

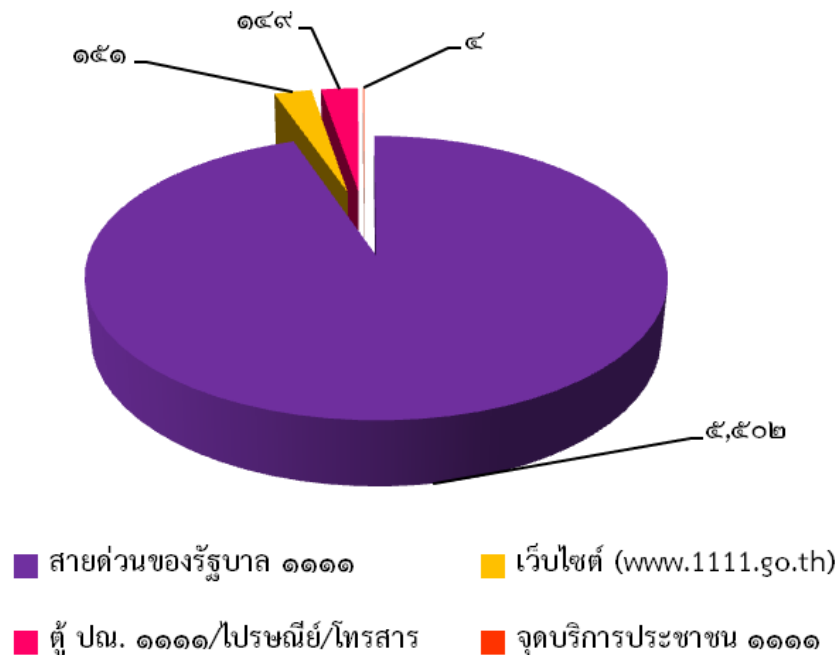


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๗

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๗

ในเดือนเมษายน ๒๕๕๗ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙,๕๐๒	๙๔.๗๖
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑๕๑	๒.๖๐
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑๔๙	๒.๕๗
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔	๐.๐๗
รวมทั้งสิ้น		๙,๘๐๖	๑๐๐.๐๐

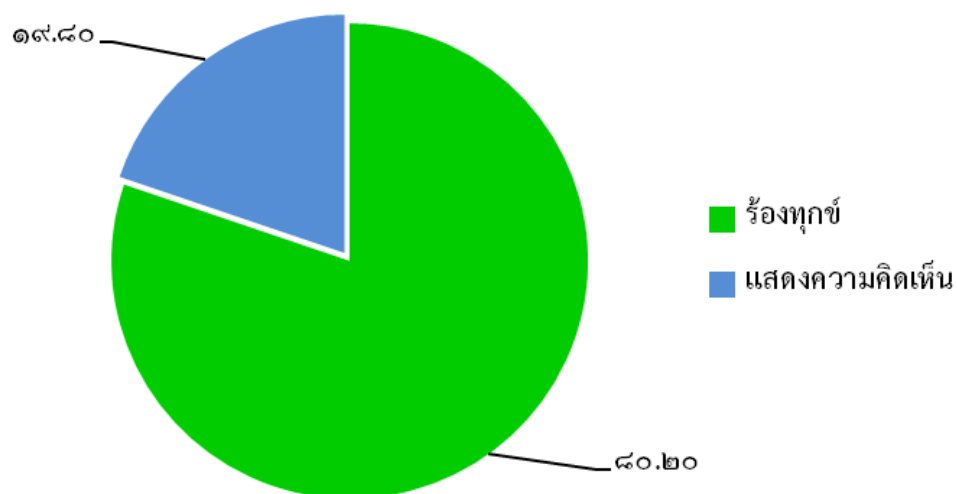
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๕๗ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๙,๘๐๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๒,๓๔๖	๒,๑๐๔	๒๔๒
๒	การเมือง-การปกครอง	๕๓๓	๑๓๓	๔๐๐
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๑๖	๕๑๐	๖
๔	เศรษฐกิจ	๒๑๑	๑๕๐	๖๑
๕	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙๔	๗๙	๑๕
๖	กฎหมาย	๘๗	๖๑	๒๖
รวมทั้งสิ้น		๓,๗๘๗	๓,๐๓๗	๗๕๐

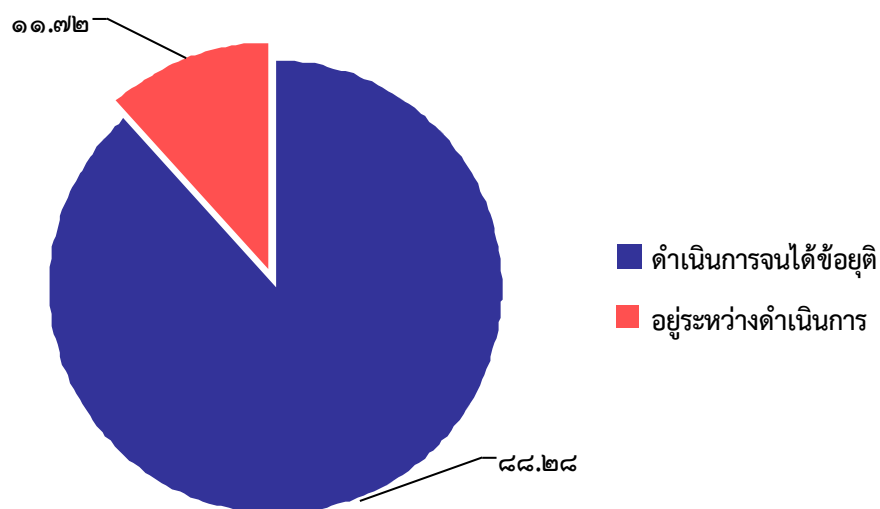
จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๓,๗๘๗ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมือง-การปกครอง และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๕๗ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๐๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๗๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๐

๔. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนเมษายน ๒๕๕๗



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนเมษายน ๒๕๕๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๗๘๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๓๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๒

๕. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	ไฟฟ้า	๖๓๑	๖๑๓	๑๘
๒	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๕๐๗	๔๖๒	๔๕
๓	การเมือง	๒๔๙	๒๔๐	๙
๔	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๒๓๔	๑๗๕	๕๙
๕	น้ำประปา	๑๘๐	๑๖๒	๑๘
๖	ยาเสพติด	๑๑๘	๑๑๑	๗
๗	โทรศัพท์	๑๑๒	๙๗	๑๕
๘	การบริการขนส่งทางบก	๑๐๓	๘๙	๑๔
๙	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๙๙	๘๔	๑๕
๑๐	บ่อนการพนัน	๙๘	๙๓	๕

๖. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นที่ยังไม่มีผลยุติเป็นระยะเวลาานเรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่ยังไม่มีผลยุติมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	รวม	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
			๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๑	หนี้สินนอกระบบ	๒๐๖	๑๒	๔๕	๓๘	๔๐	๗๑
๒	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๒๐๕	๗	๔๑	๒๑	๓๙	๙๗
๓	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๓๓	๑	๕	๙	๒๕	๙๓
๔	ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๑๒๐	๔	๑๕	๘	๒๗	๖๖
๕	การรักษาพยาบาล	๑๐๔	๑๘	๑๒	๑๙	๒๒	๓๓
๖	พืชผล	๙๖	๑	๑๖	๒	๑๘	๕๙
๗	ความผิดอาญาในประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	๙๕	๔	๖	๑๐	๑๘	๕๗
๘	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ	๙๑	๑๔	๖	๒๕	๔๖	๐
๙	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	๙๑	๔	๓	๑๑	๑๒	๖๑
๑๐	ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	๘๖	๒	๖	๑๑	๒๔	๔๓

๗. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๙๙	๘๔	๑๕
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๘๔	๗๑	๑๓
	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	๔๑	๓๕	๖
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๑๑	๑๑	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๘	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	๒	๒	๐

/ร้องเรียน...

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๒	๒	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๒	๒	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๑	๑	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๑	๑	๐
	รวม	๒๕๑	๒๑๗	๓๔
การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕๗	๕๓	๔
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๓๙	๓๙	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๒๐	๒๐	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๖	๖	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์	๖	๖	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๕	๔	๑
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๒	๒	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๒	๐
	การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๑	๑	๐
	รวม	๑๓๘	๑๓๓	๕

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	๔๔	๔๓	๑
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	๔๓	๔๒	๑
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๓๒	๓๒	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุจริต	๔	๔	๐
	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	๒	๒	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชนทุจริต	๑	๑	๐
	กล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจทุจริต	๑	๑	๐
	รวม		๑๒๗	๑๒๕
รวมทั้งสิ้น		๕๑๖	๔๗๕	๔๑

จากตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวน ๕๑๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการ และการประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ
