

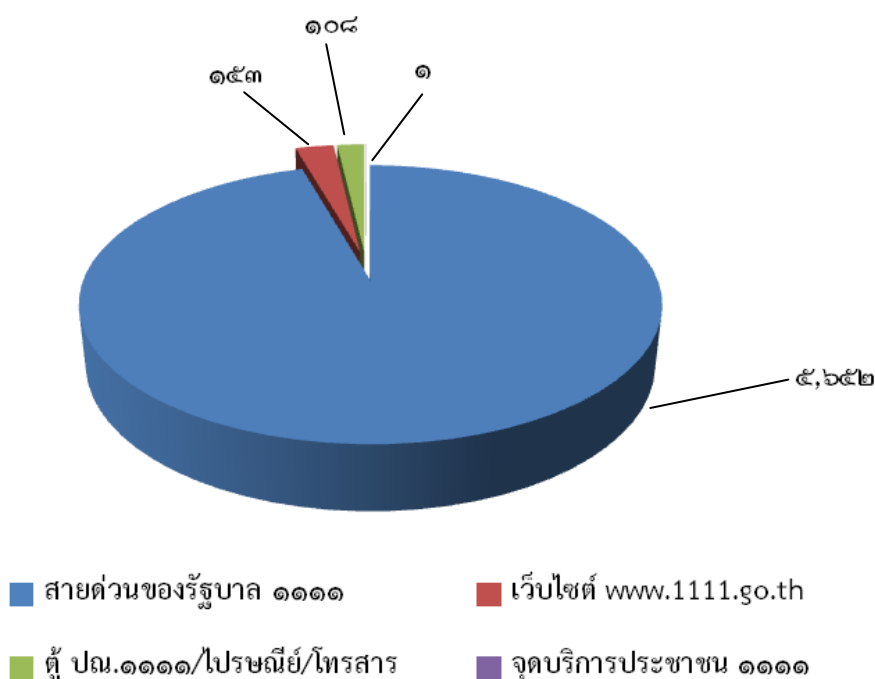


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)  
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)  
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๕,๖๕๒	๙๕.๕๗
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑๕๓	๒.๕๙
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๐๘	๑.๘๒
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑	๐.๐๒
รวมทั้งสิ้น		๕,๙๑๔	๑๐๐.๐๐

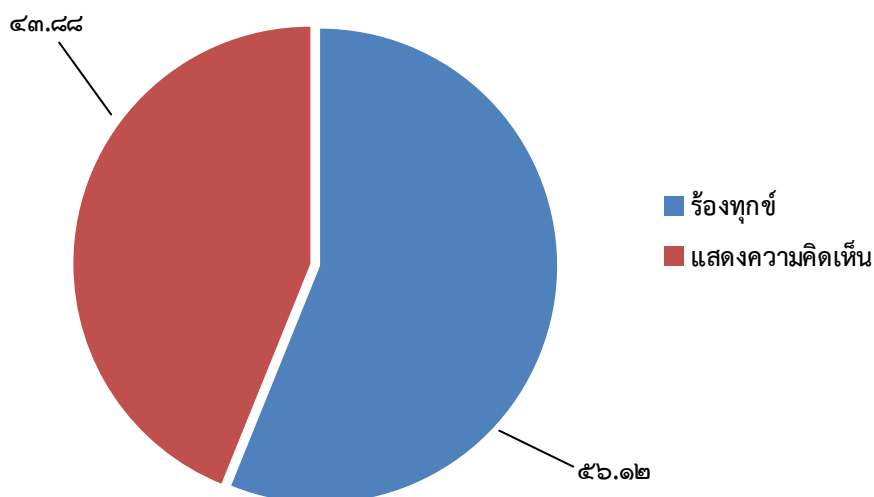
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๕,๙๑๔ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

## ๒. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	การเมือง-การปกครอง	๑,๖๒๒	๑๖๙	๑,๔๕๓
๒	สังคมและสวัสดิการ	๑,๕๔๐	๑,๓๐๔	๒๓๖
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๔๙๓	๔๘๔	๙
๔	เศรษฐกิจ	๒๓๖	๑๗๙	๕๗
๕	กฎหมาย	๗๔	๖๗	๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๙	๖๑	๘
รวมทั้งสิ้น		๔,๐๓๔	๒,๒๖๔	๑,๗๗๐

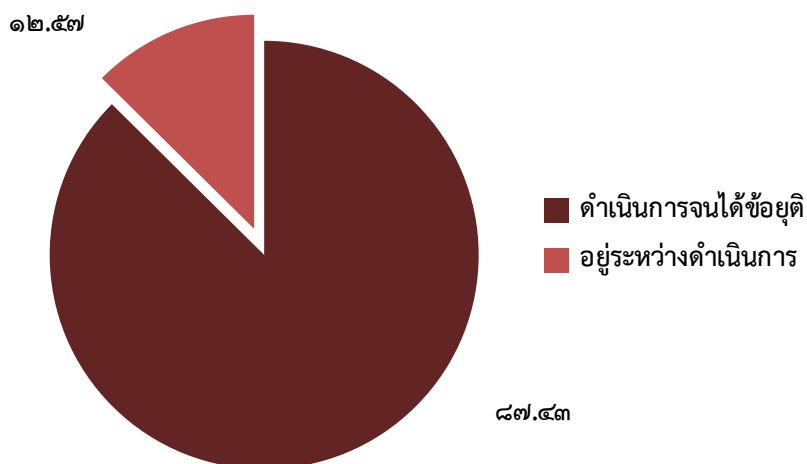
จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๔,๐๓๔ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องการเมือง-การปกครองมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสังคมและสวัสดิการ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

## ๓. สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒,๒๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๒ และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑,๗๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๘

๔. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๐๓๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๕๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๓ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๗

๕. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
๑	การเมือง	๑,๑๘๓	๑,๐๙๕	๘๘
๒	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓๘๘	๓๕๖	๓๒
๓	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๓๖๔	๒๘๕	๗๙
๔	ไฟฟ้า	๑๔๑	๑๓๕	๖
๕	การบริการขนส่งทางบก	๑๑๓	๑๐๑	๑๒
๖	ยาเสพติด	๙๙	๙๖	๓
๗	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๙๑	๗๒	๑๙
๘	บ่อนการพนัน	๘๙	๘๕	๔
๙	โทรศัพท์	๘๗	๗๒	๑๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑๐	น้ำประปา	๗๖	๗๑	๕

/๖. ตาราง...

๖. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นที่ยังไม่มีผลยุติเป็นระยะเวลานาน  
เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่ยังไม่มีผลยุติมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	รวม	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
			๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๑	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๒๙๑	๑๑	๖๗	๓๐	๕๔	๑๒๙
๒	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒๕๗	๓	๑๔	๑๑	๕๙	๑๗๐
๓	หนี้สินนอกระบบ	๒๓๑	๑๒	๕๑	๔๐	๔๔	๘๔
๔	ถนน	๑๔๐	๒	๑๒	๑๗	๔๑	๖๘
๕	พืชผล	๑๓๒	๑	๒๒	๒	๓๖	๗๑
๖	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	๑๓๑	๑	๓	๔	๙๐	๓๓
๗	ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจ ของหน่วยงานของรัฐ	๑๒๘	๔	๑๖	๗	๒๙	๗๒
๘	การรักษาพยาบาล	๑๐๙	๑๘	๑๒	๑๙	๒๒	๓๘
๙	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ	๑๐๔	๑๗	๑๒	๒๕	๕๐	๐
๑๐	ความผิดอาญาในประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	๑๐๔	๔	๖	๑๐	๒๒	๖๒

๗. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ร้องเรียนการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๙๑	๗๒	๑๙
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗๔	๖๘	๖

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	๕๑	๔๕	๖
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๖	๖	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๓	๓	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๓	๑	๒
	ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๒	/ร้องเรียน...
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๒	๑	๑
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๑	๑	๐
	<b>รวม</b>	<b>๒๓๔</b>	<b>๑๙๙</b>	<b>๓๕</b>
การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕๔	๕๑	๓
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๔๓	๔๒	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๒๔	๒๓	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์	๕	๕	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๔	๓	๑

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓	๐
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๒	๒	๐
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๑	๑	๐
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระและพนักงานองค์การมหาชน	๑	๑	๐
	<b>รวม</b>	<b>๑๓๗</b>	<b>๑๓๑</b>	<b>๖</b>
<b>การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต</b>	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	๔๙	๔๙	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	๓๗	๓๗	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๒๔	๒๒	๒
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุจริต	๓	๓	๐
	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	๓	๓	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต	๒	๒	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานครทุจริต	๒	๒	๐
	กล่าวโทษข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศทุจริต	๑	๑	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ	๑	๑	๐

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	และพนักงานองค์การมหาชนทุจริต			
	รวม	๑๒๒	๑๒๐	๒
รวมทั้งสิ้น		๔๙๓	๔๕๐	๔๓

/จากตาราง...

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๙๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการ และการประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ

\*\*\*\*\*