

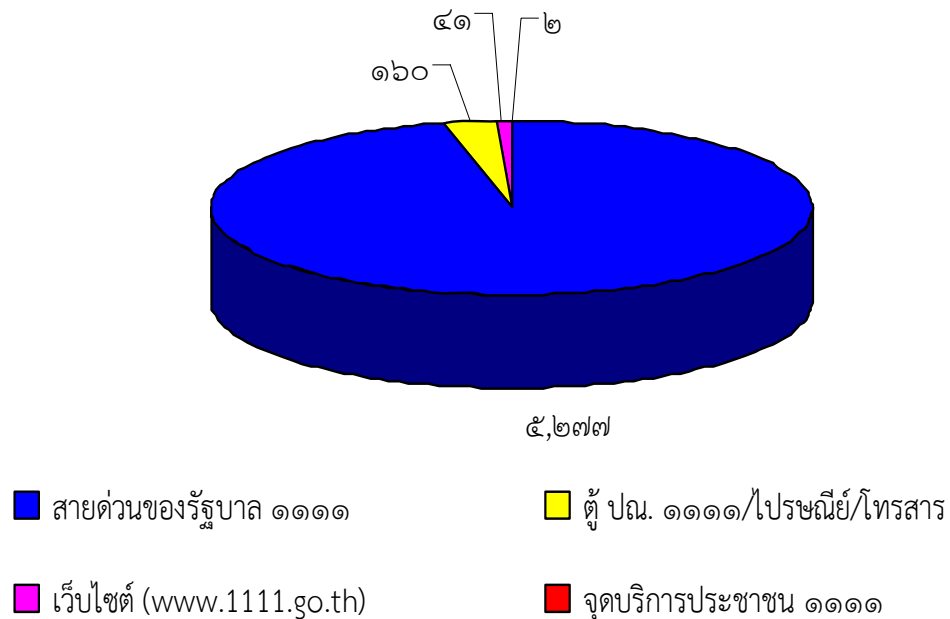


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)  
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๖

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)  
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๖

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

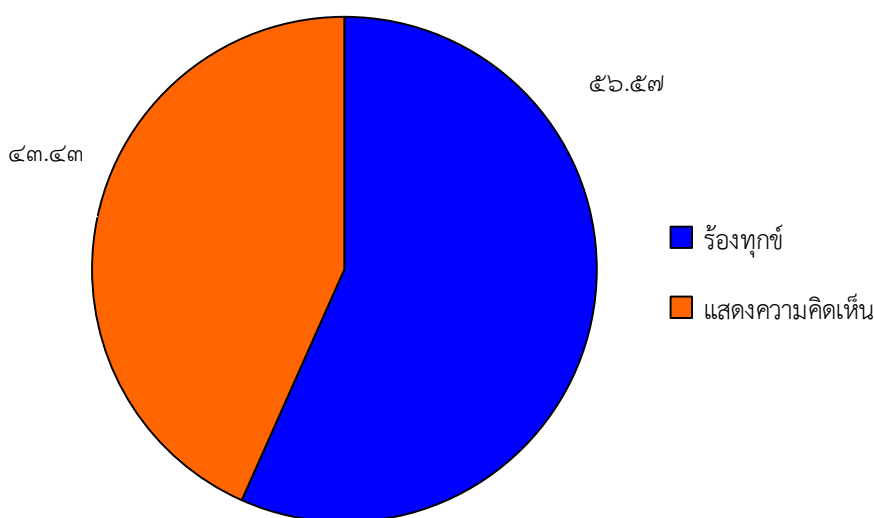
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๕,๒๗๗	๙๖.๒๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๖๐	๒.๙๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๑	๐.๗๕
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒	๐.๐๔
รวมทั้งสิ้น		๕,๔๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๕,๔๘๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

## ๒. สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑,๕๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๗ และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑,๕๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๓

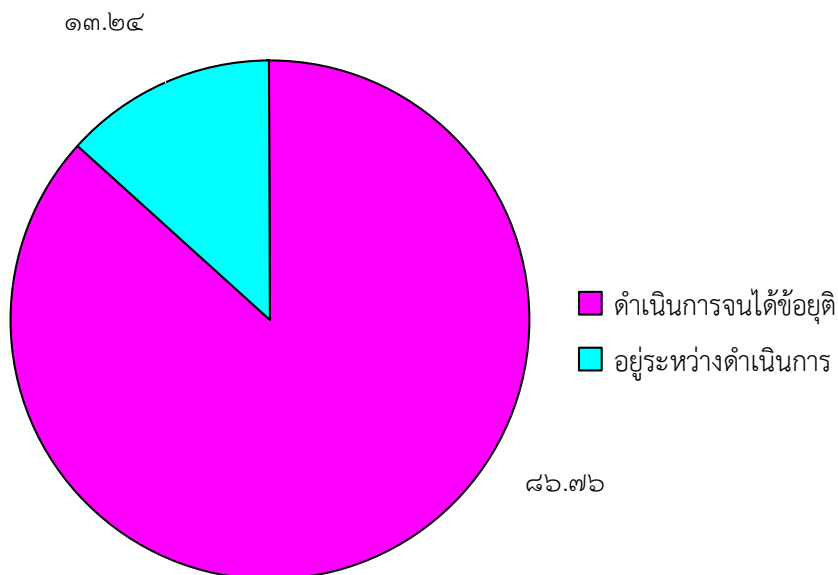
## ๓. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	การเมือง-การปกครอง	๑,๕๐๔	๑๘๓	๑,๓๒๑
๒	สังคมและสวัสดิการ	๑,๓๙๙	๑,๒๓๗	๑๖๒
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓๗๓	๓๖๙	๔
๔	เศรษฐกิจ	๒๑๑	๑๖๓	๔๘
๕	กฎหมาย	๖๐	๔๐	๒๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๐	๓๗	๓
รวมทั้งสิ้น		๓,๕๘๗	๒,๐๒๙	๑,๕๕๘

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ ประชาชนร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๓,๕๘๗ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องการเมือง-การปกครอง มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสังคมและสวัสดิการ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

/๔. ผลการ...

๔. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๕๘๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๑๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๔

๕. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
๑	การเมือง	๑,๑๘๘	๑,๑๖๙	๑๙
๒	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๔๒๑	๓๘๒	๓๙
๓	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๒๖๑	๑๕๐	๑๑๑
๔	ไฟฟ้า	๑๖๒	๑๕๑	๑๑
๕	การบริการขนส่งทางบก	๘๗	๗๕	๑๒
๖	ยาเสพติด	๘๗	๘๒	๕
๗	น้ำประปา	๗๔	๖๗	๗
๘	ถนน	๗๓	๖๒	๑๑
๙	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๗๑	๕๖	๑๕
๑๐	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๑	๕๖	๕

๖. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นที่ยังไม่มีผลยุติเป็นระยะเวลาานาน เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่ยังไม่มีผลยุติมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	รวม	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
			๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๑	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๓๒๔	๑๑	๖๗	๓๐	๕๖	๑๖๐
๒	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓๑๑	๓	๑๔	๑๑	๕๙	๒๒๔
๓	หนี้สินนอกระบบ	๒๔๗	๑๒	๕๑	๔๒	๔๕	๙๗
๔	ถนน	๑๕๓	๒	๑๒	๑๖	๔๔	๗๙
๕	พืชผล	๑๓๔	๑	๒๒	๒	๓๖	๗๓
๖	ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจ ของหน่วยงานของรัฐ	๑๓๓	๔	๑๖	๗	๒๙	๗๗
๗	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	๑๓๓	๑	๓	๔	๙๒	๓๓
๘	ความผิดอาญาในประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	๑๑๓	๔	๖	๑๐	๒๔	๖๙
๙	การรักษาพยาบาล	๑๑๑	๑๘	๑๒	๒๐	๒๒	๓๙
๑๐	การบริการขนส่งทางบก	๑๐๙	๑	๑๕	๕	๒๐	๖๘

๗. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ร้องเรียนการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๗๑	๕๖	๑๕
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๒	๓๗	๕
	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากร ทางการแพทย์	๒๒	๑๘	๔
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของรัฐในท้องถิ่น	๗	๕	๒
	ร้องเรียนการให้บริการของพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	๗	๖	๑
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๓	๓	๐

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๓	๓	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	๑	๑	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๑	๐	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๕๗</b>	<b>๑๒๙</b>	<b>๒๘</b>
การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๑	๕๖	๕
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๓๔	๓๒	๒
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๑๕	๑๔	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๖	๕	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๕	๔	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์	๕	๕	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ	๒	๑	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๒	๑	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	๑	๑	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๑	๑	๐

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	การประพาดิิตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๑	๐
	<b>รวม</b>	๑๓๓	๑๒๑	๑๒
<b>การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต</b>	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๓๓	๓๑	๒
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	๒๕	๒๕	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	๒๐	๒๐	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต	๒	๒	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานครทุจริต	๑	๑	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชนทุจริต	๑	๑	๐
	กล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจทุจริต	๑	๑	๐
	<b>รวม</b>	๘๓	๘๑	๒
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		๓๗๓	๓๓๑	๔๒

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๗๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง มากที่สุด รองลงมาคือ การประพาดิิตนไม่เหมาะสมและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ

\*\*\*\*\*