



สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทาง
การร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับ ที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘,๗๖๐	๕๐.๔๔
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓๓๑	๓.๘๒
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๓๒๕	๓.๗๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๘๐	๒.๐๖
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๙๐	๑.๐๓
รวมทั้งสิ้น		๙,๖๘๖	๑๐๐.๐๐

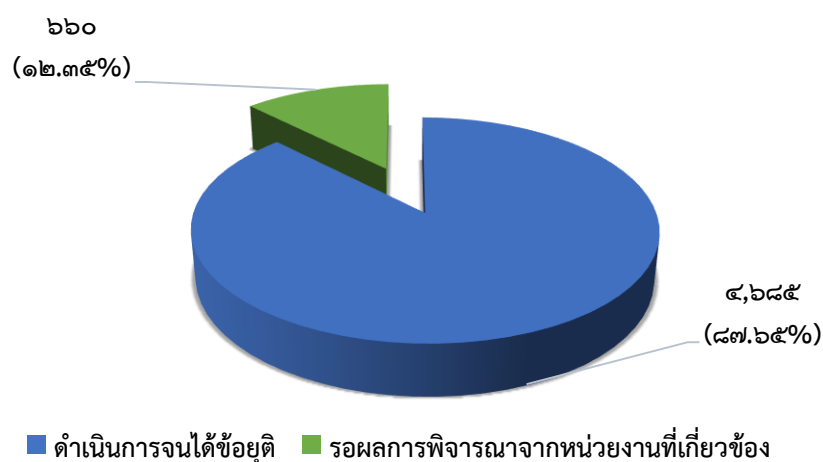
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๙,๖๘๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๓,๒๘๒	๒,๖๘๑	๖๐๑
๒	การเมือง-การปกครอง	๕๒๘	๑๑๐	๔๑๘
๓	เศรษฐกิจ	๕๒๑	๒๖๙	๒๕๒
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๒๐	๔๘๗	๓๓
๕	กฎหมาย	๓๓๗	๒๒๐	๑๑๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๕๖	๙๗	๕๙
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๓๔๕	๓,๘๖๕	๑,๔๘๐
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๒.๓๑	๒๗.๖๙

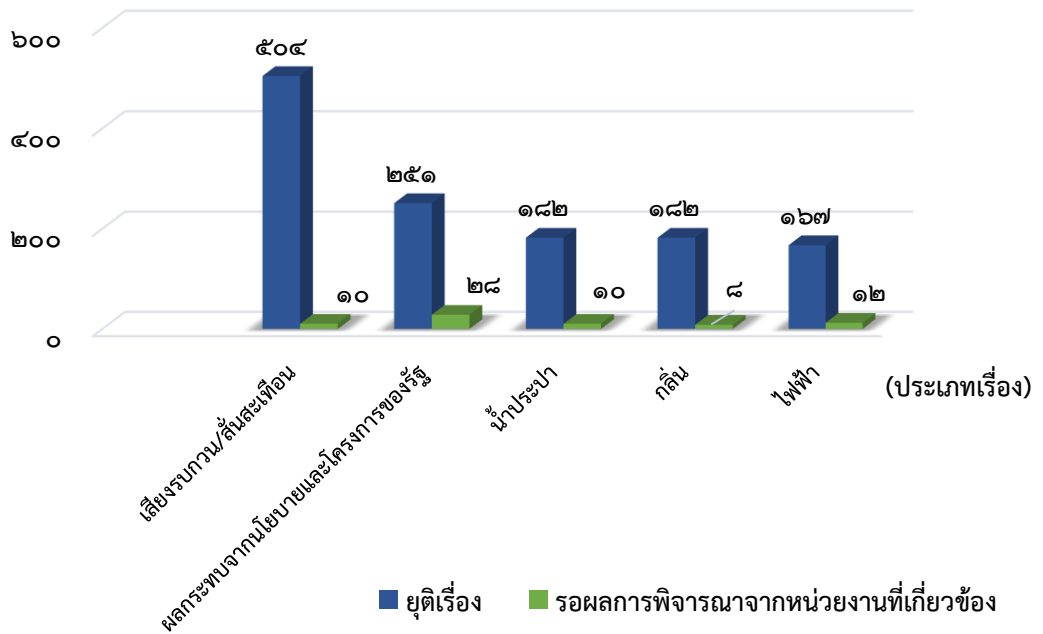
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๕,๓๔๕ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมืองและการปกครอง และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕,๓๔๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๖๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๕ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๕

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (จำนวนเรื่อง)

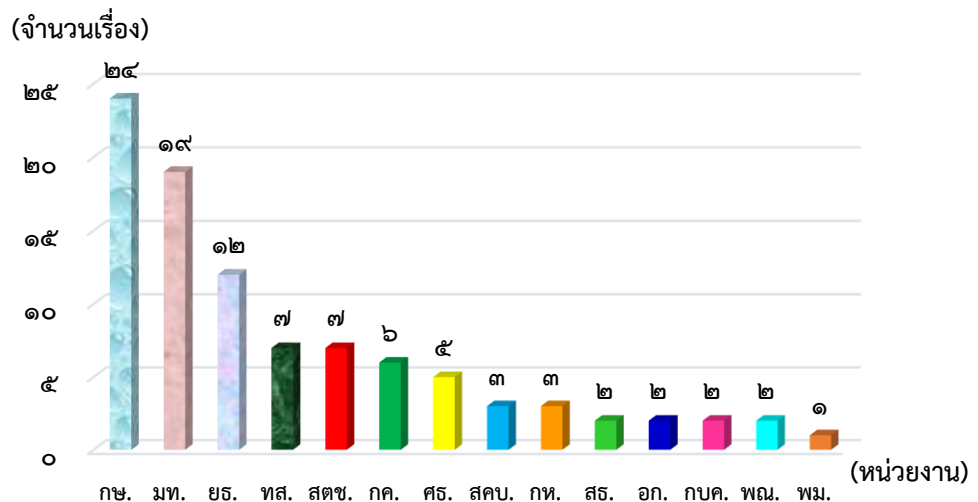


๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒

๕.๑ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๖๓ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๙๕ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๖๘ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๒ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๙๕ เรื่อง



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

.....