

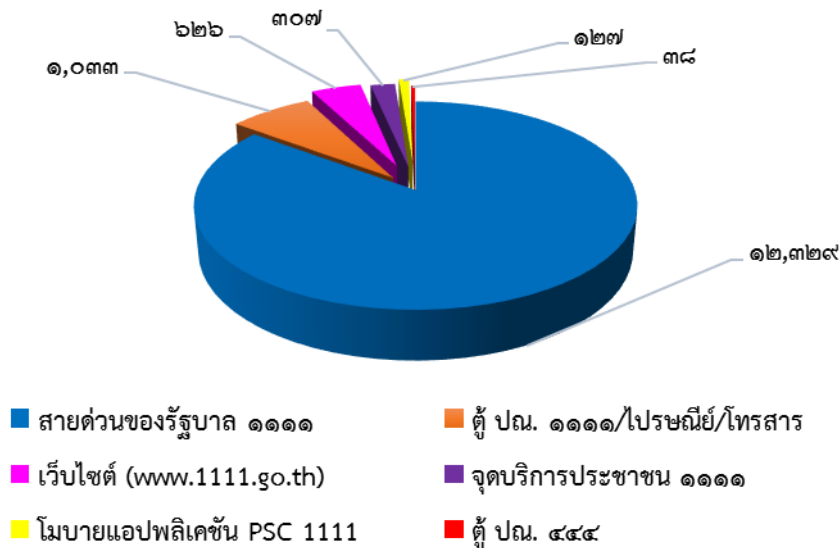


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทาง การร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๒,๓๒๙	๘๕.๒๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๐๓๓	๗.๑๕
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๖๒๖	๔.๓๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๐๗	๒.๑๒
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๒๗	๐.๘๘
๖	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๓๘	๐.๒๖
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๔๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔,๔๖๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และตู้ ปณ. ๔๔๔ ตามลำดับ

หมายเหตุ : ช่องทางตู้ ปณ.๔๔๔ เป็นช่องทางที่ คสช. เปิดรับเรื่องร้องทุกข์การประพุดติมิชอบเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนกลาง

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๖๖๕	๔,๐๓๔	๖๓๑
๒	กฎหมาย	๙๓๘	๒๔๒	๖๙๖
๓	การเมือง-การปกครอง	๗๖๐	๒๓๙	๕๒๑
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖๘๐	๖๔๔	๓๖
๕	เศรษฐกิจ	๖๕๑	๕๐๓	๑๔๘
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๘๐	๒๖๑	๓๑๙
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๒	๑๐	๒
รวมทั้งสิ้น		๘,๒๘๖	๕,๙๓๓	๒,๓๕๓
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๕.๒๘	๒๘.๗๒

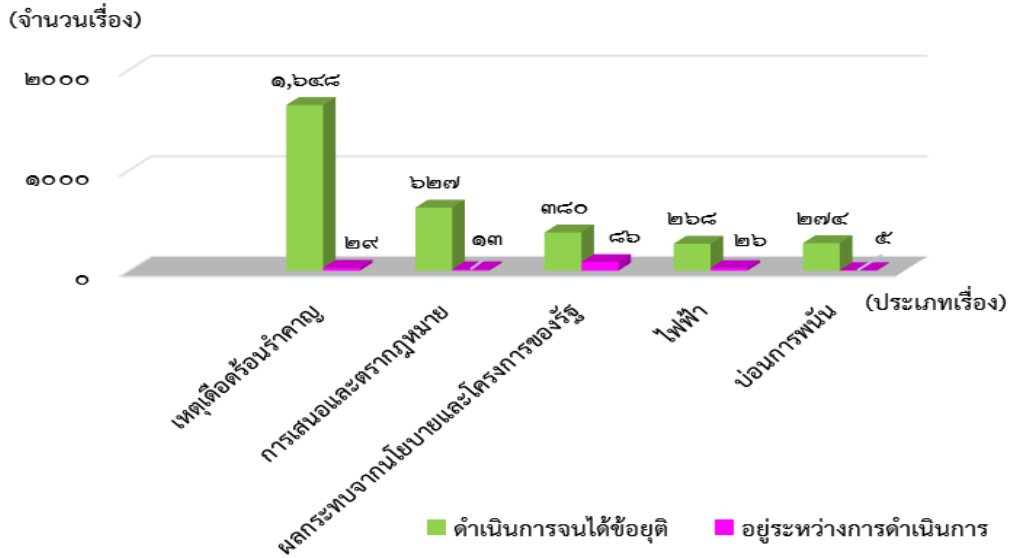
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๘,๒๘๖ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ กฎหมาย และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๒๘๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๐๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๒๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๑

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๙ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	สมาคมเปรี๊ญญธรรม ๙ ประโยค (สป๙) ๑๐ คน	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เป็นเหตุให้ได้รับความเสียหาย
๒	ราษฎรบ้านบ่อนางชิง ตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ๗ คน	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๔ บ้านบ่อนางชิง ตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เนื่องจากมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริต
๓	คณะทำงานขับเคลื่อนนโยบายสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กเล็กแบบถ้วนหน้า ๕๐ คน	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอรับการสนับสนุนโครงการเงินอุดหนุนเด็กเล็กแบบถ้วนหน้า โดยขอให้ขยายอายุของเด็กเล็กในการเข้าถึงสวัสดิการเงินอุดหนุนจาก ๐ - ๓ ปี เป็น ๐ - ๖ ปี เพื่อเป็นของขวัญวันเด็กในปี พ.ศ. ๒๕๖๒
๔	เครือข่ายเกษตรกรกลุ่มรักสันติ ๘๐ คน	ขอเข้าร่วมโครงการเลี้ยงโคเนื้อสร้างอาชีพระยะที่ ๒ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ โดยกลุ่มเกษตรกรประสงค์ขอกู้เงินจากกองทุนสงเคราะห์และช่วยเหลือเกษตรกร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อมาดำเนินโครงการดังกล่าว
๕	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูปทรัพยากรและทองคำ ๒๕ คน	ขอให้เร่งรัดการออกพระราชกำหนดควบคุมแร่ทองคำ และควบคุมการทำเหมืองแร่ในประเทศไทย และขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายกับประเทศ
๖	ชมรมบริหารงานสายสนับสนุนบริการโรงพยาบาลชุมชน ๒๐ คน	ขอให้พิจารณาหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการโรงพยาบาลชุมชนเปลี่ยนเป็นระดับชำนาญการพิเศษ กับขอให้คณะกรรมการกำหนดเป้าหมาย และนโยบายกำลังคนภาครัฐเพิ่มอัตราตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ นักวิชาการบัญชี นักทรัพยากรบุคคลให้กับกระทรวงสาธารณสุขเพื่อสนับสนุนการจัดระบบสุขภาพที่ได้มาตรฐานแก่ประชาชน

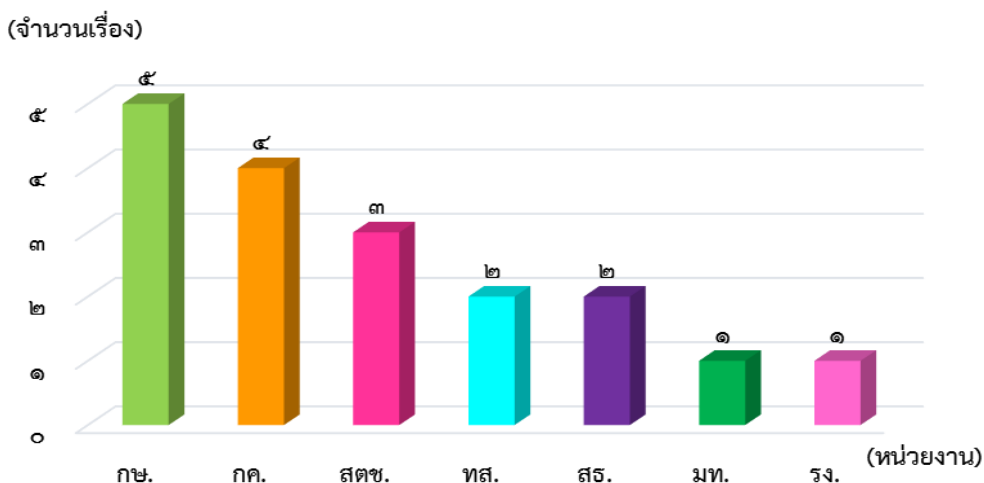
ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๗	ราษฎรชุมชนดานพ้อตา ตำบลบางบอน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ๖๐ คน	ขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิ์ทับพื้นที่ป่าและที่ดินทำกินของราษฎร โดยมิชอบด้วยกฎหมาย เป็นเหตุทำให้ราษฎรในพื้นที่ได้รับความเสียหาย ในทรัพย์สินและสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ
๘	ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบ จากการสร้างบ่อขยะ ในพื้นที่หมู่ที่ ๑๑ ตำบล หัวรอ อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก ๑๐ คน	ขอให้เทศบาลตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทำการปิดบ่อขยะ ในพื้นที่ และดำเนินการประชาคมเพื่อรับความคิดเห็นของประชาชน ในพื้นที่ให้ทั่วถึงอีกครั้ง
๙	ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบ ในพื้นที่ตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ๔๐ คน	ขอให้ตรวจสอบปัญหามลพิษทางอากาศของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) เนื่องจากส่งกลิ่นเหม็นเป็นเหตุทำให้ราษฎรในพื้นที่ได้รับ ผลกระทบต่อสุขภาพ และการใช้ชีวิตประจำวัน
๑๐	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์ (สรส.) ๔๐๐ คน	ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในรัฐวิสาหกิจ โดยขอให้พนักงานรัฐวิสาหกิจสามารถกลับไปรับบำนาญและบำนาญ เช่นเดียวกับข้าราชการ ขอให้จัดตั้งกองทุนประกันความเสี่ยงโดยให้กองทุนฯ เป็นผู้ชดเชย และปรับเพิ่มอัตราการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนฯ ในส่วนของ องค์กรหรือนายจ้างในอัตราสูงสุด เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ให้แก่พนักงาน
๑๑	สภาประชาชนเพื่อปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง (สปค.) ๓๐ คน	ขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพให้แก่เกษตรกร ภายใต้ “โครงการฟาร์มโคเนื้อสร้างอาชีพ ระยะที่ ๓” ของกรมปศุสัตว์ กับขอให้ จัดประชุมเพื่อติดตามความคืบหน้าของโครงการฯ ดังกล่าว โดยเชิญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒ เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป
๑๒	กลุ่มราษฎรผู้เดือดร้อน เรื่องที่ดินทำกิน ๑๐๐ คน	ขอให้จัดสรรที่ดินทำกินให้แก่ราษฎรหมู่ที่ ๑ หมู่ที่ ๒ หมู่ที่ ๖ และหมู่ที่ ๙ ตำบลวังยาว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องที่ดิน ทำกินให้แก่ราษฎรบริเวณดังกล่าว
๑๓	พรรคแผ่นดินธรรม ๑๐ คน	ขอให้เร่งดำเนินการติดตามตัวผู้กระทำความผิดกรณีสังหารพระภิกษุสงฆ์ วัดรัตนานุภาพ จังหวัดนครราชสีมา กับขอให้แก้ไขปัญหาความไม่สงบใน ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างเร่งด่วน
๑๔	ราษฎรตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๒๕ คน	ขอให้ขยายระยะเวลาการรับสมัครผู้ดูแลระบบ (Admin) และผู้จัดโครงการ สูบน้ำพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อการเกษตรระยะที่ ๒ เพื่อเปิดโอกาสให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ศึกษารายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้ง เพื่อให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงโครงการได้อย่างทั่วถึง
๑๕	คณะกรรมการคัดค้านเสียงพรรค ประชาธิปไตย ๑๖ คน	ขอเสนอนโยบายการประกันราคาสินค้าเกษตรทุกชนิดที่จุกจุกมุ่น เพื่อเป็น มาตรการในการสร้างหลักประกันรายได้ และสร้างความมั่นคงให้แก่เกษตรกร
๑๖	กลุ่มสมาพันธ์ต่อต้าน แชร์ลูกโซ่แห่งประเทศไทย ๕๐ คน	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอให้ภาครัฐปราบปรามแชร์ลูกโซ่อย่าง จริงจัง ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๕๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อติดตามคดีแชร์ลูกโซ่ กับขอให้จัดตั้ง กองทุนเพื่อคืนเงินให้กับผู้ที่ได้รับความเสียหาย

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๗	เครือข่ายสมาชิกกองทุน ฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ๒๐ คน	ขอให้ยกเลิกคณะกรรมการเฉพาะกิจกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และแต่งตั้งคณะกรรมการชุดใหม่ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของกองทุนฟื้นฟู สามารถดำเนินการต่อไปได้
๑๘	เครือข่ายปกป้องดิน น้ำ ป่า นครศรีธรรมราช พัทลุง ๑๐๐ คน	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการผันน้ำเมือง นคร โครงการเขื่อนวังหีบ โครงการเขื่อนคลองสังข์ และโครงการประตูกัน น้ำปากประ โดยขอให้จัดตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็น ๓ ฝ่าย คือ ฝ่ายประชาชน ฝ่ายวิชาการ และหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อเป็นการลด ปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ดังกล่าว
๑๙	กลุ่มนักศึกษาคณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัย เฉลิมกาญจนา อำเภอบึง เมืองศรีสะเกษ จังหวัด ศรีสะเกษ ๒๐ คน	ขอให้พิจารณาการอนุมัติการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๖๐ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๑๘ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๔๒ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๘ เรื่อง



หมายเหตุ : กก. กต. กท. คค. ดศ. พม. พน. พณ. รง. วท. วธ. ศธ. อก. กบค. กทม. สคบ. สตช. สสน. ช.ก.ส.
และ ๕.ออมสิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ๕.ออมสิน ช.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.)
มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑
ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป