

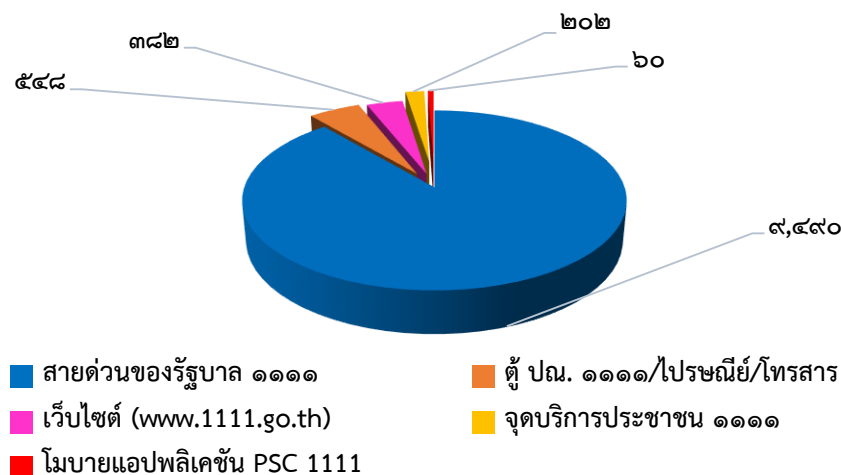


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙,๔๙๐	๘๘.๘๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๕๔๘	๕.๑๓
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓๘๒	๓.๕๘
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๐๒	๑.๘๙
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๖๐	๐.๕๖
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๖๘๒	๑๐๐.๐๐

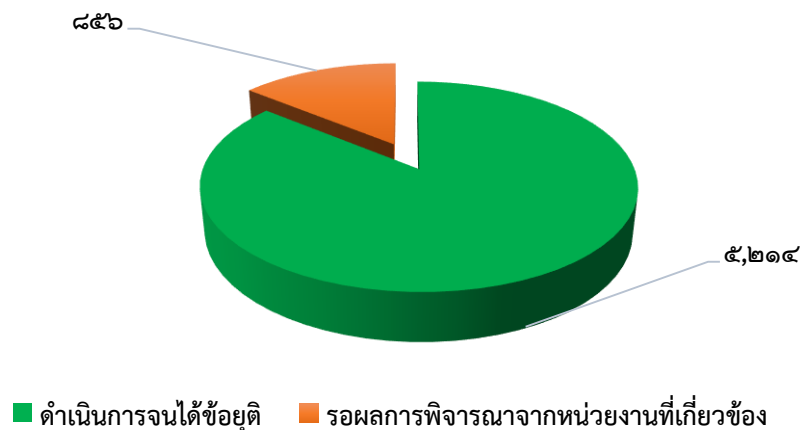
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๖๘๒ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๓,๕๓๔	๒,๙๔๑	๕๙๓
๒	การเมือง-การปกครอง	๖๔๑	๑๓๗	๕๐๔
๓	เศรษฐกิจ	๖๑๓	๔๑๗	๑๙๖
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๙๕	๕๖๕	๓๐
๕	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๙๘	๒๓๙	๑๕๙
๖	กฎหมาย	๒๘๙	๒๑๖	๗๓
รวมทั้งสิ้น		๖,๐๗๐	๔,๕๑๕	๑,๕๕๕
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๔.๓๘	๒๕.๖๒

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๐๗๐ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมืองและการปกครอง และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

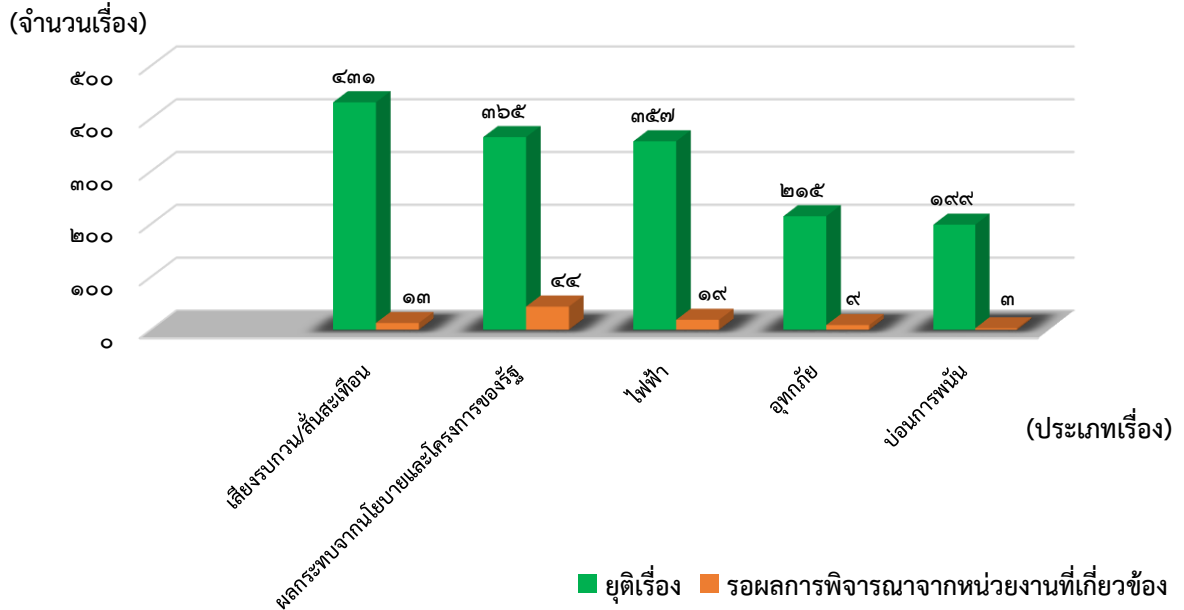
๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๐๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๒๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๐

๔. จำนวน ...

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



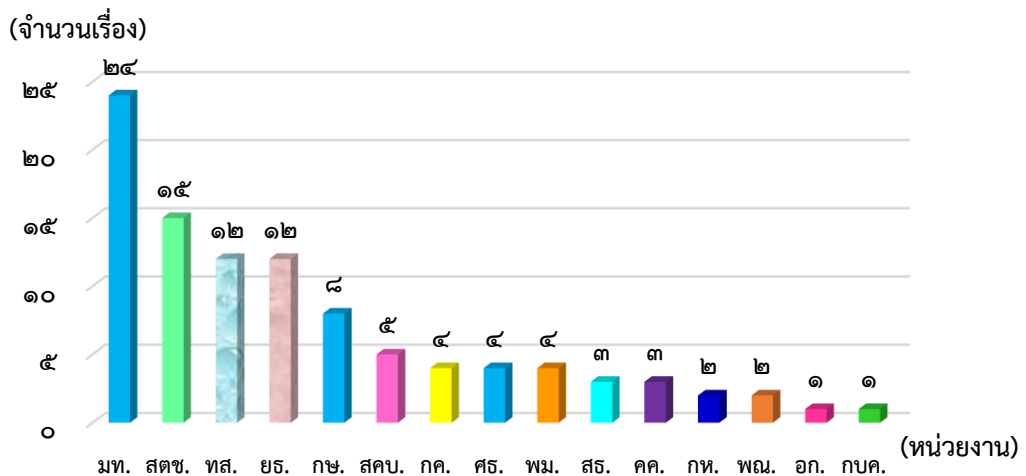
๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒

๕.๑ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๘๐ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๑๐๐ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๘๐ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๒ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๐๐ เรื่อง



หมายเหตุ : กก. กต. ตศ. พน. รง. วธ. อว. กทม. สสน. ธ.ก.ส. และ ธ.ออมสิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ธ.ออมสิน ธ.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

.....