



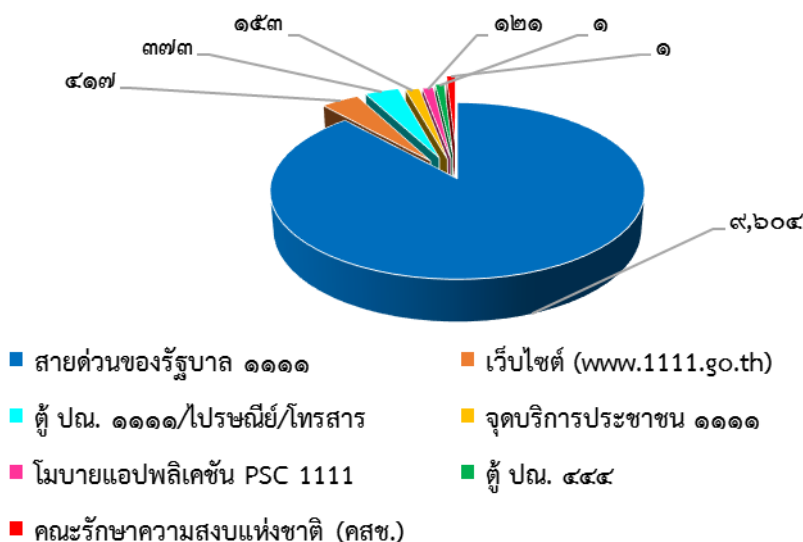
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทาง การร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙,๖๐๔	๙๐.๐๑
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔,๑๗๑	๓๙.๙๑
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๓,๗๓๓	๓๕.๕๐
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๕๓๓	๑๔.๔๓
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๒๑	๑.๑๓
๖	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑	๐.๐๑
๗	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๑	๐.๐๑
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๖๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๖๗๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตู้ ปณ. ๔๔๔ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

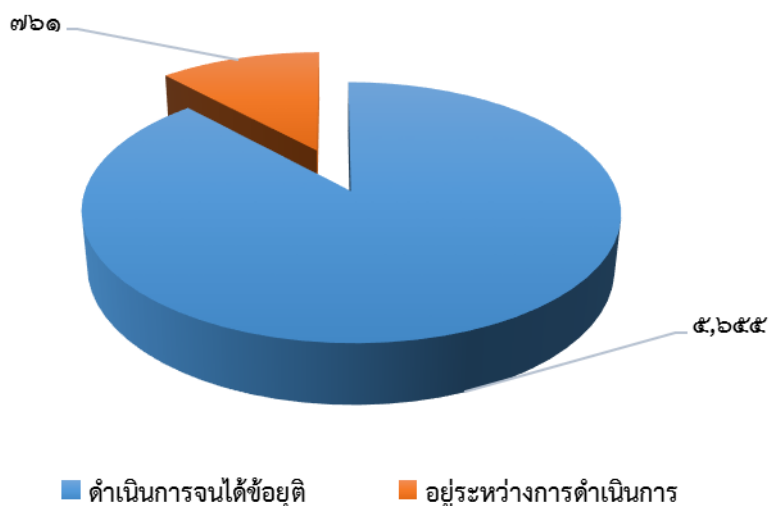
หมายเหตุ : ช่องทางตู้ ปณ.๔๔๔ เป็นช่องทางที่ คสช. เปิดรับเรื่องร้องทุกข์การประทุมิชอบเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนกลาง

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๒๔๕	๓,๖๖๖	๕๗๙
๒	เศรษฐกิจ	๕๘๓	๔๔๒	๑๔๑
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๗๔	๕๕๓	๒๑
๔	การเมือง-การปกครอง	๔๗๘	๑๑๖	๓๖๒
๕	กฎหมาย	๒๙๕	๒๐๓	๙๒
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๓๖	๑๘๔	๕๒
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๕	๔	๑
รวมทั้งสิ้น		๖,๔๑๖	๕,๑๖๘	๑,๒๔๘
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๘๐.๕๕	๑๙.๔๕

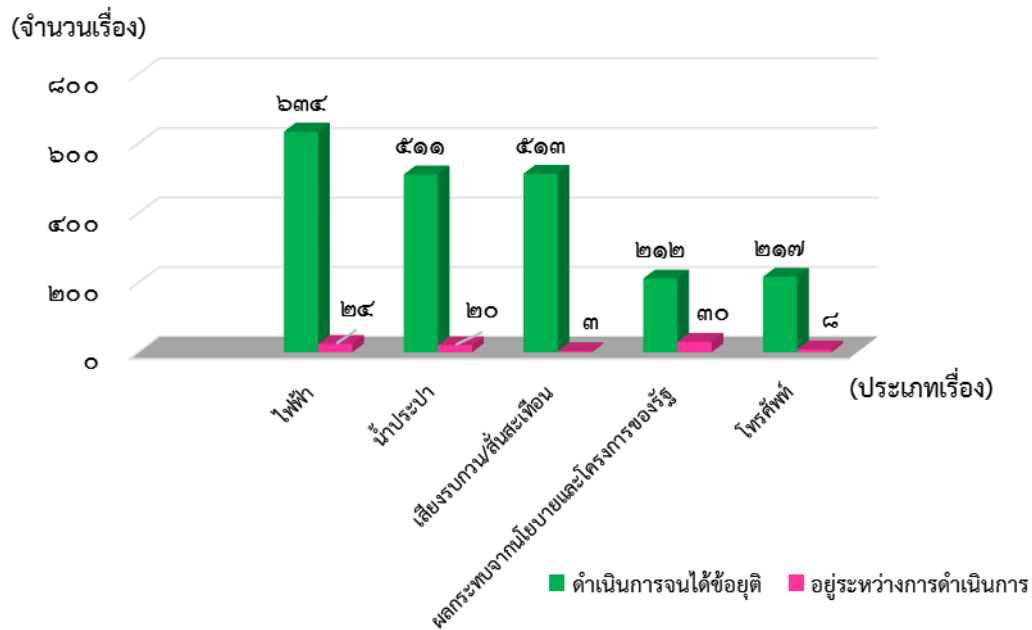
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๔๑๖ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๔๑๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๖๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๔ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๖

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๖ กลุ่ม

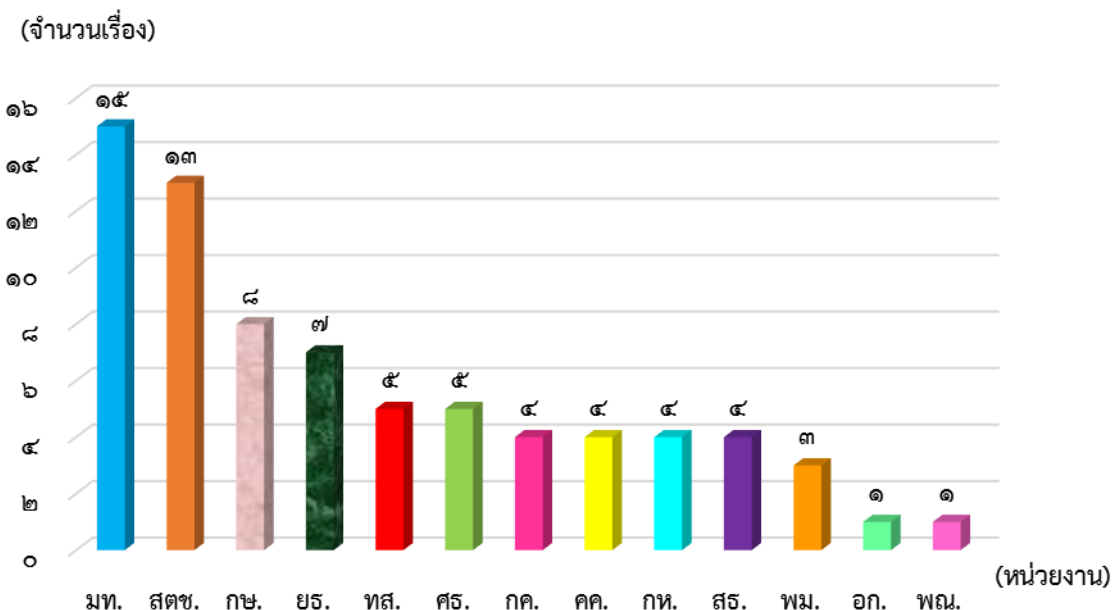
ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	เครือข่ายสมาคมผู้ประกอบการวิชาชีพครู และผู้บริหารสถานศึกษา ๔ อำเภอ	ขอให้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ... เพื่อประโยชน์ของการปฏิรูปด้านการศึกษาของประเทศ โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว
๒	สมาคมองค์การพิทักษ์รัฐธรรมนูญ	ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายค่าเวนคืนกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้แก่ราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างทางหลวงพิเศษหมายเลข ๘๑ สายบางใหญ่ - กาญจนบุรี ระยะทาง ๙๖ กิโลเมตร ภายใน ๓๐ วัน
๓	เครือข่ายองค์กรครู ๔ ภูมิภาค	ขอให้ชะลอการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ...
๔	สภาภักฎาแห่งประเทศไทย (สภท.)	ขอให้จัดตั้งสภาภักฎาแห่งประเทศไทย โดยให้เกษตรกรสามารถปลูกภักฎา และจัดตั้งศูนย์รักษาผู้ป่วยและผู้ป่วยโรคมะเร็งด้วยภักฎาได้ทุกพื้นที่
๕	เครือข่ายบุคลากรสาธารณสุข	ขอให้พิจารณาปรับฐานเงินเดือนของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข และขอให้บรรจุลูกจ้างชั่วคราวเป็นพนักงานสาธารณสุข กับขอให้พิจารณาให้พนักงานสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานใน ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ ๕ อำเภอของภาคใต้ได้รับค่าเสี่ยงภัย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๖	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (สรส.) และคณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย (คสรท.)	ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับสวัสดิการผู้ใช้แรงงานด้านสาธารณสุข และค่าแรงขั้นต่ำให้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพรัฐวิสาหกิจต่อไป

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๓๓ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๗๔ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๕๙ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๗๔ เรื่อง



หมายเหตุ : กก. กต. ดศ. พน. รง. วท. วธ. กทม. กบค. สสน. สคบ. ช.ก.ส. และ ธ.ออมสิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ธ.ออมสิน ธ.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

.....