



สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๕ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๗๘,๙๒๘	๖๖,๖๖๖	๑๒,๒๖๒
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒๐,๘๘๙	๒๐,๓๒๖	๕๖๓
๓	เศรษฐกิจ	๑๘,๙๕๕	๑๔,๕๓๑	๔,๔๒๓
๔	การเมือง-การปกครอง	๑๔,๘๖๔	๕,๒๒๒	๙,๖๔๒
๕	กฎหมาย	๗,๘๙๔	๖,๐๖๓	๑,๘๓๑
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓,๙๑๔	๓,๐๘๖	๘๒๘
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๗	๑๔	๓
รวมทั้งสิ้น		๑๔๕,๔๖๐	๑๑๕,๙๐๘	๒๙,๕๕๒
ร้อยละ		๑๐๐	๗๙.๖๘	๒๐.๓๒

หมายเหตุ : ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม ให้กำลังใจ

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



หมายเหตุ : ดำเนินการจนได้ข้อยุติ หมายถึง เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด/บางส่วน/ หรือไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอและเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องเสนอความคิดเห็นที่ได้ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ เป็นต้น

๓. สรุปผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ (สำนักงาน ก.พ. (เดิม))
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

กลุ่ม	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๓๓๔ กลุ่ม / ๑๕,๑๗๗ ราย	
ประชาชนรายย่อย - ยื่นหนังสือร้องทุกข์ - ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์	๑๓,๘๐๔ ราย ๑๐,๓๔๓ ราย ๓,๔๖๑ ราย	(เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงข้อเท็จจริง และผู้ร้องพอใจและเดินทางกลับ)

๔. สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม
๑๑๑๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	กระทรวงมหาดไทย	๑,๑๙๗
๒	กระทรวงยุติธรรม	๙๙๖
๓	กระทรวงการคลัง	๗๗๒
๔	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗๑๗
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๔๘
๖	กระทรวงคมนาคม	๒๔๖
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๔๒
๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖๘
๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๒๕
๑๐	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๒๐
๑๑	กระทรวงสาธารณสุข	๑๐๙
๑๒	กระทรวงกลาโหม	๑๐๖
๑๓	กระทรวงพลังงาน	๑๐๒
๑๔	กระทรวงอุตสาหกรรม	๗๘
๑๕	กระทรวงแรงงาน	๖๘
๑๖	กระทรวงพาณิชย์	๔๔
๑๗	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๓๓
๑๘	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๓๒
๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๑
๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๙
๒๑	กระทรวงวัฒนธรรม	๙

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๒๒	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๖
๒๓	กรุงเทพมหานคร*	-
รวม		๕,๖๕๘

หมายเหตุ : กรุงเทพมหานครได้ส่งนักจิตวิทยามาให้ความช่วยเหลือในการรับและเจรจากับผู้ร้อง

.....