

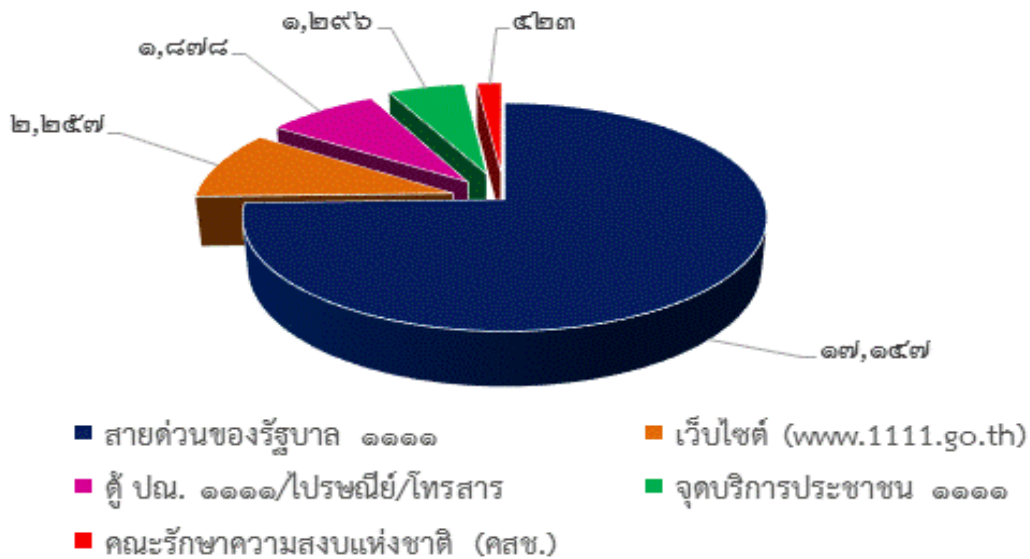


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.  
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๗

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

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

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



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๔,๕๐๓	
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๖๕๗	
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๓๖	
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑		
๕	คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๔๗	
รวมทั้งสิ้น			๑๐๐.๐๐

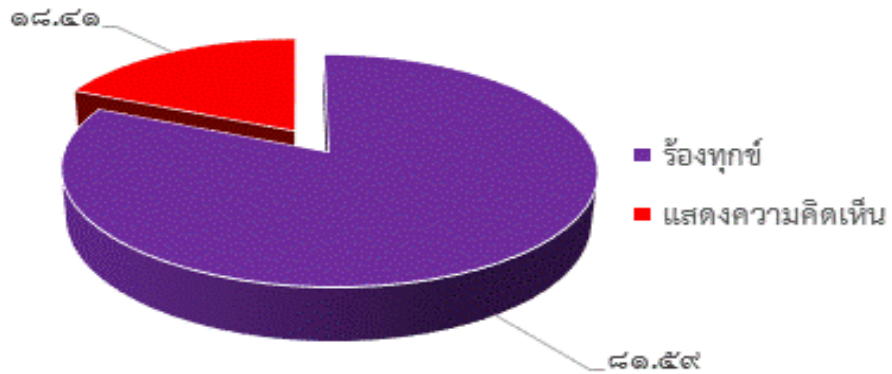
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๒๐,๘๐๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)) ช่องทาง ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และช่องทางคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๖,๒๖๘	๕,๔๐๔	๘๖๔
๒	เศรษฐกิจ	๑,๙๖๗	๑,๕๓๓	๔๓๔
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๗๐๐	๑,๖๕๗	๔๓
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๑๘๒	๔๘๔	๖๙๘
๕	กฎหมาย	๖๗๘	๕๔๑	๑๓๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๔๒	๒๐๒	๔๐
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๐๓๗	๙,๘๒๑	๒,๒๑๖

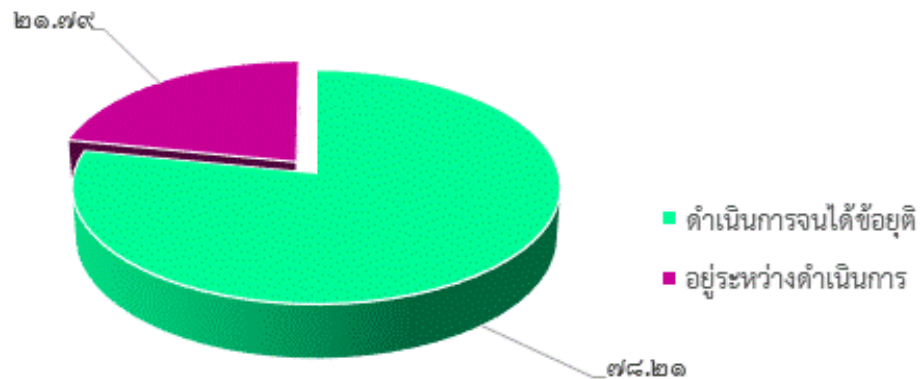
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๒,๐๓๗ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๙,๘๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๕ และแสดงความคิดเห็น จำนวน ๒,๒๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๕

๔. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนธันวาคม ๒๕๕๗



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๒,๐๓๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙,๔๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๖๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๙

๕. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๖๙๗	๑,๔๙๓	๒๐๔
๒	หนี้สินนอกระบบ	๘๑๘	๕๒๔	๒๙๔
๓	ยาเสพติด	๕๕๒	๕๔๐	๑๒
๔	บ่อนการพนัน	๕๑๔	๔๙๘	๑๖
๕	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๔๔๓	๓๑๓	๑๓๐
๖	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๒๘๗	๒๖๓	๒๔
๗	ถนน	๒๘๐	๒๑๘	๖๒
๘	ไฟฟ้า	๒๓๐	๑๙๕	๓๕
๙	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	๒๒๘	๒๐๖	๒๒
๑๐	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๒๐	๑๙๑	๒๙

๖. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นที่ยังไม่มีผลยุติเป็นระยะเวลานาน เรียงตามลำดับ ประเด็นเรื่องที่ยังไม่มีผลยุติมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	รวม	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
			๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๑	หนี้สินนอกระบบ	๑๕๕	๑๒	๓๘	๓๐	๒๙	๔๕
๒	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๑๔๕	๗	๓๑	๑๙	๓๐	๕๘
๓	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๐๔	๑	๔	๘	๒๒	๖๙
๔	ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจ ของหน่วยงานของรัฐ	๙๗	๕	๑๑	๗	๒๐	๕๔
๕	การรักษาพยาบาล	๙๓	๑๖	๙	๑๖	๒๒	๓๐
๖	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	๘๗	๕	๕	๑๐	๑๖	๕๑
๗	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ	๘๔	๑๔	๖	๒๑	๔๓	
๘	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	๘๐	๔	๓	๘	๘	๕๗
๙	ค่าจ้างและสวัสดิการ	๖๘	๕	๔	๑๑	๑๑	๓๗
๑๐	หนี้สินในระบบ	๖๖	๕	๑๕	๑๐	๒๑	๑๕

๗. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
การกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทุจริต	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต	๒๘๗	๒๖๓	๒๔
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวงทุจริต	๒๒๘	๒๐๖	๒๒
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต	๑๖๔	๑๕๗	๗
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด ราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุจริต	๓๓	๓๐	๓
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกรุงเทพมหานครทุจริต	๑๕	๑๒	๓
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต	๘	๗	๑

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	กล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจทุจริต	๘	๗	๑
	กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต	๗	๗	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชนทุจริต	๖	๕	๑
	กล่าวโทษข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศทุจริต	๒	๑	๑
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการทุจริต	๑	๑	๐
	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์ทุจริต	๑	๑	๐
	<b>รวม</b>		<b>๗๖๐</b>	<b>๖๙๗</b>
การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๒๐	๑๙๑	๒๙
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๑๒๕	๑๑๕	๑๐
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๙๗	๘๖	๑๑
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๓๕	๓๒	๓
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๓๑	๒๔	๗
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๙	๖	๓
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์	๙	๙	๐
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	๕	๔	๑
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๕	๒	๓

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	การประพาดิตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๒	๑
	การประพาดิตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	๒	๑	๑
	การประพาดิตนไม่เหมาะสมของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ	๑	๑	๐
	การประพาดิตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์	๑	๐	๑
	<b>รวม</b>	<b>๕๔๓</b>	<b>๔๗๓</b>	<b>๗๐</b>
ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	๑๓๖	๑๐๙	๒๗
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๓๓	๑๐๒	๓๑
	ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์	๕๕	๔๓	๑๒
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น	๓๒	๒๕	๗
	ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๕	๑๗	๘
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๖	๔	๒
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา	๕	๕	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระ และพนักงานองค์การมหาชน	๓	๓	๐
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ	๑	๑	๐

ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ	๑	๑	๐
	รวม	๓๙๗	๓๑๐	๘๗
รวมทั้งสิ้น		๑,๗๐๐	๑,๔๘๐	๒๒๐

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๗ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๑,๗๐๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริตมากที่สุด รองลงมาคือ การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต และกล่าวโทษในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทุจริต ตามลำดับ

\*\*\*\*\*