริการ	2	2.94
2. คุณภาพการบริการ (บุคลากร)	19	27.94
3. คุณภาพการบริการ (เวชภัณฑ์)	0	0.00
4. คุณภาพการบริการ (เวลาเปิด-ปิด)	1	1.47
5. ปัญหาการเงิน (สาธารณสุข)	7	10.29
6. ปัญหาการรักษาที่ผิดพลาด	7	10.29
7. ยาไม่ได้มาตรฐาน	9	13.24
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	23	33.82
รวม	68	100.00

4.2.7 สรุปประเด็นที่น่าสนใจจากข้อร้องทุกข์ด้านการสาธารณสุข

สัดส่วนของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศไทยมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันบางพื้นที่ และแตกต่างกันบางพื้นที่ กล่าวคือ ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการปฏิบัติตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เหมาะสมจะเป็นปัญหาสำคัญที่สุดในทุกพื้นที่รวมทั้งพื้นที่เขตเมืองอย่าง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการบ่งชี้ว่าปัญหาความไม่พอเพียงของบุคลากรทางการแพทย์ต่อความต้องการของประชาชนอันเป็นสาเหตุของความล่าช้าในการให้บริการอาจจะไม่ได้มีสาเหตุจากการกระจายตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่สมดุล แต่อาจเกิดจากปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาลเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่อาจมีมากขึ้นจากความคุ้มครองของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า/ประกันสังคม/สิทธิข้าราชการ ปัญหาที่มีลักษณะร่วมกันทั่วประเทศดังกล่าวจึงน่าจะได้รับการแก้ไขได้ด้วยนโยบายระดับภาครัฐ เช่น เพิ่มปริมาณการผลิตแพทย์/พยาบาล หรือการอกระเบียบให้แพทย์ต้องทำงานใช้ทุนในสถานพยาบาลภาครัฐนานขึ้น เป็นต้น

ปัญหาเรื่องการรักษาผิดพลาดก็นับเป็นปัญหาที่ถูกร้องเรียนจากประชาชนเป็นจำนวนไม่น้อยทั่วประเทศ ปัญหาดังกล่าวถือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ป่วยประการหนึ่งที่ควรได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และโปร่งใส เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในการเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐของประชาชนทั่วประเทศ

อีกปัญหาจากข้อร้องเรียนที่ไม่ควรถูกเพิกเฉยคือ ปัญหาการไม่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชาชนซึ่งแม้จะไม่ใช่หนึ่งในสามปัญหาหลักในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ซึ่งสามารถเข้าใจได้จากความเจริญทางเศรษฐกิจของพื้นที่) แต่กลับเป็นหนึ่งในสามปัญหาที่มีการเรียกร้องในพื้นที่อื่นๆทั่วประเทศ นั้นหมายความว่า ในประเทศไทยยังมีประชาชนอีกส่วนหนึ่งที่ยังไม่สามารถเข้าถึงความคุ้มครองทางด้านหลักประกันสุขภาพที่ภาครัฐมีให้¹⁸ หรืออาจจะเข้าถึงแล้วแต่ความคุ้มครองที่ได้ยังไม่เพียงพอ

ทั้งนี้ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพของประเทศไทยระบุไว้อย่างชัดเจนว่า บุคคลผู้มีสัญชาติไทยจะต้องมีสิทธิได้รับบริการทางสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างเท่าเทียม (พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545) นั้นหมายความว่าในกรณีที่บุคคลนั้นๆ ไม่ได้อยู่ภายใต้สิทธิประโยชน์ของประกันสังคมหรือสิทธิข้าราชการ บุคคลดังกล่าวย่อมได้รับความคุ้มครองภายใต้ พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ข้อร้องเรียนเรื่องการไม่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลจึงไม่ควรเกิดขึ้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนในกลุ่มเรื่องค่าใช้จ่ายพบว่า ในบางกรณีนั้น ปัญหาเกิดจากการขาดข้อมูลที่ถูกต้องของผู้ร้องในแง่สิทธิประโยชน์จากหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ทำให้เข้าใจผิดไปเองว่าตนเองไม่สามารถได้รับสิทธิดังกล่าว เช่น กรณีของการร้องเรียนปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายนั้น จากการสืบค้นพบว่า ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้กำหนดสิทธิการผ่าตัดปลูกถ่ายไต (Kidney Transplantation) การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis) (อาจต้องมีการร่วมจ่าย) และการเข้าบำบัดผู้ป่วยไตวายระยะสุดท้ายโดยวิธีการล้างไตผ่านช่องท้อง (CAPD: Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis) (ไม่มีค่าใช้จ่าย) เป็นหนึ่งในชุดสิทธิประโยชน์ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2551 (นิตยสารหมอชาวบ้าน ฉบับเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551) ซึ่งน่าจะเป็นนโยบายที่ช่วยลดปัญหาการเข้าถึงการบริการรักษาของผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายได้มานานแล้ว (กรณีการประกันสุขภาพภายใต้ประกันสังคม สิทธิประโยชน์ในการรักษาโรคไตจะยังมีค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องร่วมจ่าย ในขณะที่ สิทธิรักษาพยาบาลข้าราชการ การรักษาเกี่ยวกับโรคไตจะได้รับการครอบคลุมทั้งหมด: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข มิถุนายน พ.ศ. 2557)¹⁹

จึงจำเป็นที่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงคือ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สำนักงานประกันสังคม และกรมบัญชีกลาง จำเป็นต้องศึกษารายละเอียดของข้อร้องเรียนเหล่านี้ว่ามีสาเหตุมาจากนโยบายอะไรของหน่วยงานตน และทำการแก้ไขนโยบายดังกล่าวหรือประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับประชาชนในประเด็นเหล่านี้ให้มากกว่านี้

¹⁸ระบบประกันสุขภาพในประเทศไทยมี 3 ระบบ กล่าวคือ ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ครอบคลุม ร้อยละ 75 ของประชากร) ประกันสังคม (ครอบคลุม ร้อยละ 12 ของประชากร) และ สิทธิรักษาพยาบาลข้าราชการ (ครอบคลุม ร้อยละ 9 ของประชากร) : ผู้วิจัย

¹⁹ <http://www.hsri.or.th/people/research/detail/5492>

4.3 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคม

ข้อร้องเรียนด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 มีความหลากหลายมาก โดยมีทั้งเป็น ลักษณะของ ข้อร้องเรียนให้มีการแก้ไข ข้อเรียกร้องให้มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ หรือ การแจ้งขอความช่วยเหลือทางการเงิน โดยผู้วิจัยได้ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนดังกล่าวออกเป็น 7 กลุ่มด้วยกันกล่าวคือ

1) **มาตรา 40** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติประกันสังคมมาตราที่ 40 กล่าวคือ เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนที่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรา 40 และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการขอให้ขยายเวลาและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปิดรับ สมัครผู้ประกันตนภายใต้มาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคม (ซึ่งเพิ่งมีการเปิดให้รับสมัคร)

2) **สิทธิประโยชน์** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนควรได้รับตามพระราชบัญญัติประกันสังคม แต่ผู้ร้องเรียนกลับไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าว เช่น บริษัทผู้ว่าจ้างเก็บเงินค่าเบี้ยประกันสังคมจากผู้ร้อง แต่ไม่นำส่งให้กับกองทุนประกันสังคม ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิที่พึงได้ หรือกรณีที่เกิดความล่าช้าในการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีที่ผู้ประกันตนควรได้รับ เป็นต้น

3) **ระเบียบประกันสังคม** เป็นหมวดหมู่ของข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนภายใต้กองทุนประกันสังคมที่ต้องการให้มีการแก้ไขกฎระเบียบของสำนักงานประกันสังคม เช่น ควรให้สิทธิในการเลือกรับบำเหน็จหรือบำนาญเมื่อเกษียณอายุ ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์บางประการให้แก่ผู้ประกันตน หรือการแก้ไขระเบียบเพื่อช่วยไม่ให้ผู้ประกันตนถูกตัดสิทธิของประกันสังคม (กรณีมีการขาดส่งเงินเบี้ยประกัน) เป็นต้น

4) **การกำหนดสถานพยาบาล** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาในการกำหนดสถานพยาบาลหน้าบัตรของผู้ประกันตนภายใต้ประกันสังคม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนมีความต้องการให้เปลี่ยนแปลงแก้ไขการกำหนดสถานพยาบาลปฐมภูมิที่ผู้ประกันตนต้องเข้ารับการรักษาเป็นแห่งแรกก่อนได้รับการส่งตัวไปรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้นเนื่องจากเกิดความไม่สะดวกบางประการในการใช้บริการที่สถานพยาบาลดังกล่าว

5) **คุณภาพการบริการ** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความไม่พอใจในคุณภาพการบริการของบุคลากรทางการแพทย์ตามสถานพยาบาลต่างๆภายใต้สิทธิประกันสังคม ซึ่งมักมีสาเหตุมาจาก ความล่าช้าในการให้บริการ คุณภาพของยาที่ให้บริการ หรือแม้แต่การปฏิเสธการรักษา ของแพทย์หรือพยาบาลในสถานพยาบาลที่มีสัญญากับกองทุนประกันสังคม

6) **ถูกตัดสิทธิ** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาในการถูกตัดสิทธิประกันสังคมของผู้ร้อง อันเนื่องมาจาก การขาดส่งเงินเข้ากองทุนประกันสังคมด้วยเหตุจำเป็นบางประการของผู้ประกันตนโดยไม่ได้รับการแจ้งเตือนจากสำนักงานประกันสังคมมาก่อน เป็นต้น

7) **ข้อร้องเรียนอื่นๆ** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ชัดเจน เช่น ปัญหาของผู้ร้องที่แจ้งขอความเป็นธรรมกรณีสำนักงานประกันสังคมจ่ายประโยชน์ทดแทนให้ไม่ครบถ้วน เป็นต้น (หมวดหมู่นี้จะไม่ถูกพูดถึงในการวิเคราะห์เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยนโยบายระดับภาครัฐ)

4.3.1 ข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมของทั้งประเทศ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 593 เรื่อง โดยหมวดหมู่ของเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.44 ของ จำนวนเรื่องทั้งหมด (จำนวน 222 เรื่อง) ได้แก่การร้องเรียนให้มีการแก้ไขระเบียบประกันสังคม โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้วนั้น พบว่า ในจำนวน 222 เรื่องดังกล่าว มีจำนวนถึง 51 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 22.97 ที่เป็นการร้องเรียนในประเด็นเรื่องข้อระเบียบเกี่ยวกับการรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนเมื่อเกษียณอายุ (อายุ 55 ปี) โดยตามระเบียบของสำนักงานประกันสังคมนั้น หากผู้ประกันตนส่งเบี้ยประกันมาเกิน 180 เดือน จะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบบำนาญตั้งแต่อายุ 55 ปี จนถึงวันที่สิ้นอายุขัย²⁰ แต่ถ้าส่งเบี้ยประกันไม่ถึง 180 เดือนจะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบบำนาญ แต่ในข้อร้องเรียนเหล่านี้ ผู้ประกันตนร้องเรียนว่าตนเองต้องการมีสิทธิที่จะเลือกด้วยตัวเองว่าต้องการผลตอบแทนในรูปแบบบำนาญหรือบำนาญ ไม่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมเป็นผู้กำหนดให้ตามข้อระเบียบ เนื่องจากผู้ประกันตนบางคนระบุว่าต้องการผลตอบแทนในรูปแบบเงินก้อนเพื่อจะนำไปลงทุนสร้างอาชีพหลังเกษียณมากกว่า ในขณะที่ประเด็นข้อร้องเรียนอื่นๆในหมวดหมู่นี้ ยังรวมถึง ความต้องการให้แก้ไขระเบียบในเรื่องของทายาทผู้รับประโยชน์ในกรณีที่ผู้ประกันตนไม่มีทายาทโดยชอบธรรม (บุตรที่ชอบโดยกฎหมาย บิดา มารดา หรือสามีที่ยังมีชีวิตอยู่) เมื่อเสียชีวิต โดยผู้ร้องต้องการให้ผู้ประกันตนมีสิทธิกำหนดทายาทโดยชอบธรรมด้วยตนเอง อีกทั้งมีการเรียกร้องขอเพิ่มสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันสังคม เช่น ค่าบำนาญรายเดือน ค่าชดเชยกรณีเจ็บป่วย หรือค่ารับบริการทันตกรรม เป็นต้น ด้วย

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 2 ได้แก่ การร้องเรียนเนื่องจากผู้ประกันตนมีปัญหาในการใช้สิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการส่งเบี้ยประกันเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน เช่น ไม่ได้รับเงินสงเคราะห์การเลี้ยงดูบุตร ไม่ได้รับประโยชน์ทดแทนจากการว่างงาน ไม่ได้รับเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาล หรือไม่ได้รับเงินชดเชยกรณีเสียชีวิต เป็นต้น และยังมีข้อร้องเรียนกรณีที่ลูกจ้างส่งเบี้ยสมทบประกันสังคมทุกเดือนแต่นายจ้างไม่นำเบี้ยดังกล่าวไปส่งต่อให้สำนักงานประกันสังคม ส่งผลให้ลูกจ้างเหล่านั้นไม่สามารถเข้ารับการรักษายาบาลเพื่อใช้สิทธิของตนได้²¹ ด้วยเช่นกัน

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 3 ได้แก่ การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติประกันสังคมมาตรา 40 ซึ่งให้สิทธิในการเข้าร่วมกองทุนประกันสังคมกับผู้ที่เป็นแรงงานนอกระบบ (Informal

²⁰มูลค่าบำนาญจะคำนวณจากเงินเดือนเฉลี่ย 5 ปีสุดท้ายก่อนสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน (ร้อยละ 20 ของเงินเดือนดังกล่าว)

²¹ตามพระราชบัญญัติประกัน สังคม พ.ศ. 2533 สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป จำเป็นต้องเข้าร่วมกองทุนประกันสังคมโดยผู้ประกันตนและนายจ้างจะต้องส่งเบี้ยประกันรายเดือนเข้ากองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นการให้ความคุ้มครองลูกจ้างเหล่านั้นในกรณีต่างๆ เช่น กรณีว่างงาน กรณีเจ็บป่วย กรณีเกษียณอายุ หรือ กรณีเสียชีวิต เป็นต้น

Sector)²² เช่น ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ เป็นต้น โดยหมวดหมู่นี้มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดคิดเป็น 65 เรื่อง หรือ ร้อยละ 10.96 ของจำนวนร้องเรียนที่เกี่ยวกับการประกันสังคมทั้งหมด โดยข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นบ่อยในหมวดหมู่นี้ ได้แก่ ข้อร้องเรียนให้สำนักงานประกันสังคมมีการขยายช่วงเวลาที่เปิดรับสมัครผู้ประกันตนรายใหม่ภายใต้มาตรานี้ และ ขอให้มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับหากสมัครเข้าร่วมมากกว่านี้ เนื่องจากมีประชาชนจำนวนมากที่สนใจสมัครเข้าเป็นผู้ประกันตน แต่มาทราบทีหลังว่าปิดรับสมัครไปเรียบร้อยแล้ว หรือผู้ที่สนใจเพิ่งได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสมัครอย่างกระชั้นชิดทำให้ตัดสินใจไม่ทัน เป็นต้น

ตารางที่ 4.21 จำนวนข้อร้องเรียนทุกขั้วด้านประกันสังคมของทั้งประเทศ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. มาตรา 40	65	10.96
2. สิทธิประโยชน์	113	19.06
3. ระเบียบประกันสังคม	222	37.44
4. การกำหนดสถานพยาบาล	3	0.51
5. คุณภาพการบริการ	18	3.04
6. ถูกตัดสิทธิ์	5	0.84
7. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	167	28.16
รวม	593	100.00

เมื่อแยกดูรายละเอียดข้อร้องเรียนรายหมวดหมู่พบว่าข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการประกันสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็นสองกรณี กล่าวคือ กรณีการเรียกร้องให้มีการแก้ไขกฎระเบียบของประกันสังคม หรือการเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินนโยบายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม เป็นต้น ซึ่งข้อเรียกร้องเหล่านี้จะมีลักษณะเป็นแบบทั่วไปมากกว่า กับกรณีการร้องเรียนความไม่สะดวกหรือความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการภายใต้กฎระเบียบของประกันสังคม เช่น การไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตน หรือคุณภาพการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่กำหนดโดนสำนักงานประกันสังคม เป็นต้น ซึ่งมักเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องศึกษาในรายละเอียดของแต่ละประเด็นที่มีการร้องเรียนว่ามีลักษณะแบบทั่วไปหรือมีลักษณะจำเพาะเจาะจง ในกรณีของปัญหาทั่วไป อาจจำเป็นต้องแก้ไขด้วยนโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในกรณีของปัญหาเฉพาะเจาะจง อาจจำเป็นต้องแก้ด้วยการตรวจสอบแก้ไขเป็นรายกรณีไป

²² กองทุนประกันสังคมจะครอบคลุมแรงงานที่ปัจจุบันทำงานในระบบ (มาตรา 33) หรือเคยทำงานในระบบแต่ลาออกมาแล้วกลายเป็นผู้ประกันตนอิสระ (มาตรา 39)

ตารางที่ 4.22 ประเด็นละเอียดจากการร้องเรียนให้มีการแก้ไขระเบียบประกันสังคม

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ต้องการเลือกบำเหน็จหรือบำนาญด้วยตนเอง	51	22.97
2. ให้กำหนดทายาทโดยชอบธรรมได้ตามต้องการ	6	2.70
3. ขอเพิ่มค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์	9	4.05

ตารางที่ 4.23 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมจำแนกรายภาคและประเด็นปัญหา

หน่วย : จำนวน (ร้อยละ)

ภาค/ประเด็น	1. มาตรา 40	2. สิทธิประโยชน์	3. ระเบียบ ประกันสังคม	4. การกำหนด สถานพยาบาล	5. คุณภาพการ บริการ	6. ถูกตัดสิทธิ์	7. ข้อร้องเรียนอื่นๆ
ภาคเหนือ	1.54	6.19	0.00	0.00	0.00	0.00	2.40
ภาคกลาง	3.08	24.78	0.00	33.33	5.56	40.00	22.75
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.00	6.19	0.45	0.00	0.00	0.00	4.19
ภาคใต้	1.54	4.42	0.00	33.33	0.00	0.00	1.80
กรุงเทพมหานคร	4.62	30.97	1.35	33.33	27.78	20.00	10.78
ไม่ระบุ	89.23	27.43	98.20	0.00	66.67	40.00	58.08
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ตารางที่ 4.24 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมจำแนกตามความจำเพาะและประเด็นปัญหา

ประเด็น/ความจำเพาะ	จำเพาะเจาะจง	จำนวน (ร้อยละ)	ทั่วไป	จำนวน (ร้อยละ)	รวม
1. มาตรา 40	11	16.92	54	83.08	65
2. สิทธิประโยชน์	110	97.35	3	2.65	113
3. ระเบียบประกันสังคม	35	15.77	187	84.23	222
4. การกำหนดสถานพยาบาล	3	100.00	0	0.00	3
5. คุณภาพการบริการ	11	61.11	7	38.89	18
6. ถูกตัดสิทธิ์	5	100.00	0	0.00	5
7. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	140	83.83	27	16.17	167
รวม	315	100	278	100	593

4.3.2 ขอร้องทุกซ์ด้านประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จำนวนขอร้องทุกซ์ด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 66 เรื่อง โดยขอร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันสังคมที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตน เรื่องคุณภาพการรักษาพยาบาล และข้อแนะนำให้แก่ไขกฎระเบียบของประกันสังคม/ความเห็นเกี่ยวกับมาตรา 40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนขอร้องทุกซ์ด้านประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. มาตรา 40	3	4.55
2. สิทธิประโยชน์	35	53.03
3. ระเบียบประกันสังคม	3	4.55
4. การกำหนดสถานพยาบาล	1	1.52
5. คุณภาพการบริการ	5	7.58
6. ถูกตัดสิทธิ	1	1.52
7. ขอร้องเรียนอื่นๆ	18	27.27
รวม	66	100.00

4.3.3 ขอร้องทุกซ์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคกลาง

จำนวนขอร้องทุกซ์ด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคกลางนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 72 เรื่อง โดยขอร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันสังคมที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตน ความเห็นเกี่ยวกับมาตรา 40 และเรื่องคุณภาพการรักษาพยาบาล/ปัญหาการกำหนดสถานพยาบาล/ปัญหาการถูกตัดสิทธิประกันสังคมโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 จำนวนขอร้องทุกซ์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคกลาง

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. มาตรา 40	2	2.78
2. สิทธิประโยชน์	28	38.89
3. ระเบียบประกันสังคม	0	0.00
4. การกำหนดสถานพยาบาล	1	1.39
5. คุณภาพการบริการ	1	1.39
6. ถูกตัดสิทธิ	2	0.28
7. ขอร้องเรียนอื่นๆ	38	52.78
รวม	72	100.00

4.3.4 ข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคเหนือ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคเหนือนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 เรื่อง โดยข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันสังคมที่มีสัดส่วนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตน และความเห็นเกี่ยวกับมาตรา 40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคเหนือ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. มาตรา 40	1	8.33
2. สิทธิประโยชน์	7	58.33
3. ระเบียบประกันสังคม	0	0.00
4. การกำหนดสถานพยาบาล	0	0.00
5. คุณภาพการบริการ	0	0.00
6. ถูกตัดสิทธิ์	0	0.00
7. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	4	33.33
รวม	12	100.00

4.3.5 ข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 เรื่อง โดยข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันสังคมที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตน และข้อแนะนำให้แก่ไขกฏระเบียบของประกันสังคมตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. มาตรา 40	0	0.00
2. สิทธิประโยชน์	7	46.67
3. ระเบียบประกันสังคม	1	6.67
4. การกำหนดสถานพยาบาล	0	0.00
5. คุณภาพการบริการ	0	0.00
6. ถูกตัดสิทธิ์	0	0.00
7. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	7	46.67
รวม	15	100.00

4.3.6 ขอร้องทุกข์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคใต้

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดในพื้นที่ภาคใต้นั้น คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 เรื่อง โดยข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันสังคมที่มีสัดส่วนมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ เรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตน และ ปัญหาการกำหนดสถานพยาบาล/ความเห็นเกี่ยวกับมาตรา 40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคมในพื้นที่ภาคใต้

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. มาตรา 40	1	10.00
2. สิทธิประโยชน์	5	50.00
3. ระเบียบประกันสังคม	0	0.00
4. การกำหนดสถานพยาบาล	1	10.00
5. คุณภาพการบริการ	0	0.00
6. ถูกตัดสิทธิ์	0	0.00
7. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	3	30.00
รวม	10	100.00

4.3.7 สรุปประเด็นที่น่าสนใจจากข้อร้องทุกข์ด้านประกันสังคม

ข้อร้องเรียนด้านประกันสังคมที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศไทยมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันบางพื้นที่และแตกต่างกันในบางพื้นที่ กล่าวคือ ปัญหาเรื่องการไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากการเป็นผู้ประกันตน เป็นปัญหาสำคัญที่สุดในทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานประกันสังคม) ควรทำการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเหล่านี้อย่างเร่งด่วนเป็นรายกรณีไป เนื่องจากปัญหาดังกล่าวมักเกิดขึ้นกับสิทธิบางประเภทของผู้ประกันตนเพียงบางคนเท่านั้น ส่วนปัญหาข้อร้องเรียนประเภทอื่น เช่น ปัญหาการกำหนดสถานพยาบาล/ความเห็นเกี่ยวกับมาตรา 40 หรือปัญหาคุณภาพการรักษาพยาบาล มักมีลักษณะทั่วไปที่หน่วยงานประกันสังคมสามารถแก้ไขได้โดยการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือมาตรการในหน่วยงานของตน เช่น ทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และช่วงเวลาในการรับสมัครโครงการประกันสังคมภายใต้มาตรา 40 มากขึ้น ประชาสัมพันธ์ถึงความแตกต่างทั้งข้อดีและข้อเสียระหว่างการได้รับบำเหน็จและบำนาญเพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าใจระเบียบของสำนักงานประกันสังคมมากขึ้น²³ ทำการควบคุมคุณภาพการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลที่ทำสัญญาให้บริการด้วยอย่างเข้มงวดมากขึ้นโดยมีการวัดประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ประกันตนที่เข้าใช้บริการ เป็นต้น

โดยจากการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า นโยบายขยายความคุ้มครองประกันสังคมในมาตรา 40 นั้น เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2554 โดยในปัจจุบันนั้น ผู้ต้องการเข้าร่วมเป็นผู้ประกันตนสามารถยื่นใบสมัครเพื่อขึ้น

²³ เงินบำนาญถือว่าเป็นแหล่งรายได้ในระยะยาวสำหรับผู้ประกันตนที่มั่นคงกว่าเงินบำเหน็จเพียงก้อนเดียว

ทะเบียนเป็นผู้ประกันตนได้ที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร หรือในพื้นที่/จังหวัด/สาขา หรือผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานทั่วประเทศ²⁴ ซึ่งบ่งบอกถึงความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารระหว่างสำนักงานและประชาชน จนก่อให้เกิดข้อร้องเรียนจำนวนมากในประเด็นดังกล่าว

เช่นเดียวกัน เมื่อตรวจสอบสิทธิในการกำหนดทายาทโดยชอบธรรมของผู้ประกันตนในกรณีของการรับประโยชน์ในกรณีตายของผู้ประกันตนนั้น พบว่า ใน ปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้ บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์นั้น (ค่าทำศพ 40,000 บาท โดยจ่ายให้แก่ผู้จัดการศพซึ่งผู้ประกันตนสามารถทำหนังสือระบุได้ขณะยังมีชีวิตอยู่) ยกเว้นกรณีที่ผู้ประกันตนมิได้มีหนังสือระบุไว้ สำนักงานก็จะให้นำเงินสงเคราะห์ดังกล่าวมาเฉลี่ยจ่ายให้แก่ สามเณร-ภรรยา บิดา-มารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่ากัน²⁵ กล่าวคือปัญหาเรื่องการกำหนดทายาทโดยชอบธรรมย่อมหมดไป โดยสำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ประกันตนรับทราบมากกว่าในปัจจุบัน

ดังนั้น จะมีก็เพียงข้อร้องเรียนเรื่องการเลือกรับบำนาญหรือบำนาญชราภาพเมื่อสิ้นสุดการเป็นผู้ประกันตนเท่านั้น ที่ยังไม่มีการปรับแก้ไขระเบียบของสำนักงานประกันสังคมเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนดังกล่าว²⁶ โดยหากสำนักงานประกันสังคมไม่มีนโยบายที่จะปรับเปลี่ยนระเบียบข้อนี้ ก็จำเป็นที่จะต้องประชาสัมพันธ์ข้อเท็จจริงของสาเหตุที่จะไม่มีการปรับเปลี่ยนเกิดขึ้นให้กับผู้ประกันตนภายใต้กองทุนประกันสังคมได้รับทราบอย่างทั่วกัน

²⁴ <http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=en&cat=876>

²⁵ <http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=th&cat=871>

²⁶ <http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=th&cat=873>

4.4 การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพ

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 มีความหลากหลายมาก โดยมีทั้งเป็น ลักษณะของ ข้อเรียกร้องให้มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ หรือ การแจ้งขอความช่วยเหลือทางการเงิน โดยผู้วิจัยได้ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนดังกล่าวออกเป็น 8 กลุ่มด้วยกัน กล่าวคือ

1) **สิทธิประโยชน์บัตรทอง** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาในการใช้สิทธิของประชาชนเมื่อเข้ารับบริการทางสาธารณสุข เช่น ปัญหาในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแบบฉุกเฉินในสถานพยาบาลที่มีใช้สถานพยาบาลที่ระบุในหน้าบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า²⁷ หรือการเรียกร้องของสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลเพิ่มเติมของกลุ่มผู้เกษียณอายุ เป็นต้น

2) **คุณภาพการบริการ** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความไม่พอใจในคุณภาพการบริการของบุคลากรทางการแพทย์ตามสถานพยาบาลต่างๆ ซึ่งมักมีสาเหตุมาจาก ความล่าช้าในการให้บริการหรือการปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลอย่างไม่ให้เกียรติ หรือแม้แต่การปฏิเสธการรักษา ของแพทย์หรือพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐ

3) **ระเบียบบัตรทอง** เป็นหมวดหมู่ของข้อเสนอนะให้มีการแก้ไขกฎระเบียบของบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กล่าวคือ เป็นการเรียกร้องไม่ให้มีการกำหนดสถานพยาบาลหน้าบัตรแต่เรียกร้องให้ผู้ถือบัตรดังกล่าวสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ในทุกสถานพยาบาลของรัฐ

4) **ปัญหาการเงิน** เป็นหมวดหมู่ของข้อเรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาลให้กับผู้ร้องเนื่องจากประสบปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่สูงเกินไป

5) **การมีค่าใช้จ่ายของบัตรทอง** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากผู้ป่วย แม้ว่าผู้ป่วยจะได้รับการคุ้มครองภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งไม่ควรจะต้องจ่ายค่าใช้จ่ายใดๆหากการรักษาอยู่นั้นอยู่ภายใต้การคุ้มครองของหลักประกัน

6) **การกำหนดสถานพยาบาล** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาในการกำหนดสถานพยาบาลปฐมภูมิที่ผู้ประกันตนภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต้องเข้ารับการรักษาก่อนที่จะได้รับการส่งตัวไปยังสถานพยาบาลที่มีความเฉพาะทางมากขึ้น โดยสถานพยาบาลดังกล่าวอาจอยู่ไกลจากที่พักอาศัยของผู้ประกันตน ก่อให้เกิดความยากลำบากในการเข้ารับการรักษาพยาบาล

7) **การใช้บริการรักษาแบบฉุกเฉิน** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิเสธการให้การรักษาพยาบาลกรณีฉุกเฉินแก่ผู้ถือบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่สถานพยาบาลหน้าบัตรไม่ตรงกับสถานพยาบาลที่เข้าขอรับบริการฉุกเฉิน (ซึ่งเป็นการผิดระเบียบของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)

²⁷ ตามระเบียบของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาชนจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลที่ระบุในหน้าบัตรก่อนเสมอ จะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่นได้เฉพาะเมื่อได้รับใบส่งตัวจากแพทย์ หรือในกรณีฉุกเฉินเท่านั้น

8) **ข้อร้องเรียนอื่นๆ** เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ชัดเจน ซึ่งมักเป็นข้อร้องเรียนที่มีความจำเพาะเจาะจงขึ้นอยู่กับตัวผู้ร้องมาก เช่น ขอให้มีการออกใบส่งตัวเพื่อทำการรักษาพยาบาลให้กับผู้ร้อง หรือขอความช่วยเหลือให้จัดหาสถานพยาบาลให้แก่ผู้ร้อง เป็นต้น (หมวดหมู่นี้จะไม่ถูกพูดถึงในการวิเคราะห์เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยนโยบายระดับภาครัฐ)

4.4.1 ข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพของทั้งประเทศ

จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 124 เรื่อง โดยหมวดหมู่ของเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.35 ของ จำนวนเรื่องทั้งหมด (จำนวน 55 เรื่อง) ได้แก่ข้อแนะนำให้มีการแก้ไขระเบียบของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้วนั้น พบว่า ในจำนวน 55 เรื่องดังกล่าว มีจำนวนถึง 27 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 49.09 ที่เป็นข้อเรียกร้องให้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก้ไขระเบียบยกเลิกการกำหนดสถานพยาบาลปฐมภูมิที่ผู้ใช้บริการต้องเข้ารับการรักษาก่อนเป็นแห่งแรก โดยประชาชนส่วนใหญ่เรียกร้องให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ที่สถานพยาบาล (ของรัฐ) ทุกแห่งทั่วประเทศโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งที่มีได้รับการร้องเรียนคือปัญหาการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลด้วยสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในกรณีที่เข้ารับการรักษานอกเวลาราชการและไม่ใช่เหตุฉุกเฉิน กล่าวคือ เป็นการเรียกร้องให้ยกเลิกการเก็บค่าใช้จ่ายดังกล่าว

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 2 ได้แก่ การร้องเรียนคุณภาพในการรักษาพยาบาลภายใต้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ซึ่งจะคล้ายคลึงกับกรณีร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการจากข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการสาธารณสุข) โดยคิดเป็น ร้อยละ 9.68 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (จำนวน 12 เรื่อง) โดยในหมวดหมู่นี้ดังกล่าวพบว่า ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้บริการของสถานพยาบาล โดยความล่าช้าดังกล่าวมักมีสาเหตุมาจากจำนวนแพทย์ที่ทำการรักษาพยาบาลที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้เวลาในการรอนานมากกว่าที่จะได้เข้ารับการรักษาจากแพทย์ ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งที่มีได้รับการร้องเรียนคือปัญหาในการจัดการบริการของสถานพยาบาลที่เป็นสาเหตุให้ ผู้ป่วยต้องรอคิวตรวจนานมาก อีกทั้งยังรวมถึงกรณีที่บุคลากรทางการแพทย์เช่น แพทย์ พยาบาล ปฏิบัติตต่อผู้ป่วยด้วยกิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น

หมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่มีจำนวนมากเป็นลำดับที่ 3 ได้แก่ การเรียกร้องให้มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยหมวดหมู่นี้มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดคิดเป็น 9 เรื่อง หรือ ร้อยละ 7.26 ของจำนวนร้องเรียนที่เกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งหมด โดยมีจำนวน 3 เรื่อง ที่เป็นการเรียกร้องให้เพิ่มสิทธิประโยชน์ในการฟอกไตให้แก่ผู้ป่วย จำนวน 3 เรื่องขอให้หลักประกันครอบคลุมการรักษาพยาบาลทุกกรณี และจำนวน 3 เรื่องเป็นกรณีเฉพาะที่มีการขอให้ครอบคลุมการรักษาโรคที่ผู้ร้องเจ็บป่วยอยู่

ตารางที่ 4.30 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพของทั้งประเทศ

ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สิทธิประโยชน์บัตรทอง	9	7.26
2. คุณภาพการบริการ	12	9.68
3. ระเบียบบัตรทอง	55	44.35
4. ปัญหาการเงิน	3	2.42
5. การมีค่าใช้จ่ายของบัตรทอง	5	4.03
6. การกำหนดสถานพยาบาล	8	6.45
7. การใช้บริการรักษาแบบฉุกเฉิน	2	1.61
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	30	24.19
รวม	124	100.00

เมื่อแยกดูรายละเอียดข้อร้องเรียนรายหมวดหมู่พบว่าข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพสามารถแบ่งออกได้เป็นสองกรณี กล่าวคือ กรณีการเรียกร้องให้มีการแก้ไขกฎระเบียบโดยรวมซึ่งจะมีลักษณะเป็นแบบทั่วไป กับกรณีการร้องเรียนความไม่สะดวกหรือความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการภายใต้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งมักเกิดจากประสบการณ์ตรงจึงมักมีความจำเพาะขึ้นอยู่กับบุคคลมากกว่า ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องศึกษาในรายละเอียดของแต่ละประเด็นที่มีการร้องเรียนว่ามีลักษณะแบบทั่วไปหรือมีลักษณะจำเพาะเจาะจง แล้วแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม

เนื่องจากจำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในรายพื้นที่ (ที่สามารถระบุได้) มีจำนวนค่อนข้างน้อย ในหัวข้อนี้จึงจะไม่ทำการรายงานจำนวนตัวเลขข้อร้องเรียนรายพื้นที่ในรายงานนี้

ตารางที่ 4.313 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพจำแนกรายภาคและประเด็นปัญหา

หน่วย : จำนวน (ร้อยละ)

ภาค/ ประเด็น	1. สิทธิ ประโยชน์ บัตรทอง	2. คุณภาพ การบริการ	3. ระเบียบ บัตรทอง	4. ปัญหา การเงิน	5. การมี ค่าใช้จ่าย ของบัตร ทอง	6. การ กำหนด สถานพยา บาล	7. การใช้ บริการ รักษาแบบ ฉุกเฉิน	8. ข้อ ร้องเรียน อื่นๆ
ภาคเหนือ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.33
ภาคกลาง	0.00	25.00	0.00	0.00	40.00	25.00	0.00	10.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	11.11	8.33	0.00	0.00	20.00	12.50	0.00	3.33
ภาคใต้	0.00	0.00	1.82	0.00	0.00	0.00	0.00	3.33
กรุงเทพมหานคร	0.00	41.67	5.45	0.00	20.00	62.50	0.00	26.67
ไม่ระบุ	88.89	25.00	92.73	100.00	20.00	0.00	100.00	53.33
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ตารางที่ 4.32 จำนวนข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพจำแนกตามความจำเพาะและประเด็นปัญหา

ประเด็น/ความจำเพาะ	จำเพาะเจาะจง	จำนวน (ร้อยละ)	ทั่วไป	จำนวน (ร้อยละ)	รวม
1. สิทธิประโยชน์บัตรทอง	2	22.22	7	77.78	9
2. คุณภาพการบริการ	11	91.67	1	8.33	12
3. ระเบียบบัตรทอง	8	14.55	47	85.45	55
4. ปัญหาการเงิน	3	100.00	0	0.00	3
5. การมีค่าใช้จ่ายของบัตรทอง	5	100.00	0	0.00	5
6. การกำหนดสถานพยาบาล	7	87.50	1	12.50	8
7. การใช้บริการรักษาแบบฉุกเฉิน	1	50.00	1	50.00	2
8. ข้อร้องเรียนอื่นๆ	20	66.67	10	33.33	30
รวม	57	45.97	67	54.03	124

4.4.2 สรุปประเด็นที่น่าสนใจจากข้อร้องทุกข์ด้านหลักประกันสุขภาพ

ข้อร้องเรียนด้านหลักประกันสุขภาพที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศไทยมีลักษณะที่ค่อนข้างคล้ายคลึงกันในแต่ละพื้นที่ กล่าวคือ ปัญหาเรื่องคุณภาพในการรักษาพยาบาลภายใต้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นปัญหาสำคัญที่ได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้ง ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุข) ควรทำการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเหล่านี้เป็นรายการกันไป เนื่องจากปัญหาดังกล่าวมักเกิดขึ้นที่สถานพยาบาลเพียงบางแห่งเท่านั้น ในขณะที่ข้อร้องเรียนที่มีความสำคัญรองลงมาได้แก่ ข้อเสนอแนะให้มีการแก้ไขระเบียบของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็นของการกำหนดสถานพยาบาลปฐมภูมิของผู้อยู่ภายใต้หลักประกัน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจตอบสนองแก้ปัญหาในประเด็นนี้โดยการตรวจสอบการกำหนดสถานพยาบาลตามระยะทางจากที่อยู่อาศัยที่แท้จริงของผู้ร้องเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างแท้จริง (และลดข้อร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องแจ้งว่าไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสถานพยาบาล) หรือในกรณีที่การแก้ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถลดข้อร้องเรียนได้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจใช้การประชาสัมพันธ์ในการสร้างเสริมความเข้าใจแก่ประชาชนถึงสาเหตุที่หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจำเป็นต้องใช้ระบบการบริหารการจัดการผู้ป่วยแบบส่งต่อ (จากสถานพยาบาลแบบปฐมภูมิ)²⁸ ด้วยก็ได้

²⁸ การจัดการรักษาพยาบาลแบบส่งต่อเป็นไปเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และเป็น การช่วยลดความแออัดในสถานพยาบาลระดับสูง เช่น โรงเรียนแพทย์ ในกรณีที่เกิดการเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย เป็นต้น (ผู้วิจัย)

สรุปเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมาและผลที่ได้รับตลอดโครงการ

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมาและผลที่ได้รับตลอดโครงการ

วัตถุประสงค์	กิจกรรม (ตามแผน)	ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ตามแผน)	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
1. เพื่อสร้างความเข้าใจ สถานภาพ และการเปลี่ยนแปลงของสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของประชาชนผ่านข้อร้องทุกข์ของประชาชน	1. วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมย้อนหลัง จากสถิติในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (การเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของจำนวนข้อร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆ หรือในภูมิภาคต่างๆ)	1. ข้อมูลสถานะ และการเปลี่ยนแปลงของข้อร้องทุกข์ของประชาชนในประเด็นปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ	1. ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงสถานภาพ และการเปลี่ยนแปลงของสถิติข้อร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องต่างๆ แบ่งตามรายภูมิภาค และแบ่งเป็นรายละเอียดทั้งประเด็นหลัก ประเด็นรอง และประเด็นย่อย (บทที่ 2)	
2. เพื่อเข้าใจสาเหตุของปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชนที่สำคัญ เพื่อที่จะสามารถนำไปกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องได้ในอนาคต	1. วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในแง่มุมต่างๆ (เช่น รายภูมิภาค) 2. แจกแจง แยกแยะ ข้อร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ 2.1 เหตุเดือดร้อนรำคาญ และ 2.2 สาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ	1. การเชื่อมโยงไปสู่นโยบายที่เป็นสาเหตุของการร้องทุกข์เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ	1. เข้าใจลักษณะปัญหา สาเหตุ ของข้อร้องทุกข์ประเภทเหตุเดือดร้อนรำคาญ และด้านสวัสดิการสังคม (สาธารณสุข การศึกษา ประกันสังคม และหลักประกันสุขภาพ) ในรายละเอียด โดยแบ่งทั้งตามรายภูมิภาคและลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น (บทที่ 3 และ 4) 2. นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้แสดงถึงสถานภาพของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาข้อร้องทุกข์ดังกล่าวในปัจจุบัน เพื่อให้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมถึงการปรับปรุงการบริหารจัดการในประเด็นต่างๆ ในรายละเอียดต่อไปในอนาคต (บทที่ 3 และ 4)	ข้อร้องทุกข์เหตุเดือดร้อนรำคาญ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่ไม่ได้เกิดจากนโยบายของรัฐโดยตรง การเชื่อมโยงไปสู่นโยบายรัฐจึงทำได้ยาก ผู้วิจัยได้แก้ปัญหาโดยการแสดงการวิเคราะห์ถึงลักษณะสาเหตุและสถานภาพในการบริหารจัดการปัญหาในปัจจุบันในเบื้องต้น การหาแนวทางในการบริหารจัดการปัญหาที่มีความสำคัญในรายละเอียดควรได้รับการศึกษาในลำดับต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และวิเคราะห์ประเด็นข้อร้องทุกข์อื่นๆ ต่อไป	1. วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในแง่มุมต่างๆ (เช่น รายภูมิภาค	1. แนวทางในการศึกษา และวิเคราะห์ประเด็นข้อร้องทุกข์อื่นๆ	1. การศึกษานี้สามารถใช้เป็นต้นแบบในการศึกษารายละเอียดข้อร้องทุกข์ในประเด็นอื่นๆ ที่น่าสนใจต่อไป (บทที่ 3 และ 4)	