

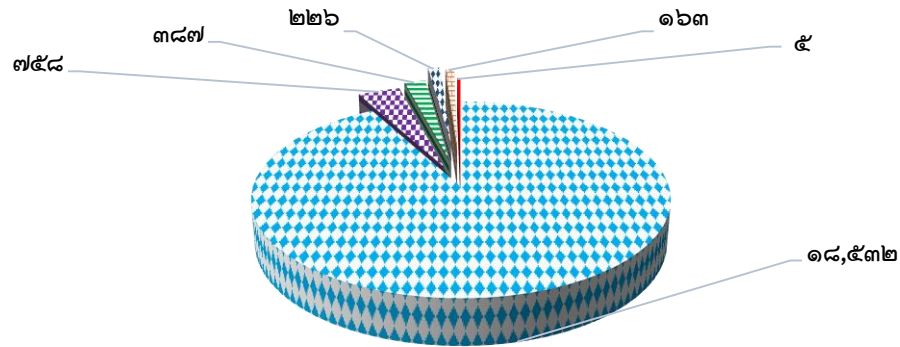


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (เรื่องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



- ☒ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ☒ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร
- ☒ เว็บไซต์ (www.1111.go.th)
- ☒ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑
- ☒ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111
- ☒ ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๘,๕๓๒	๙๒.๓๓
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗,๕๘๗	๓.๗๘
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๘๗๗	๑.๙๓
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒,๒๒๖	๑.๑๓
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๖๓	๐.๘๑
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	๕	๐.๐๒
รวมทั้งสิ้น		๒๐,๐๗๑	๑๐๐.๐๐

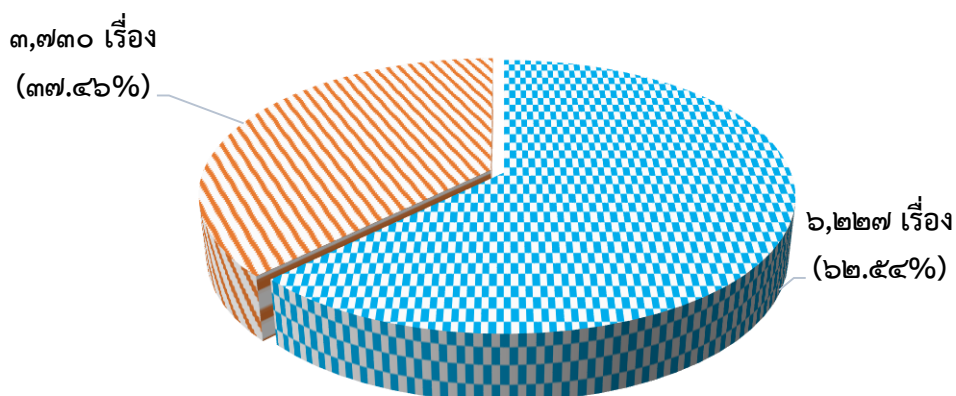
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่าในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๐,๐๗๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๖,๖๒๔	๕,๗๓๒	๘๙๒
๒	เศรษฐกิจ	๑,๖๗๕	๑,๓๑๔	๓๖๑
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๕๔	๕๓๗	๑๗
๔	การเมือง-การปกครอง	๕๒๗	๑๖๙	๓๕๘
๕	กฎหมาย	๓๓๕	๒๔๕	๙๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๔๑	๒๐๔	๓๗
๗	พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑	๐	๑
รวมทั้งสิ้น		๙,๙๕๗	๘,๒๐๑	๑,๗๕๖
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๘๒.๓๖	๑๗.๖๔

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๙,๙๕๗ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

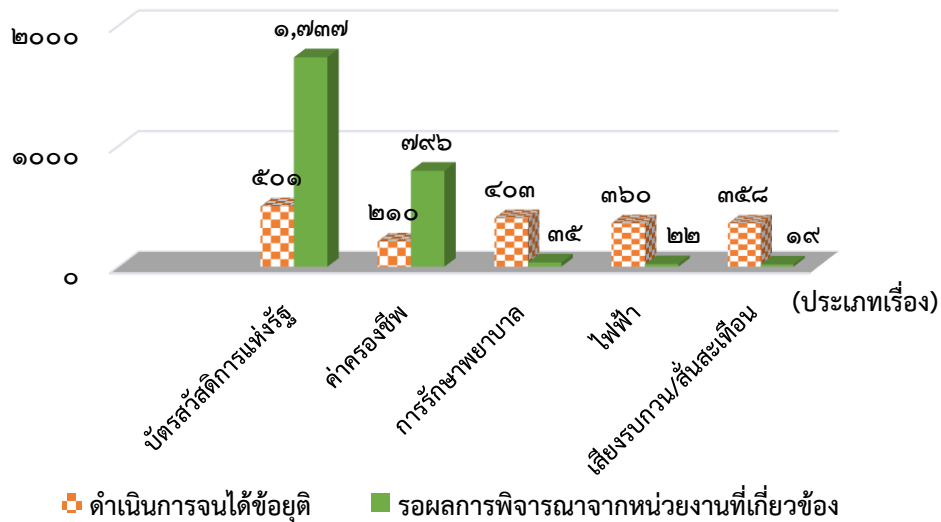


■ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ
 ■ รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙,๙๕๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๒๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๗๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔๖

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๔ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	สมาพันธ์ผู้ประกอบการผลิตและจำหน่ายสุราแห่งประเทศไทย	ขอให้เลื่อนการพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์โดยวิธีการหรือในลักษณะการขายทางอิเล็กทรอนิกส์ออกไปก่อนจนกว่าจะมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ประกอบการ ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ตัวแทนจำหน่าย และร้านค้าต่าง ๆ และส่งผลกระทบต่อรายได้ของรัฐ
๒	กลุ่มราษฎรอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา	ขอให้ยกเลิกมติคณะรัฐมนตรี เรื่องการขยายผลโครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยม มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ไปสู่ต้นแบบที่ ๔ ที่กำหนดให้อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา เป็นเมืองต้นแบบอุตสาหกรรมก้าวหน้าแห่งอนาคตออกไปก่อน เนื่องจากอาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ และส่งผลกระทบต่อทรัพยากรทางทะเล
๓	กลุ่มประชาพิทักษ์ หัวหิน	ขอให้จัดประชุมเพื่อกำหนดแนวทางในการปลูกกัญชาและกัญชง เพื่อให้เกษตรกรนำไปปลูกเป็นพืชเศรษฐกิจ เนื่องจากเกษตรกรได้จดทะเบียนวิสาหกิจชุมชนพืชสมุนไพร และก่อสร้างอาคารสำนักงานเพื่อรองรับการปลูกกัญชาและกัญชงแล้ว หากแต่ยังไม่มีมติชัดเจนในการขออนุญาตปลูก กับขอให้รัฐบาลสนับสนุนโครงการปลูกพืชเศรษฐกิจดังกล่าวด้วย
๔	กลุ่มเยาวชน ประชาชน นิสิต นักศึกษา ตำบลนาทับ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา	ขอสนับสนุนให้มีการก่อสร้างนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา เนื่องจากก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ และทำให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๕	สมาคมอนุรักษ์และพัฒนา ไถ่พื้นเมืองไทย	ขอให้ผ่อนปรนให้มีการจัดกิจกรรมชนไก่ได้ตามปกติ เนื่องจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ได้คลี่คลายลงแล้ว
๖	ชมรมผู้ช่วยพยาบาล แห่งประเทศไทย	ขอให้พิจารณาบรรจุแต่งตั้งผู้ช่วยพยาบาลเป็นข้าราชการในสังกัดกระทรวง สาธารณสุขเป็นกรณีพิเศษ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๗	กลุ่มสมาพันธ์เกษตรกร อีสาน	ขอส่งบัญชีรายชื่อผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการก่อสร้างฝายราชสีไศล จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อขอรับสิทธิในที่ดินทำกินและเงินช่วยเหลือเยียวยา
๘	กลุ่มผู้เสียหายจากการ ถูกหลอกให้ลงทุนซื้อ และจำหน่ายเวชภัณฑ์	ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในคดีฉ้อโกง กับขอให้ช่วยเหลือติดตามทรัพย์สินให้แก่ ผู้ที่ได้รับความเสียหายดังกล่าว
๙	กลุ่มสายวิชาชีพนักสังคม สงเคราะห์จิตเวช	ขอให้พิจารณาบรรจุแต่งตั้งบุคลากรสายวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์จิตเวช สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นข้าราชการเป็นกรณีพิเศษ ตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๑๐	กลุ่มองค์การคริสตจักร เพนเทคอสต์ลาหู่ประเทศไทย	ขอให้สนับสนุนการก่อตั้งองค์การศาสนาคริสต์นิกายเพนเทคอสต์ลาหู่ พร้อมกับให้กรมการศาสนารับรององค์การคริสตจักรเพนเทคอสต์ลาหู่ ประเทศไทย เพื่อจะได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐต่อไป
๑๑	กลุ่มเครือข่ายประชาชน เพื่อรัฐสวัสดิการ	ขอให้พิจารณารับรองร่างพระราชบัญญัติบ้านญาติแห่งชาติ ฉบับที่ประชาชน ร่วมกันเข้าชื่อเสนอ พร้อมทั้งให้พรรคการเมืองเสนอร่างกฎหมายควบคู่กับ ร่างของภาคประชาชน เพื่อให้เห็นถึงความร่วมมือกันสร้างบ้านญาติถ้วนหน้า ให้กับคนไทยทุกคน
๑๒	กลุ่มเครือข่ายประชาชน เขียนอนาคตประเทศไทย สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์	ขอให้รัฐบาลพิจารณาทบทวนการเข้าร่วมเป็นสมาชิกความตกลงหุ้นส่วน ทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (CPTPP) โดยต้องมีการพิจารณาให้รอบคอบ และคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประเทศชาติ และประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ
๑๓	กลุ่มแนวร่วมนิวชีวิน New Life Network	ขอให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาการดำรงชีพ (ปากท้อง) และจัดสวัสดิการให้แก่ ประชาชนอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ขอให้กำหนดมาตรการช่วยเหลือ ประชาชนที่ตกงานโดยด่วน และขอให้ตรวจสอบนโยบายการบริหาร ของรัฐบาล โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
๑๔	สมาคมผู้บริหารสถานศึกษา	ขอให้แก้ไขปัญหาการขาดแคลนครูผู้สอนชาวต่างประเทศ และการรับ นักเรียนชาวต่างประเทศเข้าศึกษาในสถานศึกษา
๑๕	กลุ่มคณะกรรมการบริหาร ศาลเจ้าแม่ทับทิมสะพาน เหลือง และเครือข่ายนิสิตจุฬาฯ ปกป้องศาลเจ้าแม่ทับทิม	ขอให้ระงับการรื้อถอนศาลเจ้าแม่ทับทิมสะพานเหลือง เนื่องจากศาลเจ้าแม่ทับทิมฯ เป็นโบราณสถานที่มีคุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม และคุณค่าทางด้านจิตใจของประชาชน

	สะพานเหลือง	
--	-------------	--

๑๖ กลุ่ม ...

-๕-

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๖	กลุ่มสภาพลเมืองเศรษฐกิจ พอเพียงแห่งชาติ	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการเกษตรสร้างชาติในการ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อนำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน
๑๗	เครือข่ายเกษตรกรกลุ่มรัก สันติ	ขอให้เร่งพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกรให้แก่เกษตรกร เพื่อเป็นเงินทุนในการประกอบอาชีพเลี้ยงโคเนื้อ - โคขุน
๑๘	สมาคมเกษตรปลอดภัย และสมาพันธ์เกษตรปลอดภัย	ขอให้สรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์แทนนางมนัญญา ไทยเศรษฐ์ เนื่องจากเห็นว่ามิพหุติกรรมไม่มีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกร กรณีไม่อนุญาตให้ใช้สารเคมี (พาราควอต คลอร์ไพริฟอส และไกลโฟเซต) หากแต่มีการเอื้อประโยชน์ให้แก่กลุ่มผู้นำเข้าผลิตผลทางการเกษตรที่มี สารเคมีประเภทเดียวกันตกค้างเพื่อการบริโภคเข้ามาในประเทศ
๑๙	ภาคนักศึกษาศาลายา	ขอให้พิจารณาแก้ไขรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กรณีการแต่งตั้งสมาชิกวุฒิสภา จำนวน ๒๕๐ คน
๒๐	เครือข่ายกลุ่มวิสาหกิจ ชุมชน ผู้สนใจเข้าร่วม โครงการไฟฟ้าชุมชน เพื่อเศรษฐกิจฐานราก	ขอให้เร่งรัดการดำเนินโครงการโรงไฟฟ้าชุมชนเพื่อเศรษฐกิจฐานรากให้เกิด เป็นรูปธรรมโดยเร็ว เนื่องจากโครงการดังกล่าวมีประโยชน์ต่อเกษตรกรไทย อย่างมาก
๒๑	กลุ่ม ๒๔ มิถุนาประชาธิปไตย	จัดกิจกรรม “ลูกหลานนักศึกษาล้างจาน : ล้างยุติธรรม : ล้างบางเผด็จการ” กับอ่านแถลงการณ์เรียกร้องให้รัฐบาลรื้อฟื้นคดีของนายวรยุทธ อยู่วิทยา และปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม
๒๒	สมาคมอุตสาหกรรม ก่อสร้างไทยในพระบรม ราชูปถัมภ์ สมาคมวิศวกร ที่ปรึกษาแห่งประเทศไทย และสมาคมช่างเหมาไฟฟ้า และเครื่องกลไทย	ขอคัดค้านการนำอุตสาหกรรมก่อสร้างไทยเข้าร่วมในความตกลงหุ้นส่วน ทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (CPTTP) กับเสนอมาตรการกำกับดูแล และพัฒนาอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย เพื่อยกระดับขีดความสามารถ ในการแข่งขันระดับสากล
๒๓	ประชาสังคมปฏิรูปทรัพยากร และทองคำ	ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเหมืองทองคำของบริษัท อัครา รีซอร์สเซส จำกัด (มหาชน)
๒๔	นายสุนทร แก้วคำหาร กับพวก	ขอให้ทบทวนคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๗๓/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการแก้ไขปัญหาของสภาเครือข่ายประชาชนอีสาน (สอส.) และสภาประชาชน ๔ ภาค ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ เนื่องจากมีกลุ่มบุคคล แสวงหาผลประโยชน์จากคำสั่งฯ

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๓๐ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๕๑ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๗๙ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง

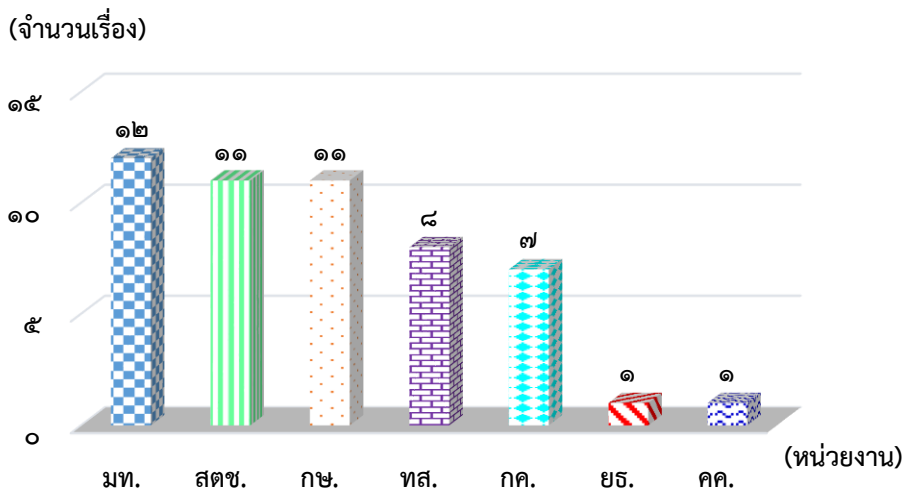
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ

หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผล ...

-๖-

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๕๑ เรื่อง



หมายเหตุ : เนื่องจากอยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงได้แจ้งให้หน่วยงานมาร่วมปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

๑. หน่วยงานที่คาดว่าจะประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการ จำนวนมากที่สุด ๕ หน่วยงาน ได้แก่ มท. กษ. ทส. กค. และ สตช. ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป (ทุกวันทำการ)
๒. หน่วยงานที่คาดว่าจะประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการลำดับรองลงมา ๕ หน่วยงาน ได้แก่ ยธ. สธ. พม. คค. และ รง. โดยขอให้เข้าปฏิบัติงานสัปดาห์ละครั้ง ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป (ทุกวันอังคาร)

.....