



สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑  
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑  
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ 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	๑๒,๐๔๖	๘๖.๖๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๙๑๒	๖.๕๖
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๓๔	๓.๑๒
๔	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๑๐	๒.๒๓
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๖๐	๑.๑๕
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	๓๙	๐.๒๘
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๑๓,๙๐๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

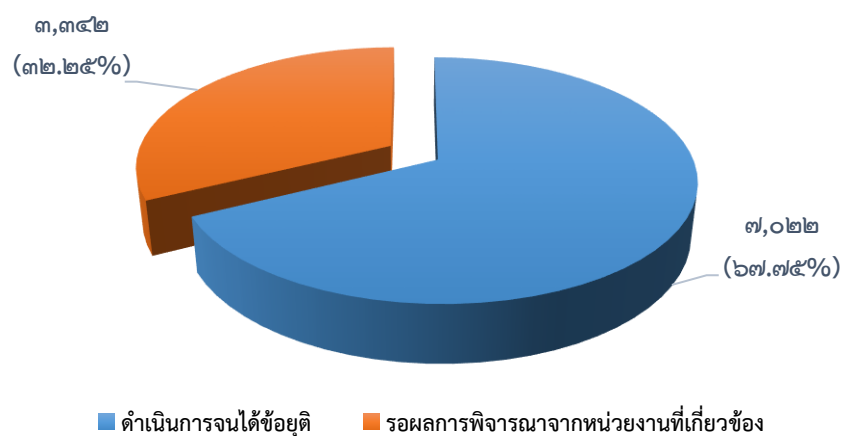
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๓,๙๐๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) ตามลำดับ

## ๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๔๕๘	๓,๓๐๐	๑,๑๕๘
๒	เศรษฐกิจ	๔,๑๔๕	๒,๘๔๓	๑,๓๐๒
๓	การเมือง-การปกครอง	๗๑๔	๒๓๕	๔๗๙
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๒๔	๕๐๒	๒๒
๕	กฎหมาย	๓๔๖	๒๕๑	๙๕
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๗๗	๑๕๔	๒๓
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๓๖๔	๗,๒๘๕	๓,๐๗๙
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๐.๒๙	๒๙.๗๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๐,๓๖๔ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

## ๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

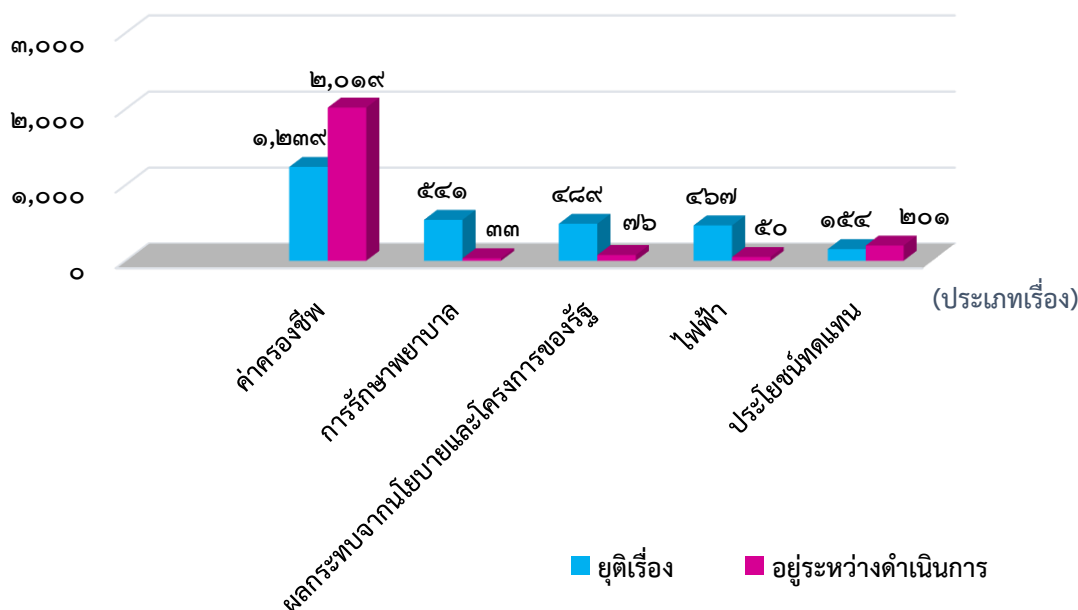


จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๐,๓๖๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๐๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๕ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๓๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๕

๔. จำนวน ...

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๙ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	ชมรมอดีตพนักงานของรัฐ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ - ๒๕๔๖	ขอให้ได้รับสิทธิและประโยชน์ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๓
๒	กลุ่มศูนย์ประสานงานสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดชายแดนภาคใต้	ขอให้ช่วยเหลือคนไทยที่ตกค้างอยู่ในต่างประเทศ เช่น ประเทศมาเลเซีย ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศตุรกี และประเทศอียิปต์ กับขอให้รัฐบาลเปิดช่องทางให้คนไทยกลุ่มนี้สามารถลงทะเบียนรับเงินช่วยเหลือเยียวยาตามโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” และจัดสรรปัจจัยยังชีพให้แก่ทุกคนโดยเท่าเทียมกัน
๓	กลุ่มก้าวหน้าค้าสลาก และเครือข่ายผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล	ขอให้ผ่อนปรนให้ผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลสามารถจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลบริเวณหน้าห้างสรรพสินค้า ปั้มน้ำมัน และตลาดสดต่าง ๆ ได้ตามปกติ
๔	เครือข่ายแผงลอยไทย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	ขอเข้าพบนายกรัฐมนตรืเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาหาบเร่แผงลอยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
๕	เครือข่ายแผงลอยไทย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้ค้า และนักวิชาการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการฯ ดังกล่าว และในระหว่างการจัดตั้งคณะกรรมการฯ ขอให้เปิดจุดผ่อนผันเดิมชั่วคราวเพื่อให้ผู้ค้าสามารถประกอบการค้าได้

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๖	กลุ่มสหกรณ์การเกษตร ไชยวานพัฒนาพิบูลย์รักษ์ จำกัด	ขอให้ตรวจสอบกรณีถูกคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเพิกถอนสิทธิ การเป็นเจ้าของโครงการรับซื้อไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้ง บนพื้นดินสำหรับหน่วยงานราชการและสหกรณ์การเกษตร
๗	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การบินไทย	ขอแสดงเจตนาพร้อมให้ความร่วมมือกับรัฐบาลในการฟื้นฟู บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแผนฟื้นฟูการบินไทย ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗)
๘	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม และเครือข่ายไฟฟ้าประปา และยาเพื่อประชาชน	ขอให้ยกเลิกการพิจารณาให้ประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกความตกลง หุ้นส่วนทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (CPTTP) และเสนอให้ปรับเปลี่ยน นโยบายด้านเศรษฐกิจ โดยลดการพึ่งพาจากต่างประเทศ และหันมาพึ่งพา ตนเองแทน
๙	กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ ทวงถามหนี้ สายธุรกิจเข้าซื้อ	ขอให้ช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้ สายธุรกิจเข้าซื้อที่ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้
๑๐	สมาพันธ์เครือข่ายช่างผม เสริมสวยและความงาม นานาชาติ	ขอให้เพิ่มมาตรการผ่อนผันให้แก่ผู้ประกอบการเสริมสวย กรณีอนุญาต ให้เพิ่มระยะเวลาในการให้บริการจากเดิม ๑ - ๒ ชั่วโมงต่อคน เป็น ๑ - ๓ ชั่วโมงต่อคน สามารถทำสีผม ยืดผม ดัดผม และบำรุงเส้นผม ตลอดจน ให้บริการตัดแต่งเล็บได้
๑๑	ชมรมส่งเสริมอาชีพ คุณภาพชีวิต สิทธิคนพิการ ทางร่างกาย และการ เคลื่อนไหว จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	ขอให้ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินเยียวยาเพื่อช่วยเหลือผู้พิการในช่วง การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๑๒	เครือข่ายหมู่บ้านวิสาหกิจ ชุมชนท้องถิ่นเรารัก ประเทศไทย จังหวัดอุดรธานี	ขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการวิสาหกิจชุมชน เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๑๓	กลุ่มผู้เช่าพื้นที่อาคาร เอ็กซ์เชนจ์ ทาวเวอร์ และ อาคารเมอคิวรีวิลล์	ขอให้งดเว้นการเก็บค่าเช่า และค่าบริการในพื้นที่เช่าอาคารเอ็กซ์เชนจ์ ทาวเวอร์ และอาคารเมอคิวรีวิลล์ ในช่วงปิดกิจการชั่วคราว เพื่อสนับสนุน นโยบายการลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๑๔	สหกรณ์จังหวัดสุพรรณบุรี	ขอให้องค์การตลาดเพื่อการเกษตรจำหน่ายหนี้สูญให้แก่ลูกหนี้สหกรณ์ จังหวัดสุพรรณบุรี ตามสัญญาซื้อขายปุ๋ยโครงการจัดหาปุ๋ยเคมี เพื่อช่วยเหลือเกษตรกร ในปีการผลิต ๒๕๔๔ - ๒๕๔๗ เนื่องจากลูกหนี้ มีฐานะยากจนประสบปัญหาในการประกอบอาชีพ และได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้ ไม่สามารถประกอบอาชีพเกษตรกรและไม่มีรายได้

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๕	สมาคมจาร์วีเพื่ออนุรักษ์ นวดแผนไทย	ขอให้เยียวยาช่วยเหลือผู้ประกอบการสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กับขอให้ผ่อนผันให้สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพและสปาสามารถเปิดให้บริการได้เช่นเดียวกับร้านเสริมสวย
๑๖	กลุ่มบริษัทผู้ผลิตรถยนต์	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบังคับใช้มาตรฐานมลพิษระดับยูโร ๕ และยูโร ๖ เนื่องจากการบังคับใช้มาตรการดังกล่าว มีระยะเวลาในการเตรียมการค่อนข้างจำกัด และความไม่พร้อมของปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น เช่น น้ำมันที่ได้มาตรฐาน ขาดการบูรณาการระหว่างกระทรวง เป็นเหตุทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน ตลอดจนส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของไทย
๑๗	กลุ่มแรงงานเพื่อสังคม	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีสำนักงานประกันสังคมตัดสิทธิการอุทธรณ์คำสั่งขอรับเงินทดแทนกรณีว่างงานของลูกจ้างบริษัท บอดี แพชั่น (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครสวรรค์ และถูกนายจ้างให้ทำงานล่วงเวลาโดยไม่จ่ายค่าจ้าง
๑๘	เครือข่ายคนรักอาชีพ ศึกษาแห่งประเทศไทย	ขอให้แก้ไขประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เรื่อง รับสมัครบุคคลเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครูผู้ช่วยกรณีที่มีความจำเป็นหรือเหตุพิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานใน สอศ. ไม่สามารถสมัครเข้ารับราชการในตำแหน่งดังกล่าวได้
๑๙	สหภาพนักเรียน นิสิต นักศึกษาแห่งประเทศไทย และกลุ่มพัฒนาแรงงาน สัมพันธ์ตะวันออก	ขอให้ยกเลิกการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ และช่วยเหลือเยียวยาแรงงานทุกภาคส่วน ที่ได้รับผลกระทบสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

### ๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๘ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๘ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

.....