

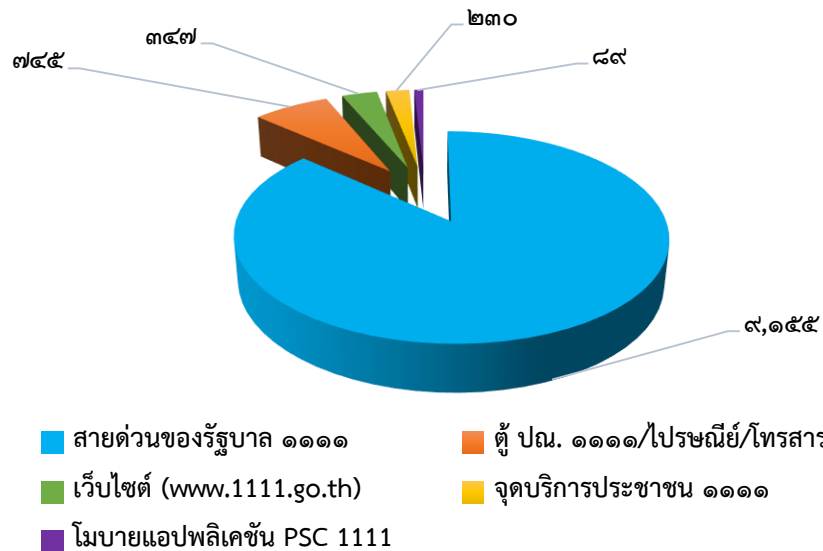


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙,๑๕๕	๘๖.๖๕
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗๔๕	๗.๐๕
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓๔๗	๓.๒๘
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๓๐	๒.๑๘
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๙	๐.๘๔
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๕๖๖	๑๐๐.๐๐

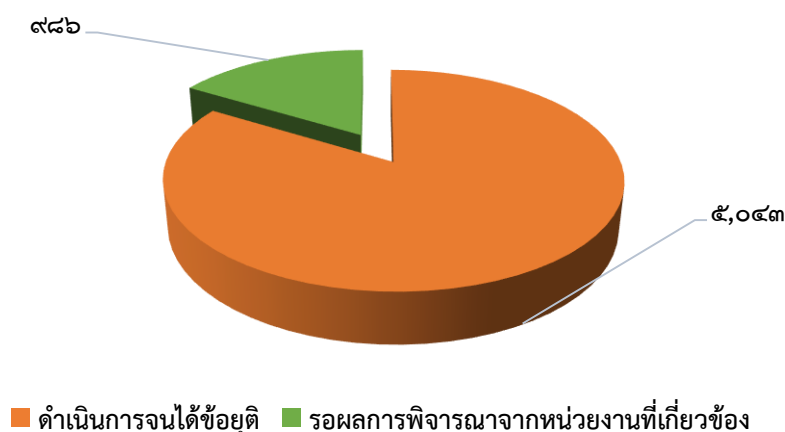
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่าในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๕๖๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๓,๖๗๑	๒,๙๘๐	๖๙๑
๒	เศรษฐกิจ	๗๑๔	๔๘๘	๒๒๖
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๓๑	๕๐๐	๓๑
๔	การเมือง-การปกครอง	๔๘๓	๑๐๒	๓๘๑
๕	กฎหมาย	๓๔๘	๒๖๖	๘๒
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๘๐	๑๙๘	๘๒
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๒	๑	๑
รวมทั้งสิ้น		๖,๐๒๙	๔,๕๓๕	๑,๔๙๔
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๕.๒๒	๒๔.๗๘

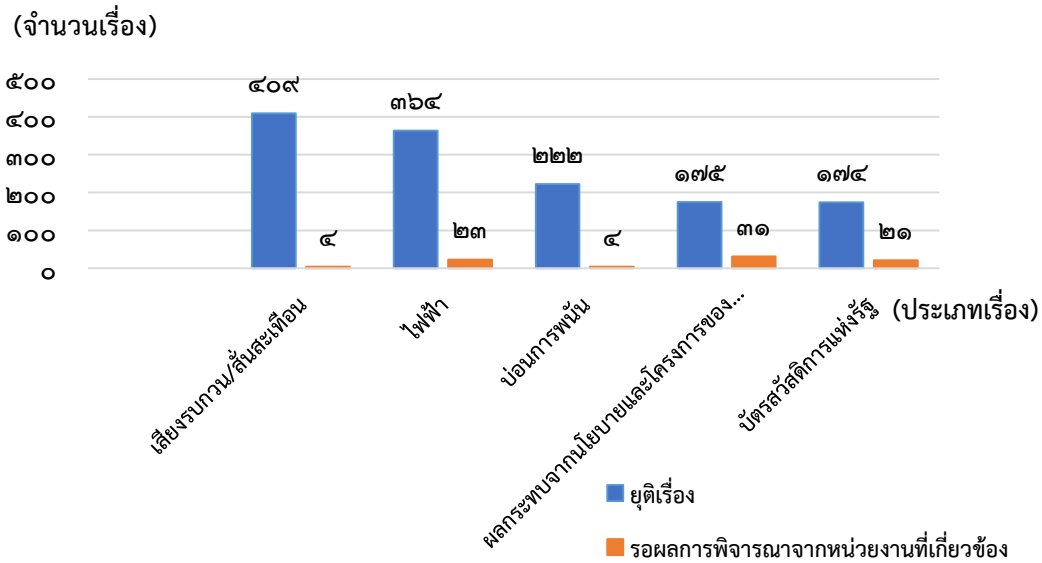
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๐๒๙ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๐๒๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๐๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๕ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

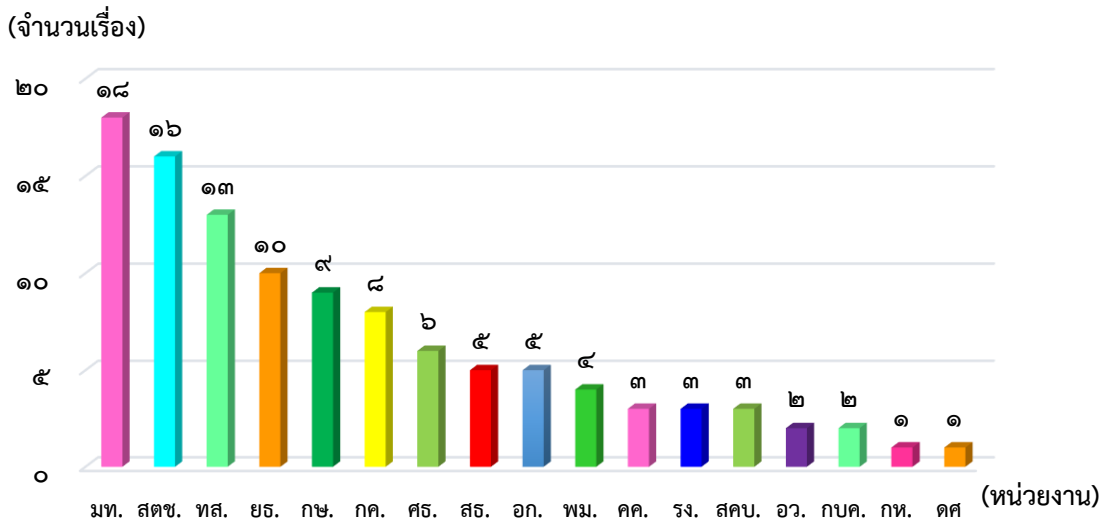


๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

๕.๑ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๓๗ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๑๐๙ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๖๘ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๒ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑ จำนวน ๑๐๙ เรื่อง



หมายเหตุ : กก. กต. พน. พณ. วธ. กทม. สลน. ธ.ก.ส. และ ธ.ออมสิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ธ.ออมสิน ธ.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป