

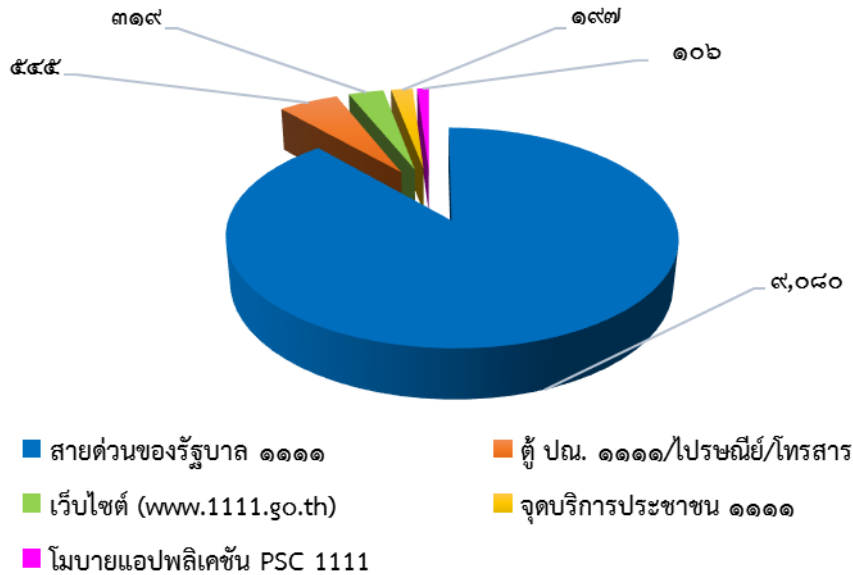


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑  
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘,๐๘๐	๘๘.๖๑
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๕๔๕	๕.๙๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓๑๙	๓.๑๑
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๙๗	๑.๙๒
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๐๖	๑.๐๔
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๙,๑๖๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๙,๑๖๗ 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	๓,๕๙๓	๓,๐๐๖	๕๘๗
๒	เศรษฐกิจ	๖๗๑	๔๓๒	๒๓๙
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๓๘	๕๑๑	๒๗
๔	การเมือง-การปกครอง	๔๒๓	๓๖	๓๘๗
๕	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๑๘	๒๔๑	๗๗
๖	กฎหมาย	๓๑๑	๒๒๗	๘๔
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๘๕๕	๔,๔๙๔	๑,๓๖๑
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๖.๗๕	๒๓.๒๕

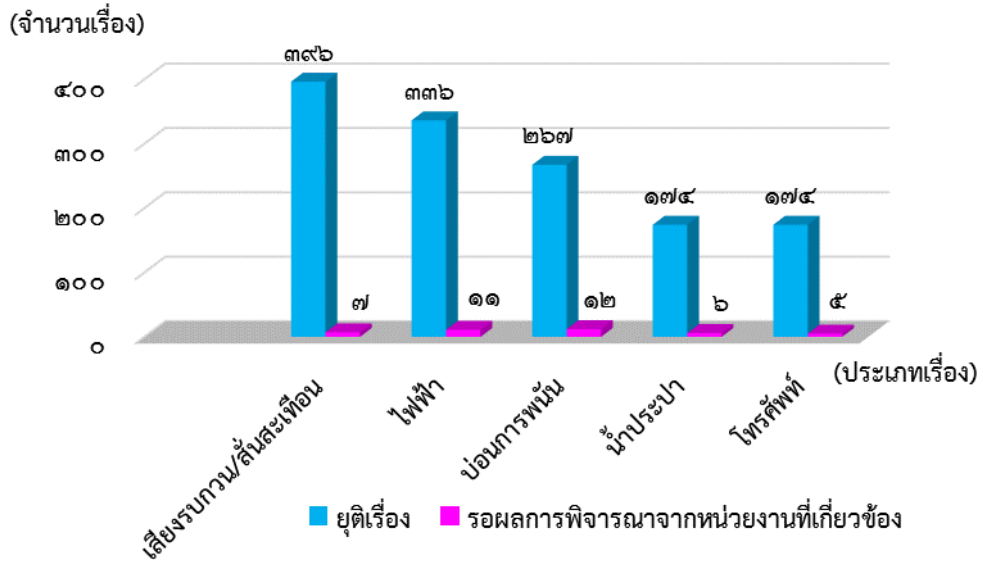
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๕,๘๕๕ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕,๘๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๓

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๓ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	ขอให้ชะลอการต่อสัญญาสัมปทานโครงการระบบทางด่วนขั้นที่ ๒ และสัญญาโครงการทางด่วนสายบางปะอิน - ปากเกร็ด กับขอคัดค้านมติคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกรณีเห็นชอบให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้ดำเนินการสร้างท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
๒	กลุ่มผู้เสียหายจากการทำสัญญาจะซื้อจะขายห้องชุด (คอนโดมิเนียม) โครงการแดนลิฟวิงของบริษัท กิธา พร็อพเพอร์ตี้ส์ จำกัด	ขอทราบผลความคืบหน้าเกี่ยวกับแนวทางการจ่ายเงินคืนให้แก่ผู้เสียหายจากการทำสัญญาซื้อ - ขายห้องชุด (คอนโดมิเนียม) โครงการแดนลิฟวิงของบริษัท กิธา พร็อพเพอร์ตี้ส์ จำกัด โดยใช้มาตรการการบริหารราชการแผ่นดินกำหนดเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหากรณีดังกล่าว
๓	สมาคมองค์การพิทักษ์รัฐธรรมนูญ	ขอให้ยกเลิกกฎกระทรวงกำหนดพื้นที่ที่ได้รับการยกเว้นไม่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้ามาในราชอาณาจักร การส่งออกนอกราชอาณาจักร การครอบครองหรือการใช้ประโยชน์ซึ่งของในเขตปลอดอากร พ.ศ. ๒๕๖๐ เนื่องจากเห็นว่ากฎกระทรวงดังกล่าวเป็นปัญหาต่อการดำเนินธุรกิจของประกอบการ และไม่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐
๔	ราษฎรตำบลเกาะเต่า อำเภอกะพะงั่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ขอให้พิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของราษฎรตำบลเกาะเต่า อำเภอกะพะงั่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากกรมธนารักษ์อ้างว่าพื้นที่เกาะเต่าเป็นที่ราชพัสดุ เป็นเหตุทำให้ราษฎรในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยและการประกอบอาชีพ

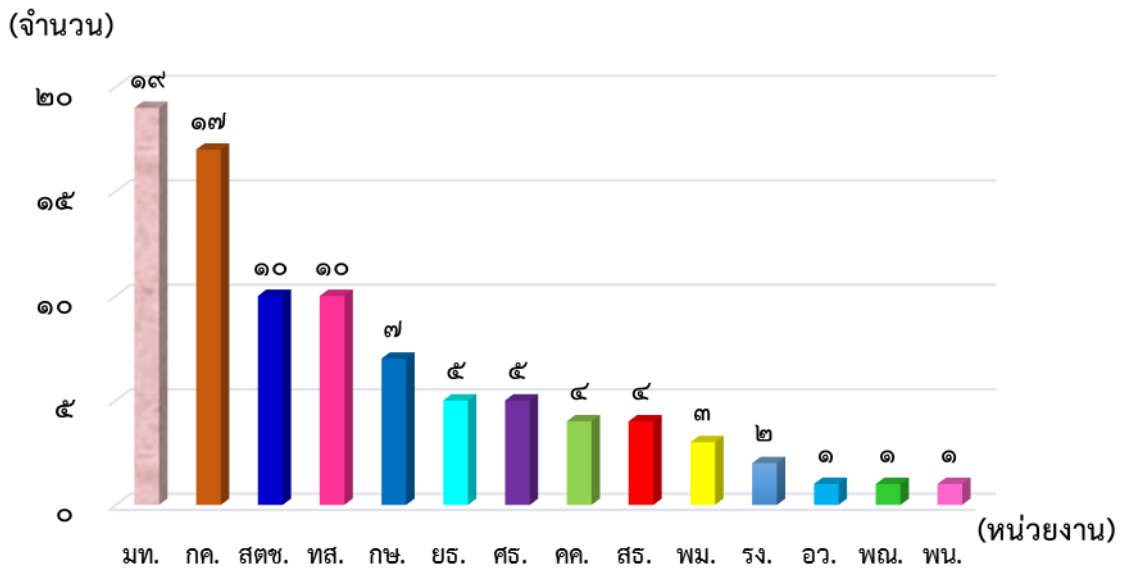
ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๕	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ รถไฟแห่งประเทศไทย และสถาบันธรรมภิบาลไทย	ขอให้เปิดเผยข้อมูลในสัญญาร่วมลงทุนโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจ พิเศษตะวันออก (EEC) และโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมท่าอากาศยาน ดอนเมือง สุวรรณภูมิ และอุตะกฤต ให้สาธารณชนได้รับรู้และร่วมกันตรวจสอบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อภาครัฐ
๖	ราษฎรหมู่ที่ ๑ ตำบลแหลม ตะลุมพุก อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ขอให้พิจารณาจ่ายเงินเยียวยาให้แก่ราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากพายุ โซนร้อนปาปึก เป็นเหตุทำให้บ้านเรือนและเครื่องมือในการประกอบ อาชีพประมงได้รับความเสียหาย กับขอให้ตรวจสอบการบริหารจัดการ งบประมาณในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล แหลมตะลุมพุก
๗	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	ขอให้ทบทวนการดำเนินโครงการ “ท่อร้อยสายสื่อสารลงใต้ดิน ของกรุงเทพมหานคร” เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินโครงการดังกล่าว เป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนของส่วนราชการ และสร้างภาระให้แก่ผู้ใช้บริการ โทรคมนาคม
๘	ขบวนการประชาชนเพื่อ สังคมที่เป็นธรรม	ขอให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชน เพื่อสังคมที่เป็นธรรม เพื่อเร่งดำเนินการเรื่องที่ยังไม่แล้วเสร็จให้เกิดการ แก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรม
๙	เกษตรกรกลุ่มรักสันติ และ ผู้ร่วมพัฒนาชาติไทยภาค อีสาน ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออก	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีการของบประมาณสนับสนุนการส่งเสริม อาชีพให้แก่เกษตรกรภายใต้ “โครงการฟาร์มโคเนื้อสร้างอาชีพ ระยะที่ ๓” ของกรมปศุสัตว์ กับขอให้รัฐบาลกำหนดวันประชุมและให้ตัวแทนเกษตรกร เข้าร่วมประชุมเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินโครงการดังกล่าว และส่งเสริม เกษตรกรให้มีรายได้อย่างมั่นคง
๑๐	ผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย ภาคอีสาน ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออก	ขอให้จัดประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย
๑๑	เครือข่ายเพื่อนตะวันออก วาระเปลี่ยนตะวันออก	ขอให้ตรวจสอบการจัดทำผังเมืองใหม่ ในพื้นที่ ๓ จังหวัด (จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบาย เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เนื่องจากการดำเนินโครงการดังกล่าว ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน และมีการบังคับใช้กฎหมาย โดยไม่คำนึงถึงการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างแท้จริง
๑๒	สหพันธ์เกษตรกรแห่ง ประเทศไทย	ขอให้แก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกรให้แก่สมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนา เกษตรกร โดยขอให้แก้ไขร่างพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (ฉบับที่ ...) พ.ศ. .... มาตรา ๑๖ มาตรา ๒๓ และมาตรา ๓๗/๔ วรรคสอง และเร่งรัดสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ดังกล่าว กับขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกฯ ต่อไป
๑๓	สหพันธ์เกษตรกรภาคใต้	ขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกินให้แก่ราษฎรชุมชนน้ำแดงพัฒนา โดยขอให้ สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) จัดซื้อที่ดินในพื้นที่ตำบล คลองน้อย อำเภอยะบوري จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ราษฎรและเกษตรกร ที่ไร้ที่ดินทำกินสามารถเข้าใช้ประโยชน์ทำการเกษตรต่อไป

**๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๘๑ ราย**

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๘๙ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๙๒ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

**๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๘๙ เรื่อง**



**หมายเหตุ :** กก. กต. กท. ตศ. วธ. อก. กทม. กบค. สคบ. สสน. ช.ก.ส. และ ช.อมสอิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ช.อมสอิน ช.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

.....