

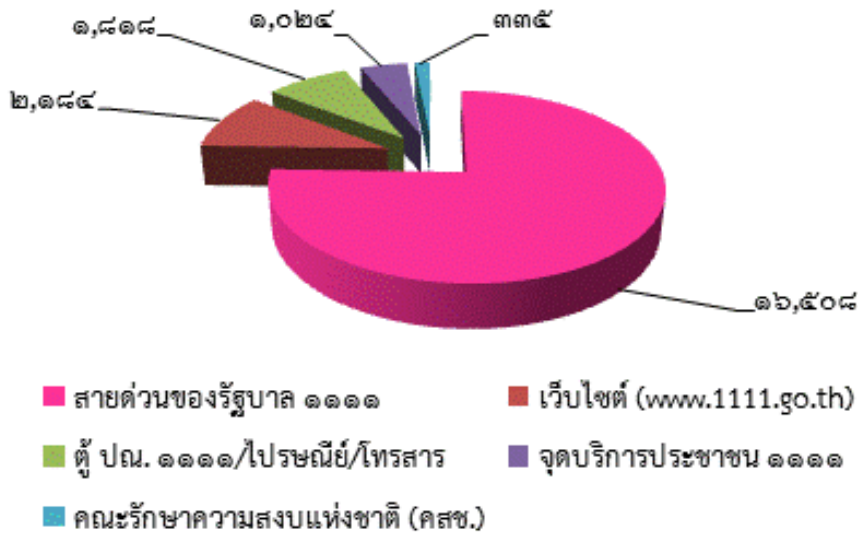


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.  
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๕๗

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.  
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๕๗

ในเดือนกันยายน ๒๕๕๗ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๖,๕๐๘	๗๕.๔๙
๒	เว็บไซต์ (www.๑๑๑๑.go.th)	๒,๑๘๔	๙.๙๙
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๘๑๘	๘.๓๑
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๐๒๔	๔.๖๘
๕	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๓๓๕	๑.๕๓
รวมทั้งสิ้น		๒๑,๘๖๙	๑๐๐.๐๐

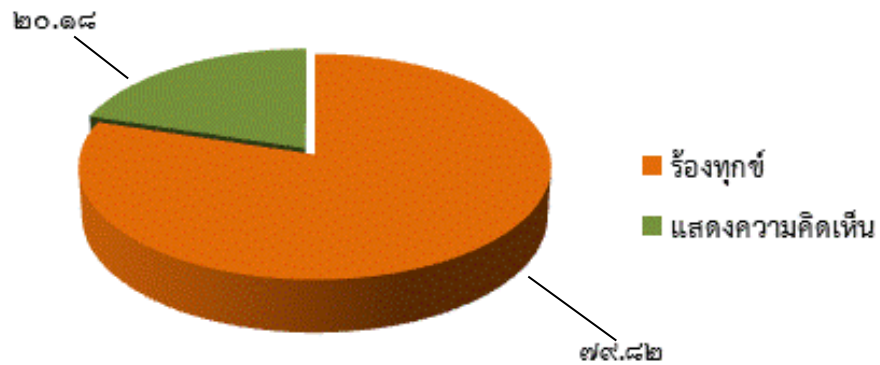
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๕๗ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๑,๘๖๙ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.๑๑๑๑.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และช่องทางคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

## ๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๘,๖๐๗	๗,๒๒๒	๑,๓๘๕
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒,๑๒๖	๒,๐๔๙	๗๗
๓	เศรษฐกิจ	๒,๑๐๖	๑,๕๔๑	๕๖๕
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๔๓๖	๕๔๐	๘๙๖
๕	กฎหมาย	๑,๐๐๑	๘๒๕	๑๗๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๓๔	๔๔๓	๙๑
รวมทั้งสิ้น		๑๕,๘๑๐	๑๒,๖๒๐	๓,๑๙๐

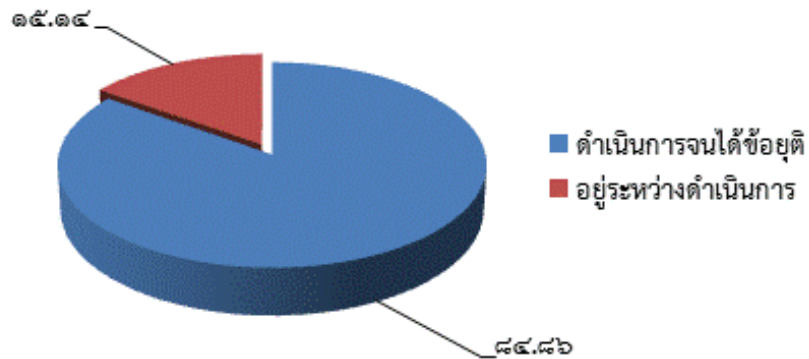
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๕,๘๑๐ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

## ๓. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๕๗ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑๒,๖๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๒ และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๓,๑๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๘

๔. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๗



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนกันยายน ๒๕๕๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๕,๘๑๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๔๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๓๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๔

๕. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๘๗๕	๑,๗๐๔	๑๗๑
๒	ยาเสพติด	๙๕๖	๙๓๙	๑๗
๓	หนี้สินนอกระบบ	๗๙๙	๗๐๕	๙๔
๔	บ่อนการพนัน	๖๘๒	๖๗๑	๑๑
๕	ถนน	๔๗๙	๔๓๓	๔๖
๖	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุรกันดาร	๓๙๑	๓๖๘	๒๓
๗	ไฟฟ้า	๓๕๕	๓๑๕	๔๐
๘	การบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓๐๑	๒๔๙	๕๒
๙	สลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๙๖	๒๘๒	๑๔
๑๐	การบริการรถสาธารณะ	๒๘๗	๒๖๔	๒๓

๖. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นที่ยังไม่มีผลยุติเป็นระยะเวลานาน เรียงตามลำดับ ประเด็นเรื่องที่ยังไม่มีผลยุติมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	รวม	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
			๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๑	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๑๖๕	๗	๓๙	๑๙	๓๔	๖๖
๒	หนี้สินนอกระบบ	๑๕๙	๑๒	๔๑	๒๙	๓๐	๔๗
๓	ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจ ของหน่วยงานของรัฐ	๑๑๑	๕	๑๔	๗	๒๓	๖๒
๔	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๐๖	๑	๕	๘	๒๓	๖๙
๕	การรักษาพยาบาล	๙๔	๑๖	๑๑	๑๔	๒๒	๓๑
๖	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	๙๓	๕	๕	๑๐	๑๗	๕๖
๗	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ	๘๖	๑๔	๖	๒๒	๔๔	๐
๘	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	๘๓	๔	๓	๘	๙	๕๙
๙	พืชผล	๗๔	๑	๑๕	๒	๑๔	๔๒
๑๐	ค่าจ้างและสวัสดิการ	๖๙	๕	๔	๑๑	๑๑	๓๘

๗. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
การกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทุจริต	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๓๙๑	๓๖๘	๒๓
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวงทุจริต	๒๔๕	๒๒๖	๑๙
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	๑๙๓	๑๘๙	๔
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด ราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุจริต	๗๕	๗๒	๓
	กล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจทุจริต	๒๖	๒๔	๒
	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	๑๖	๑๕	๑
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต	๑๔	๑๒	๒

/กล่าวโทษ...

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานครทุจริต	๑๑	๙	๒
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชนทุจริต	๑๐	๘	๒
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการทุจริต	๓	๒	๑
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการทุจริต	๑	๑	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์ทุจริต	๑	๑	๐
	<b>รวม</b>		<b>๙๘๖</b>	<b>๙๒๗</b>
<b>การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ</b>	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๔๖	๒๐๘	๓๘
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๑๘๕	๑๗๕	๑๐
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๑๒๐	๑๑๑	๙
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๕๓	๔๕	๘
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๔๒	๓๔	๘
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๑๔	๑๔	๐
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๑	๙	๒
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์	๙	๘	๑
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๓	๒	๑

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	การประพาดิตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	๒	๑	๑
	การประพาดิตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	๑	๑	๐
	การประพาดิตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการรัฐสภา/วุฒิสภา	๑	๐	๑
	<b>รวม</b>	<b>๖๘๗</b>	<b>๖๐๘</b>	<b>๗๙</b>
<b>ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ</b>	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๕๓	๑๓๓	๒๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๑๒๗	๙๖	๓๑
	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	๘๑	๗๓	๘
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๓๔	๒๗	๗
	ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๘	๒๔	๔
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑๐	๙	๑
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๗	๕	๒
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๗	๕	๒
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๓	๒	๑
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	๑	๐	๑
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา	๑	๐	๑

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	๑	๐	๑
	รวม	๔๕๓	๓๗๔	๗๙
รวมทั้งสิ้น		๒,๑๒๖	๑,๙๐๙	๒๑๗

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๒,๑๒๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริตมากที่สุด รองลงมาคือ การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต และกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต ตามลำดับ

\*\*\*\*\*