



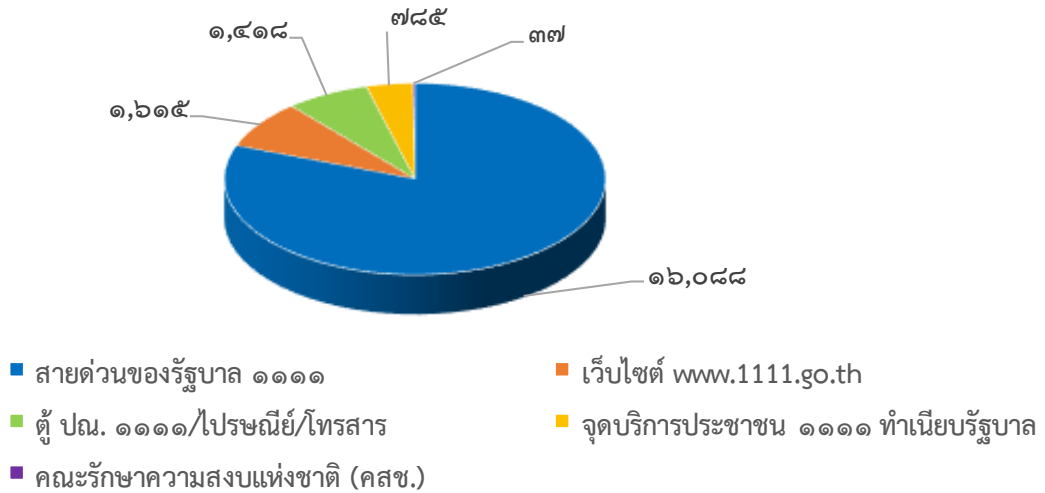
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๘

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๘

ในเดือนมีนาคม ๒๕๕๘ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายรวมถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

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



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๖,๐๘๘	๘๐.๖๗
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๖๑๕	๘.๑๐
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๔๑๘	๗.๑๑
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๗๘๕	๓.๙๔
๕	คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๓๗	๐.๑๘
รวมทั้งสิ้น		๑๙,๙๔๓	๑๐๐.๐๐

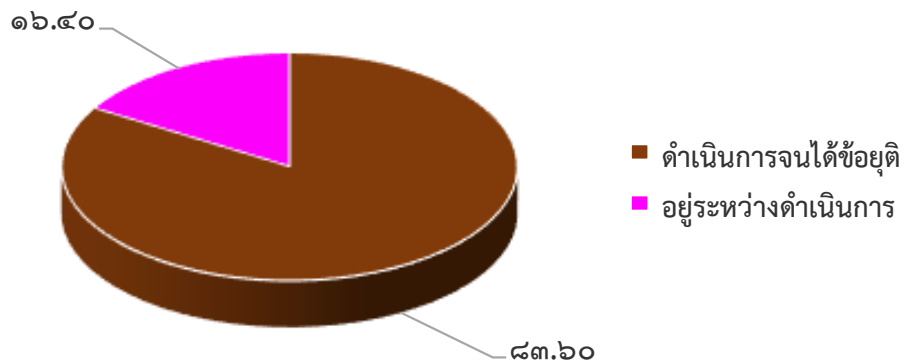
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๕๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๙,๙๔๓ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๗,๐๔๐	๕,๘๙๑	๑,๑๔๙
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๗๖๒	๑,๗๑๗	๔๕
๓	เศรษฐกิจ	๑,๗๐๐	๑,๒๕๖	๔๔๔
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๒๖๙	๓๘๒	๘๘๗
๕	กฎหมาย	๖๕๓	๔๘๕	๑๖๘
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๕๔	๒๖๑	๙๓
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๗๗๘	๙,๙๙๒	๒,๗๘๖
ร้อยละ		๑๐๐	๗๘.๒๐	๒๑.๘๐

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๕๘ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๒,๗๗๘ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนมีนาคม ๒๕๕๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๒,๗๗๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๖๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๐๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๐ (ยุติ หมายถึง เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด/บางส่วน เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี)

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๖๘๑	๑,๔๙๙	๑๘๒
๒	หนี้สินนอกระบบ	๖๘๖	๕๐๒	๑๘๔
๓	ยาเสพติด	๖๕๔	๖๓๑	๒๓
๔	บ่อนการพนัน	๖๓๔	๖๑๘	๑๖
๕	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๕๖๘	๔๓๓	๑๓๕

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นที่ยังไม่มีผลยุติเป็นระยะเวลานาน เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่ยังไม่มีผลยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	รวม	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
			๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๑	หนี้สินนอกระบบ	๑๓๐	๙	๓๓	๓๐	๒๕	๓๓
๒	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๑๒๔	๗	๑๘	๑๘	๒๗	๕๔
๓	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๙๘	๑	๔	๖	๒๑	๖๖
๔	ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๙๓	๕	๑๑	๗	๑๙	๕๑
๕	ขอความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล	๙๑	๑๖	๙	๑๖	๒๑	๒๙

๖. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๘

๖.๑ สรุปจำนวนการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ดังนี้

- ๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๐ กลุ่ม
- ๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๗๙๖ ราย
 - ๒.๑) ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๕๓๖ เรื่อง (หน่วยงานรับไปดำเนินการ ๔๑๐ เรื่อง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับไป ๑๒๖ เรื่อง
 - ๒.๒) ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๖๐ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

๖.๒ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม

๑๑๑๑ ตั้งนี้

- ๑) กระทรวงมหาดไทย จำนวน ๘๘ เรื่อง
- ๒) กระทรวงการคลัง จำนวน ๖๕ เรื่อง
- ๓) กระทรวงยุติธรรม จำนวน ๖๐ เรื่อง
- ๔) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๕๕ เรื่อง
- ๕) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน ๓๔ เรื่อง
- ๖) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๐ เรื่อง
- ๗) กระทรวงกลาโหม จำนวน ๑๕ เรื่อง
- ๘) กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ๙) กระทรวงคมนาคม จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ๑๐) กระทรวงพลังงาน จำนวน ๘ เรื่อง
- ๑๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๗ เรื่อง
- ๑๒) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน ๗ เรื่อง
- ๑๓) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน ๖ เรื่อง
- ๑๔) กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน ๖ เรื่อง
- ๑๕) กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๕ เรื่อง
- ๑๖) กระทรวงวัฒนธรรม จำนวน ๔ เรื่อง
- ๑๗) กระทรวงแรงงาน จำนวน ๓ เรื่อง
- ๑๘) กระทรวงพาณิชย์ จำนวน ๒ เรื่อง
- ๑๙) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน ๑ เรื่อง
- ๒๐) สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑ เรื่อง
- ๒๑) กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน - เรื่อง
- ๒๒) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน - เรื่อง
- ๒๓) กรุงเทพมหานคร จำนวน - เรื่อง
