



สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘,๑๗๑	๘๖.๖๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๖๕๕	๖.๑๙
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๕๗	๔.๓๒
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๑๙	๒.๐๗
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๗๗	๐.๗๓
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๕๗๙	๑๐๐.๐๐

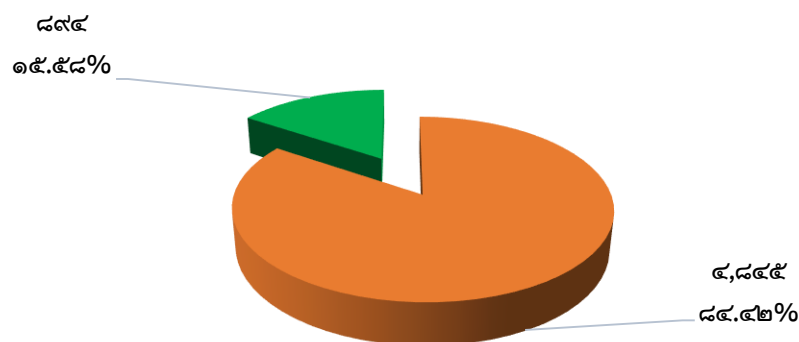
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่าในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๕๗๙ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๓,๔๔๒	๒,๘๐๘	๖๓๔
๒	เศรษฐกิจ	๖๔๔	๔๐๑	๒๔๓
๓	การเมือง-การปกครอง	๕๙๔	๑๑๕	๔๗๙
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๐๔	๔๘๓	๒๑
๕	กฎหมาย	๓๔๘	๒๔๒	๑๐๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐๕	๑๕๑	๕๔
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๒	๒	๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๗๓๙	๔,๒๐๒	๑,๕๓๗
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๓.๒๒	๒๖.๗๘

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๕,๗๓๙ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการเมืองและการปกครอง ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

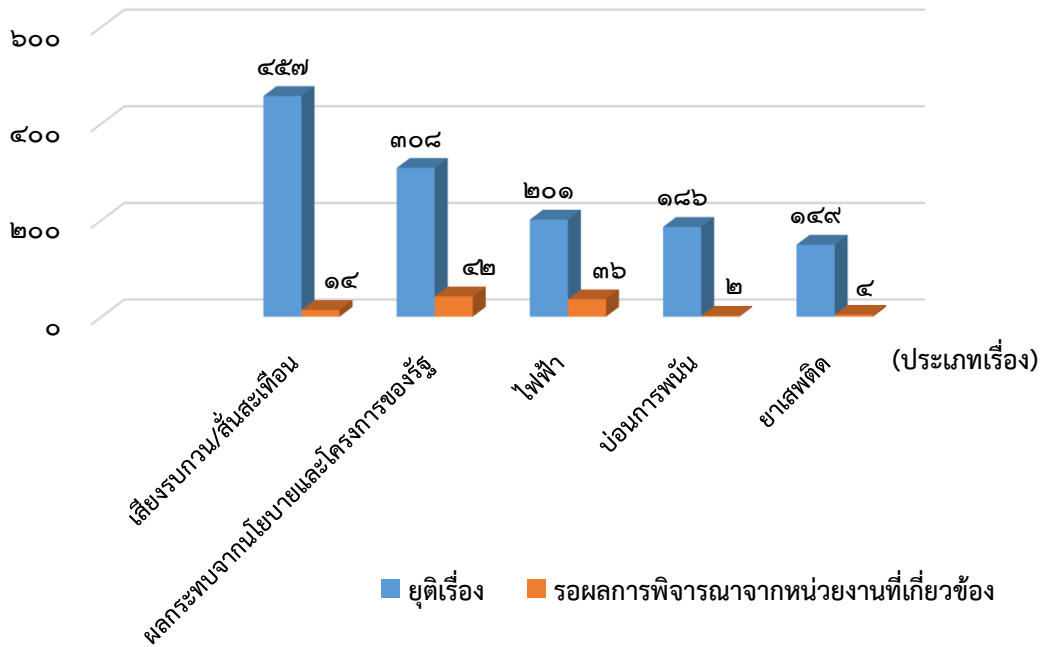


■ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ■ รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕,๗๓๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๘๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๘

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



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

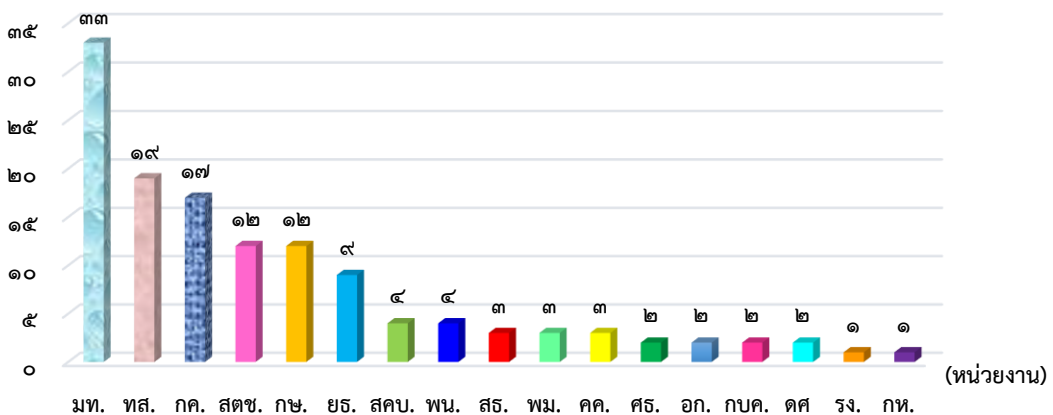
๕.๑ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๒๐๔ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๑๒๙ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๗๕ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๒ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๙ เรื่อง

(จำนวนเรื่อง)



หมายเหตุ : กค. กต. พณ. วธ. อว. กทม. สลน. 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

.....