



สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘๙,๗๑๒	๘๙.๗๑
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๕๐๒	๐.๕๑
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓๔๑	๐.๓๖
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๗๔	๐.๑๗
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๔๙	๐.๑๕
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๘๗๘	๑๐๐.๐๐

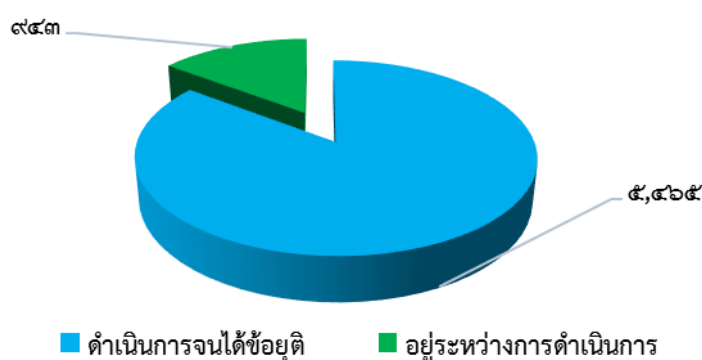
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๘๗๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๓๐๒	๓,๔๘๓	๘๑๙
๒	เศรษฐกิจ	๕๗๘	๔๓๐	๑๔๘
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๒๙	๕๐๘	๒๑
๔	การเมือง-การปกครอง	๔๒๒	๙๓	๓๒๙
๕	กฎหมาย	๓๓๐	๒๔๖	๘๔
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๓๑	๑๘๙	๔๒
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๖	๑๐	๖
รวมทั้งสิ้น		๖,๔๐๘	๔,๙๕๙	๑,๔๔๙
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๗.๓๙	๒๒.๖๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๔๐๘ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

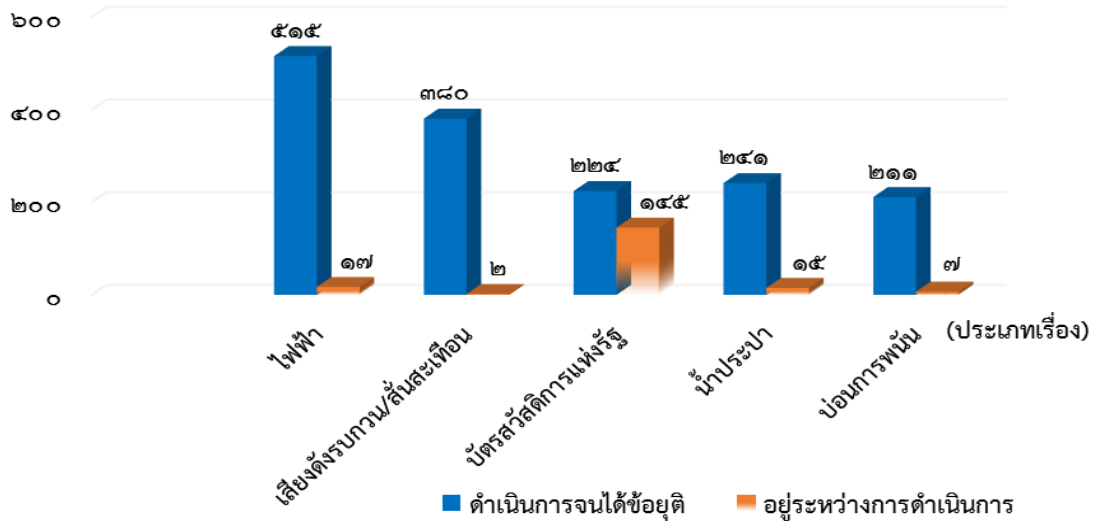
๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๔๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๔๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๘ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๒

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๘ กลุ่ม

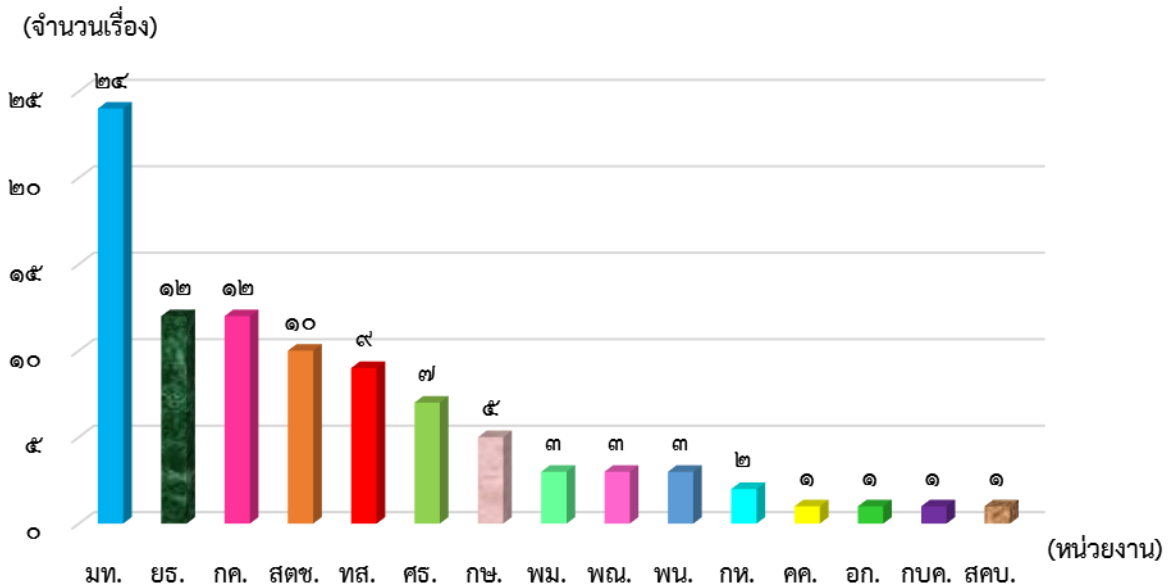
ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	ข้าราชการบำนาญ	ขอให้ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีการประกาศใช้กฎอัยการศึกได้รับสิทธิการนับเวลาราชการเป็นทวีคูณ
๒	เครือข่ายองค์กรครู ๔ ภาค	ขอให้ชะลอการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ...) พ.ศ. และชะลอการแต่งตั้งตำแหน่งเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) เพื่อประโยชน์ของการปฏิรูปด้านการศึกษาของประเทศ โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว
๓	ชุมชนสหกรณ์โคนมแห่งประเทศไทย	ขอให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานโครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ เนื่องจากมีผู้ประกอบการบางรายนำน้ำนมโคขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทยมายื่นขอสิทธิการจำหน่ายนมโรงเรียน ซึ่งเกรงว่าอาจจะเป็นการเลือกปฏิบัติ
๔	เครือข่ายพิทักษ์สิทธิคนพิการ	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐกรณีคนพิการและผู้ดูแลคนพิการถูกละเมิดสิทธิและได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม
๕	เครือข่ายสถานีอนามัย	ขอให้กำหนดมาตรการเยียวยาพนักงานเครือข่ายสถานีอนามัย สถานีต่างจังหวัด เนื่องจากได้ถูกบริษัทเอกชนบอกเลิกสัญญาจ้างพนักงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้าเป็นเหตุทำให้ได้รับความเดือดร้อน
๖	เครือข่ายสมาคมชาวนาไทย	ขอให้พรรคพลังประชารัฐเป็นผู้นำกำกับดูแลกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการการช่วยเหลือเกษตรกร

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๗	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์ (สรส.)	ขอให้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างรอบด้าน และสามารถตรวจสอบการดำเนินการได้อย่างโปร่งใสก่อนที่จะดำเนินการ โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และโครงการ รถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมท่าอากาศยานดอนเมือง สุวรรณภูมิ และอู่ตะเภา เนื่องจากโครงการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม
๘	ราษฎรหมู่ที่ ๓ ตำบลสวนพริก อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ขอให้บูรณะซ่อมแซมเพนียดคล้องช้างบริเวณหัวเสาตะลุง เนื่องจากไม่มีหัวเม็ด ตัวกลม หรือหัวบัว และคานพาดระหว่างเสาแบบโบราณ ประกอบกับ เสาโตงเตงมีระยะชิดกันเกินไป ทำให้ช้างไม่สามารถลอดได้ตามแบบโบราณ ประเพณี

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๕๗ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๙๔ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๖๓ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

**๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับ
เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๙๔ เรื่อง**



หมายเหตุ : กก. กต. ดศ. รง. สธ. วท. วธ. กทม. สลน. ช.ก.ส. และ ช.ออมสิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ
ทั้งนี้ มี ช.ออมสิน ช.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับ
หนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป