

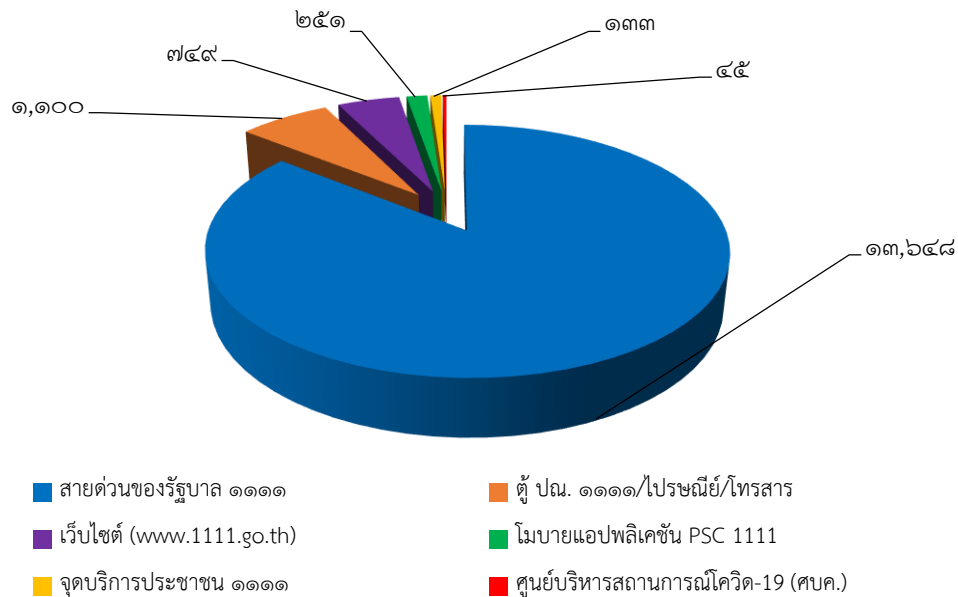


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑  
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑  
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (เรื่องทุกข์ 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	๓๓,๖๔๘	๗๕.๗๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๑๐๐	๖.๙๑
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๗๔๙	๔.๗๐
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒๕๑	๑.๕๘
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๓๓	๐.๘๓
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๔๕	๐.๒๘
รวมทั้งสิ้น		๑๕,๙๒๖	๑๐๐.๐๐

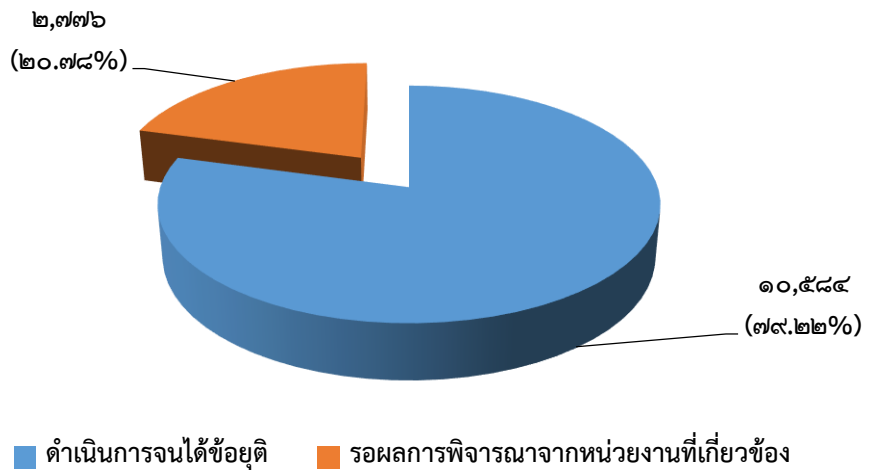
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๕,๙๒๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) โมบายแอปพลิเคชัน จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๕,๙๗๔	๔,๒๐๘	๑,๗๖๖
๒	เศรษฐกิจ	๔,๔๘๔	๒,๐๒๖	๒,๔๕๘
๓	การเมือง-การปกครอง	๑,๘๙๖	๔๙๔	๑,๔๐๒
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๓๑	๕๑๖	๑๕
๕	กฎหมาย	๓๕๑	๒๕๖	๙๕
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๓	๑๐๔	๑๙
๗	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๑	๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๓๖๐	๗,๖๐๕	๕,๗๕๕
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๕๖.๙๒	๔๓.๐๘

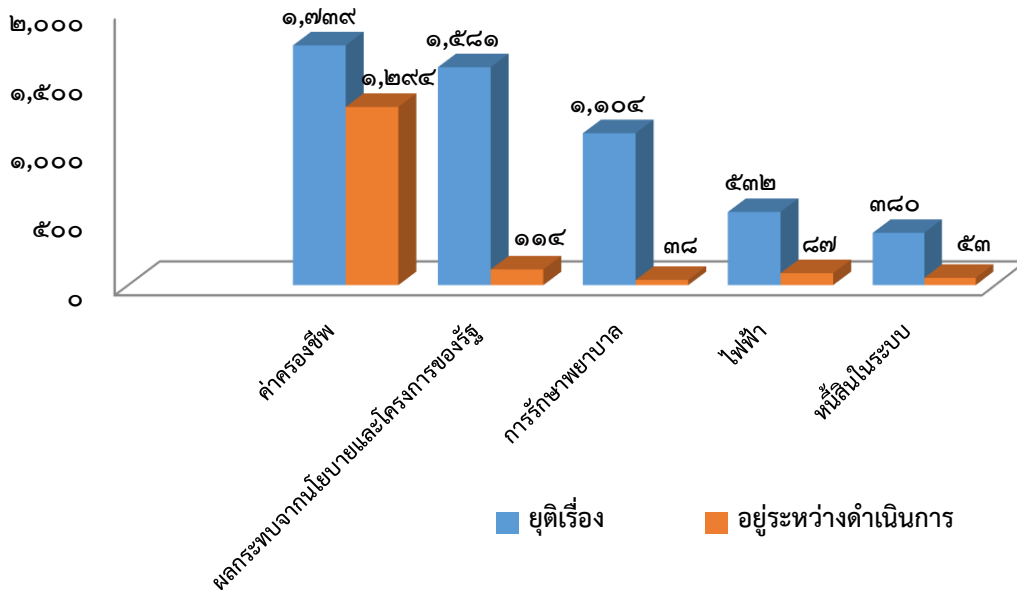
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๓,๓๖๐ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๓,๓๖๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๕๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๗๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๘

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๔ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	มูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	ขอรับการจัดสรรงบประมาณ สำหรับจัดการศึกษาให้แก่ผู้พิการทางการมองเห็น และขอให้พิจารณาปรับเงินอุดหนุนให้แก่โรงเรียนเอกชนเฉพาะความพิการ เพื่อให้ผู้พิการได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๒	ผู้แทนพรรคร่วมฝ่ายค้าน ๖ พรรค	ขอให้จัดประชุมรัฐสภาสมัยวิสามัญ เพื่อพิจารณาพระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไขปัญหาเยียวยาฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๓	นายแพทย์วีระ มาศฉมาดล หัวหน้าพรรคพลังธรรมใหม่	ขอให้พนักงานอัยการทบทวนการยื่นอุทธรณ์ในคดีการกระทำความผิดฐานฟอกเงินผู้กระทำความผิดฐานฟอกเงิน และขอให้ชะลอการเข้าเป็นสมาชิกความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (CPTPP) ของไทย เนื่องจากเห็นว่าส่งผลกระทบต่อการค้าวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป
๔	กลุ่มผู้ประกอบการโรงงานแปรรูปผลิตภัณฑ์นมทั้งภาคสหกรณ์และภาคเอกชน	๑. ขอให้ตรวจสอบการชื้อขายนํ้านมโค โดยใช้ข้อมูลการชื้อขายนํ้านมโคระหว่างผู้ชื้อกับผู้ขายตามจริง แทนการตรวจสอบปริมาณนํ้านมของศูนย์รวบรวมนํ้านมโค ๒. ขอให้ทบทวนการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินงานโครงการอาหารเสริม (นมโรงเรียน) ๓. ขอให้สร้างความมั่นคงให้แก่เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม โดยขอให้จัดหาผู้ประกอบการที่สามารถชื้อนํ้านมดิบกับเกษตรกรได้ตลอดทั้งปี

**๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๔ ราย**

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๔ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

.....