

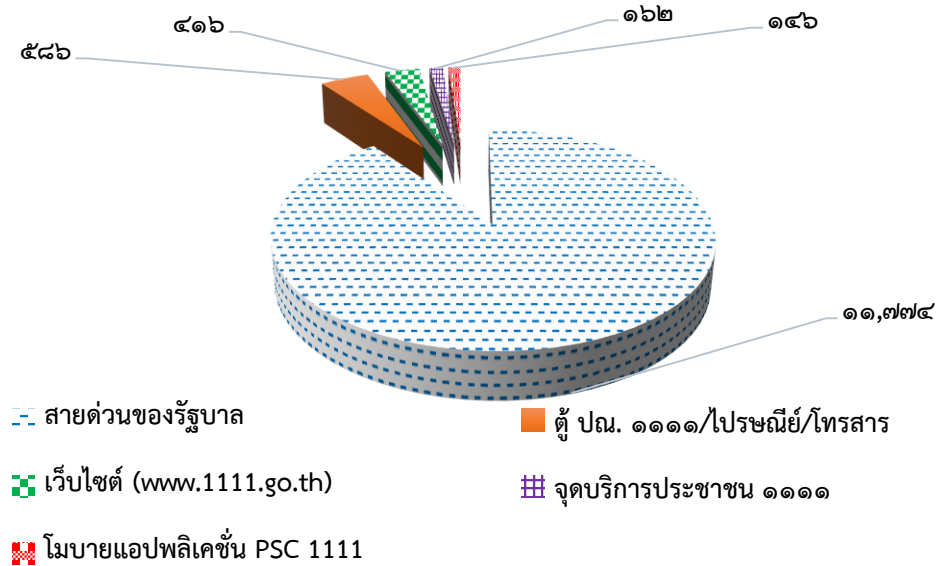


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (เรื่องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง รวมถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๑,๗๗๔	๘๙.๙๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๕๘๖	๔.๔๘
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๑๖	๓.๑๘
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๖๒	๑.๒๔
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๔๖	๑.๑๑
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๐๘๔	๑๐๐.๐๐

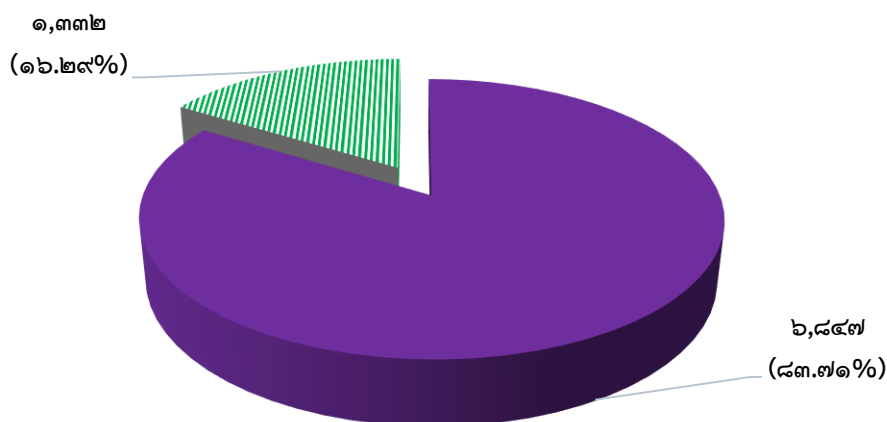
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนมกราคม ๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๓,๐๘๔ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๕,๓๙๓	๓,๖๘๙	๑,๗๐๔
๒	การเมือง-การปกครอง	๘๔๙	๑๘๘	๖๖๑
๓	เศรษฐกิจ	๘๒๙	๔๘๔	๓๔๕
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๔๔	๕๑๙	๒๕
๕	กฎหมาย	๓๓๔	๒๕๔	๘๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๓๐	๑๙๖	๓๔
รวมทั้งสิ้น		๘,๑๗๙	๕,๓๓๐	๒,๘๔๙
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๖๕.๑๗	๓๔.๘๓

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๘,๑๗๙ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมือง-การปกครอง และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

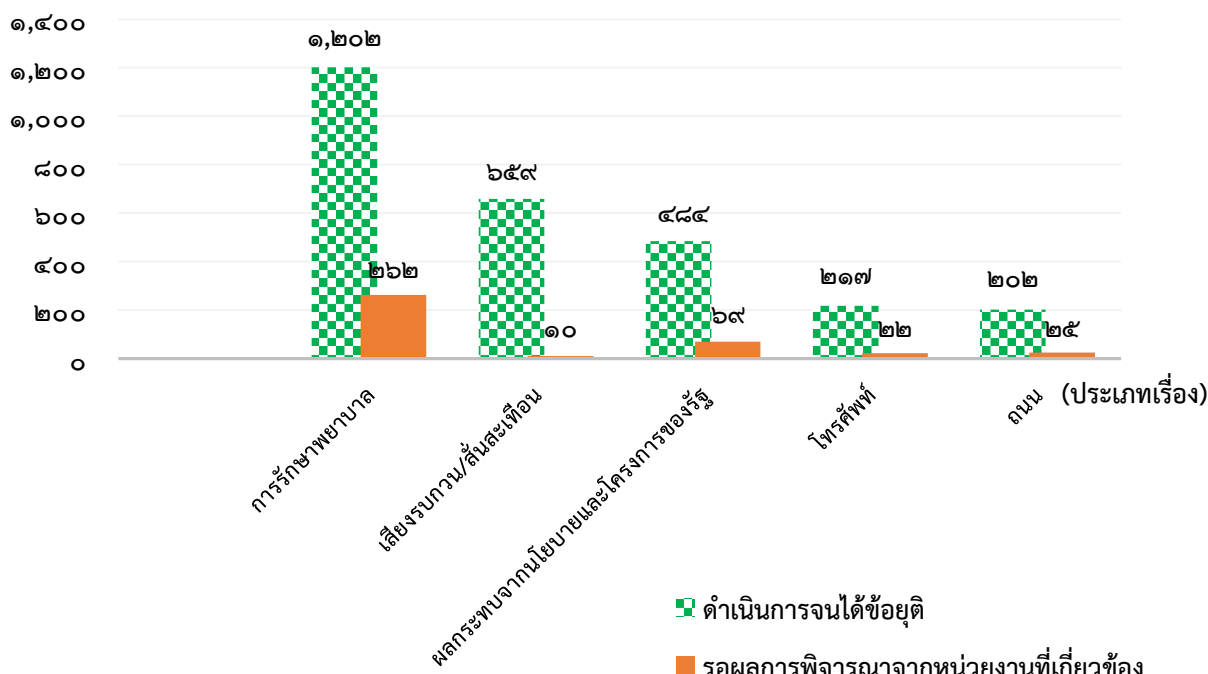


■ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ■ รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนมกราคม ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๑๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๘๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๑ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๓๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๙

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๔ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มราษฎรบ้านอุดมสุข หมู่ที่ ๑๓ ตำบลหนองนาแซง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ	ขอให้ตรวจสอบกระบวนการจัดการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้านบ้านอุดมสุข หมู่ที่ ๑๓ ตำบลหนองนาแซง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เนื่องจากเห็นว่ากระบวนการจัดการเลือกตั้งไม่โปร่งใส
๒	ชุมนุมสหกรณ์โคนมแห่งประเทศไทย	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยขอให้รัฐบาลรับซื้อน้ำนมดิบในราคาต้นทุน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาหนี้สินล้นหลามและไม่สามารถนำไปแปรรูปในตลาดนมพาณิชย์ได้
๓	เครือข่ายเกษตรกรช่วยชาติ	ขอให้เร่งจัดประชุมคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนกระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และขอทราบผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร่วมพัฒนาชาติไทยกรณีที่ตกค้างยังไม่ได้รับการช่วยเหลือตามพันธสัญญาที่ ๖๖/๒๕๖๓

๔	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูป ทรัพยากรและทองคำ	ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนกรณีกรมสอบสวนคดีพิเศษแจ้ง ข้อกล่าวหาเกี่ยวกับบริษัท อัคราเรซอร์สเสส จำกัด (มหาชน) ไม่ครบถ้วน ในฐานะ ความผิดทำเหมืองทองคำนอกเขตประทานบัตร
---	---	---

๕ กลุ่ม ...

-๔-

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๕	กลุ่มเคลื่อนที่เร็ว และกลุ่ม สันตนาการ (ไรเดอร์ บริษัท Grab)	ขอให้แก้ไขปัญหาการทำงานของผู้ขับขี่รถรับจ้างให้แก่ บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยขอให้กำหนดมาตรฐานการจ่ายค่าตอบแทน และระเบียบการทำงาน และแนวทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดจาก การทำงานระหว่างผู้ขับขี่ฯ และผู้รับบริการ
๖	สมาคมการค้าเครือข่าย แท็กซี่ไทย	ขอความช่วยเหลือนารถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เข้าร่วมโครงการ “คนละครึ่ง” เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ให้บริการและลดรายจ่ายให้แก่ ผู้ใช้บริการ
๗	เครือข่ายป่าชุมชนจังหวัด สระบุรี	ขอคัดค้านการขอประทานบัตรป่าชุมชนเขาพระพุทธรบาทน้อย - เขามัน ในพื้นที่ตำบลสองคอน - ท่าตูม - บ้านธาตุ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นป่าชุมชน มีทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศ เขาหินปูนที่สมบูรณ์ และมีความหลากหลายทางชีวภาพ
๘	เครือข่ายประชาชนจะนะ อาสา เพื่อพัฒนาถิ่น	ขอให้ดำเนินโครงการ “จะนะเมืองต้นแบบนิคมอุตสาหกรรมก้าวหน้าแห่งอนาคต” เนื่องจากโครงการดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ของประชาชนในพื้นที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ดีขึ้น
๙	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน สมุนไพรไทย	ขอให้จัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุญาตให้ปลูกกัญชง กัญชา และแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่กฎหมายเกี่ยวกับการปลูกกัญชง กัญชา เป็นพืชเศรษฐกิจกำหนด
๑๐	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	ขอให้เร่งรัดการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ ตามมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๓
๑๑	กลุ่มชุมชนจะนะต้นแบบ	ขอให้ดำเนินโครงการ “จะนะเมืองต้นแบบนิคมอุตสาหกรรมก้าวหน้าแห่งอนาคต” เนื่องจากโครงการดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ของประชาชนในพื้นที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ดีขึ้น
๑๒	ตัวแทนกิจการร่วมค้า ITD – CREC No. 1 JV	ขอให้ตรวจสอบการประมูลงานจ้างก่อสร้างโครงการความร่วมมือระหว่าง ราชอาณาจักรไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟ ความเร็วสูงเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร – หนองคาย เนื่องจาก ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการแข่งขันราคาประมูลงานโครงการฯ ดังกล่าว
๑๓	กลุ่มตัวแทนสมาชิกสหกรณ์ เครดิตยูเนียน	ขอให้แก้ไขกฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้เงินกู้และให้สินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์

		และสหกรณ์เครดิตยูเนียน ในส่วนที่เกี่ยวกับการตั้งสำรองหนี้สูญ การรับสมาชิกและสวัสดิการของสมาชิก เนื่องจากเห็นว่ากฎกระทรวงดังกล่าวขัดกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๒ และทำให้ขาดความคล่องตัวในการทำธุรกรรมของสมาชิก
๑๔	สภาการแพทย์ไทย	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย และหมอปั่นบ้านมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

๕.๒ การใช้ ...

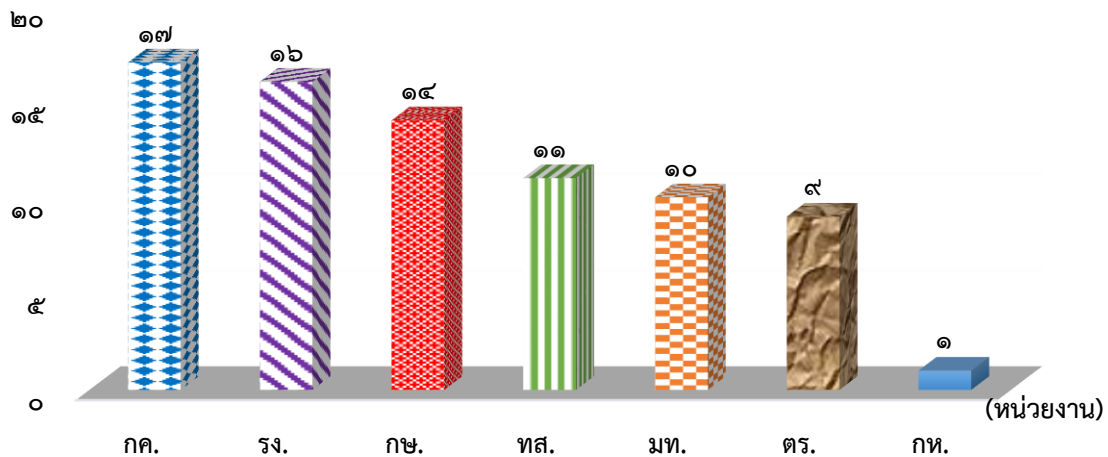
-๕-

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๖๔ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๗๘ เรื่อง
 - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๘๖ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๗๘ เรื่อง

(จำนวนเรื่อง)



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

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

.....

มวลชน เดือนมกราคม ๒๕๖๔

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง