

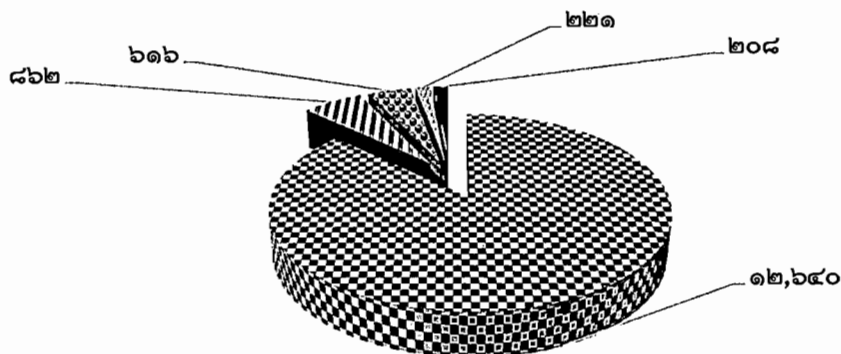


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



☒ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

||| เว็บไซต์ (www.1111.go.th)

☒ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร

☒ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111

■ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๒,๖๔๐	๘๖.๘๙
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๘๖๒	๕.๙๓
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๖๑๖	๔.๒๓
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒๒๑	๑.๕๒
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๐๘	๑.๔๓
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๕๔๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔,๕๔๗ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

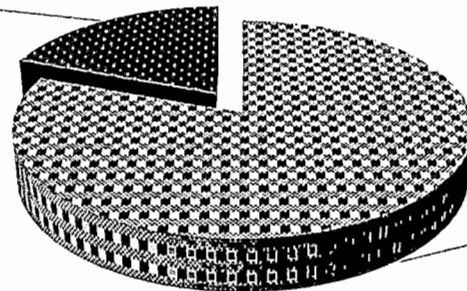
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๓๙๒	๓,๓๗๘	๑,๐๑๔
๒	เศรษฐกิจ	๑,๕๑๐	๙๘๘	๕๒๒
๓	การเมือง-การปกครอง	๙๘๓	๓๐๗	๖๗๖
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗๐๓	๖๗๐	๓๓
๕	กฎหมาย	๔๐๕	๓๑๕	๙๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๗๖	๑๔๓	๓๓
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๒	๐	๒
รวมทั้งสิ้น		๘,๑๗๑	๕,๘๐๑	๒,๓๗๐
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๐.๙๙	๒๙.๐๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๘,๑๗๑ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการเมือง - การปกครอง ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

๑,๕๗๕
(๑๙.๒๘%)

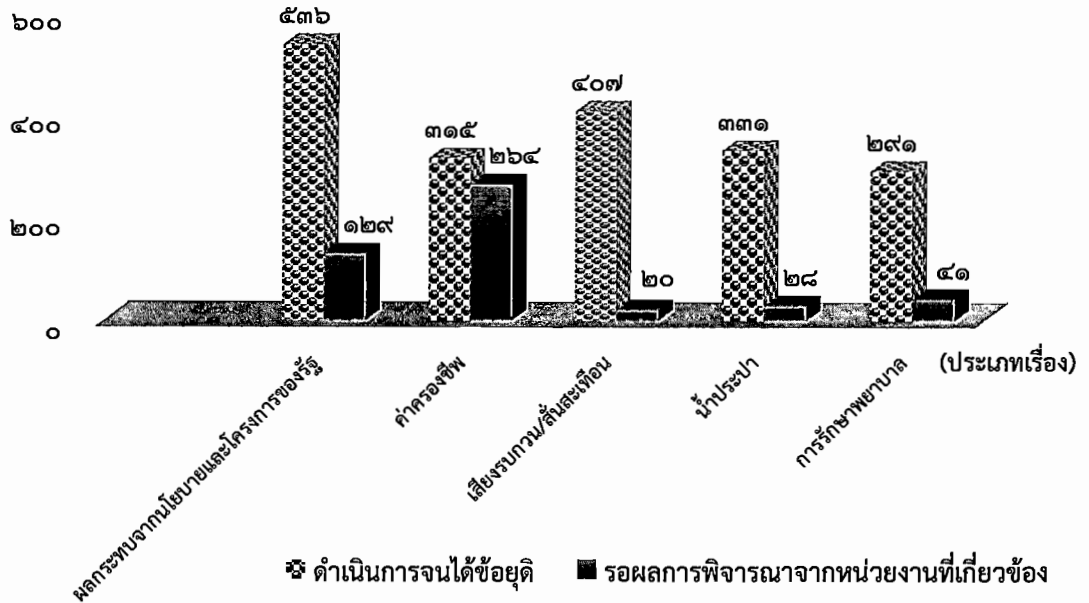


๖,๕๙๖
(๘๐.๗๒%)

ดำเนินการจนได้ข้อยุติ รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๑๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๘ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๒

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (จำนวนเรื่อง)



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔
๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๘ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	สมาคมอุทยานแห่งชาติและกลุ่มคนเพชรบุรีรักษ์ป่าแก่งกระจาน	ขอให้ยกเลิกบันทึกข้อตกลงเพื่อแก้ไขปัญหาบางกลอย - ใจแผ่นดินระหว่างตัวแทนรัฐบาล กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภาคีเครือข่าย #SAVEบางกลอย และกะเหรี่ยงบ้านบางกลอย
๒	สมัชชาเกษตรกรภาคอีสาน	ขอให้แก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสมัชชาเกษตรกรภาคอีสาน และแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของสมาชิกสมัชชาเกษตรกรภาคอีสาน
๓	กลุ่มราษฎรอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีคัดค้านการแต่งตั้งพระครูพิสุทธิวรากรเป็นผู้รักษาการเจ้าอาวาสวัดหริญญาราม (วัดหลวงพ้อเงินบางคลาน) ตำบลบางคลาน อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร
๔	กลุ่มผู้ค้าตลาดนัดจตุจักร	ขอให้ยุติการฟ้องขับไล่กลุ่มผู้ค้าตลาดนัดจตุจักร และแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยในพื้นที่ตลาดนัดจตุจักร
๕	สมาคมสภาวัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	ขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อบริหารสำนักงานสภาวัฒนธรรมทุกระดับทั่วประเทศ ตามที่เคยได้รับการจัดสรรตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ เพื่อขับเคลื่อนงานวัฒนธรรมให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติต่อไป
๖	เครือข่ายคัดค้านการทุจริตในการสรรหา ผอ.สกสค. จังหวัด/กรุงเทพมหานคร	ขอให้ตรวจสอบการสรรหาผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดและกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเห็นว่ากระบวนการสรรหาไม่สุจริตและเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๗	กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย ๔ ภาค	ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ ผู้ร่วมพัฒนาชาติไทยที่ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือ
๘	สมาคมมัคคุเทศก์ไทย	ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกรณีถูกยกเลิกบัตรอนุญาตมัคคุเทศก์ สีทอง และขอความอนุเคราะห์จัดอบรมเพื่อเปลี่ยนผ่านบัตรอนุญาตสีทอง เป็นบัตรอนุญาตสีbronze ให้แก่มัคคุเทศก์โดยทั่วถึง
๙	สหพันธ์แรงงานอุตสาหกรรม สิ่งทอ การตัดเย็บเสื้อผ้า และผลิตภัณฑ์หนังแห่ง ประเทศไทย กลุ่มสหภาพ แรงงานย่านรังสิตและ องค์กรเครือข่ายต่าง ๆ	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณในรูปแบบ สวัสดิการ เพื่อดูแลประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยแก้ไขรัฐธรรมนูญทั้งฉบับ เพิ่มค่าจ้างขั้นต่ำเป็นวันละ ๔๐๐ - ๔๒๕ บาท และแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็น ๓,๐๐๐ บาท/เดือน
๑๐	คณะกรรมการสมานฉันท์ แรงงานไทย	การทำกิจกรรมเนื่องในวันสตรีสากล และอ่านแถลงการณ์ข้อเรียกร้อง จำนวน ๘ ข้อ อาทิ รับรองอนุสัญญา ILO ว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นมารดา ขจัดความรุนแรงและการล่วงละเมิดการทำงาน ให้ความคุ้มครองแรงงาน สตรีอย่างเป็นธรรม เพื่อจัดการละเมิดสิทธิแรงงานทุกรูปแบบ สร้างความ มั่นคงในการทำงานและเข้าถึงสวัสดิการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ให้เงินอุดหนุนเด็กเล็กอย่างถ้วนหน้า ๐ - ๖ ปี เดือนละ ๖๐๐ บาท กำหนดสัดส่วนผู้หญิงและเพศสภาพในการตัดสินใจของคณะกรรมการ ทุกมิติ ทุกระดับ อย่างน้อย ๑ ใน ๓ และกำหนดให้วันที่ ๘ มีนาคมของทุกปี เป็นวันหยุดตามประเพณี
๑๑	กลุ่มเสมอภาค	ขอให้สนับสนุนบทบาทสตรีไทย ด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เนื่องในโอกาสวันสตรีสากล
๑๒	สหภาพแรงงานธนาคาร ทีเอ็มบี ธนชาติ	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างองค์กร ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
๑๓	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูป ทรัพยากรและทองคำ	ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงกรณีเจ้าหน้าที่รัฐละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ไม่ดำเนินคดีกับบริษัท อัครา รีซอร์สเซส จำกัด (มหาชน)
๑๔	กลุ่มราษฎรตำบลวังยาว อำเภอด่านช้าง จังหวัด สุพรรณบุรี	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอเข้าไปทำประโยชน์ในพื้นที่เสื่อมโทรม ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาพุเตย อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
๑๕	ราษฎรชอยตากสิน ๔ ศาล เจ้าเล่าปูนเถ่ากง	ขอให้พิจารณาเปลี่ยนแปลงผู้จัดการปกครองศาลเจ้าเล่าปูนเถ่ากง เนื่องจากขาดคุณสมบัติตามกฎหมายนับว่าด้วยกุศลสถานชนิดศาลเจ้า
๑๖	ศูนย์รวมประชาชนปกป้อง สถาบัน	เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน และให้กำลังใจ นายกรัฐมนตรีในการบริหารราชการแผ่นดิน
๑๗	เครือข่ายสภาองค์กร ชุมชนลุ่มน้ำโขง ๗ จังหวัด ภาคอีสาน	ขอให้กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง ระบบนิเวศแม่น้ำโขงต่อวิถีชีวิตประชาชนในลุ่มแม่น้ำโขง ๗ จังหวัด

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๘	องค์การเกษตรกรของ “พระราชชา” กำแพงเพชร	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับโครงสร้างหนี้ของเกษตรกร
๑๙	คณาจารย์จากมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	แสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่บ้านบางกลอย ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ เขตอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
๒๐	กลุ่มกองทุนอิสระสวัสดิการ สงเคราะห์สัจจะออมทรัพย์ เพื่อสวัสดิการสังคม	ขอให้พิจารณาผ่อนผันการพักชำระหนี้ให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา
๒๑	สหพันธ์เกษตรกรแห่ง ประเทศไทย	ขอให้แก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่สมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยขอให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสมาคม ธนาคารไทย รับซื้อหนี้และทรัพย์สินของเกษตรกรคืนจากบริษัท บริหาร สินทรัพย์ แอลเอสเอฟ (ไทยแลนด์) จำกัด กับบริษัท บริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด และชะลอการขายทอดตลาดทรัพย์สินของเกษตรกร โดยไม่มีเงื่อนไข
๒๒	ชมรมเรนเจอร์พิทักษ์สัตว์ และพันธุ์พืช	ขอคัดค้านการบุกรุกพื้นที่เขตอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ของกะเหรี่ยงกลุ่มชาติพันธุ์บางกลอย
๒๓	สมาคมเพื่อสวนสัตว์ไทย	ขอให้เร่งจัดทำร่างมาตรฐานสินค้าเกษตร เรื่อง การปฏิบัติที่ดีสำหรับปางช้าง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประกอบการเลี้ยงช้าง ปางช้าง และสวนสัตว์ทั่วประเทศ
๒๔	กลุ่มจัดจตุจักรพัฒนา	ขอให้พิจารณาเปิดตลาดจตุจักรเต็มเวลาเพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ค้าที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๒๕	กลุ่มกองทุนลุงตู่ FC	ขอให้กำลังเจ้าหน้าที่กรมที่ดินในการบริหารราชการแผ่นดิน
๒๖	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์	ขอความช่วยเหลือเยียวยาพนักงานและลูกจ้างรัฐวิสาหกิจที่ได้รับเงินเดือน น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน ในลักษณะเดียวกันกับโครงการ “เราผูกพัน” เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๒๗	กลุ่มเดินทะเลผู้ค้า และภาคี เครือข่าย	ขอให้ปล่อยตัวผู้ต้องหาที่ถูกดำเนินคดีทางการเมือง
๒๘	กลุ่มผู้แทนภาคี SAVE บางกลอย	ขอให้พิจารณาถอดถอนนายประสาน หวังรัตนปราณี ออกจากตำแหน่ง ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และให้พ้นจากคณะทำงาน ในการแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม เนื่องจาก มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม
๒๙	ราษฎรตำบลหนองหลัก อำเภอชุมพวง จังหวัด นครราชสีมา	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาท ที่ดินทำกินในพื้นที่หมู่ที่ ๒ หมู่ที่ ๓ หมู่ที่ ๔ หมู่ที่ ๕ และหมู่ที่ ๘ ตำบล หนองหลัก อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๓๐	กลุ่มกองทัพประชาชน ปกป้องสถาบัน	ขอให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดำเนินการตามข้อบังคับ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรและอาจารย์ และกลุ่มคณาจารย์ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม
๓๑	กลุ่มคนรักท่าแลง จังหวัด เพชรบุรี	ขอให้พิจารณาเลื่อนวันเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ตำบลท่าแลง จังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากผู้สมัครรับเลือกตั้งบางราย ขาดคุณสมบัติ กับขอให้ตรวจสอบการบุกรุกป่าสงวนและลักลอบขุดดิน บริเวณหมู่ที่ ๕ ตำบลท่าแลง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
๓๒	กลุ่มอาชีพะปกป้องสถาบัน และกลุ่ม นักรบอิสระ ปกป้องสถาบัน	ขอให้บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดกับกลุ่มผู้ชุมนุมทางการเมือง
๓๓	ราษฎรตำบลป่าแดด อำเภอป่าแดด จังหวัด เชียงราย	ขอให้รับการจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างอาคารโรงอาหาร ของโรงเรียนป่าแดดวิทยาคม จังหวัดเชียงราย
๓๔	กลุ่มผู้ผลิตและจำหน่าย เสื้อผ้าสำเร็จรูป	ขอให้รณรงค์ให้ประชาชนสวมใส่เสื้อลายดอกเนื่องในเทศกาลสงกรานต์ เพื่อส่งเสริมความเป็นไทย และกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ
๓๕	กลุ่มเกษตรกรอนุรักษ์ สร้างชาติ	ขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการติดตั้งระบบสูบน้ำพลังงาน แสงอาทิตย์ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำในการทำเกษตรในพื้นที่ จังหวัดบุรีรัมย์
๓๖	ราษฎรตำบลหมู่ม่น อำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัด อุดรธานี	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เนื่องจากมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม
๓๗	มูลนิธิเครือข่ายสถานะ บุคคล	ขอความช่วยเหลือให้แก่ผู้ลี้ภัยจากสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาตามหลัก มนุษยธรรม โดยขอให้จัดหาที่พักชั่วคราว อาหาร ยารักษาโรค และเครื่อง อุปโภคบริโภค รวมทั้งประสานองค์การสาธารณณะเพื่อให้ความช่วยเหลือ ต่อไป

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๗๖ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒ เรื่อง (กระทรวงทรัพยากรและธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๗๔ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

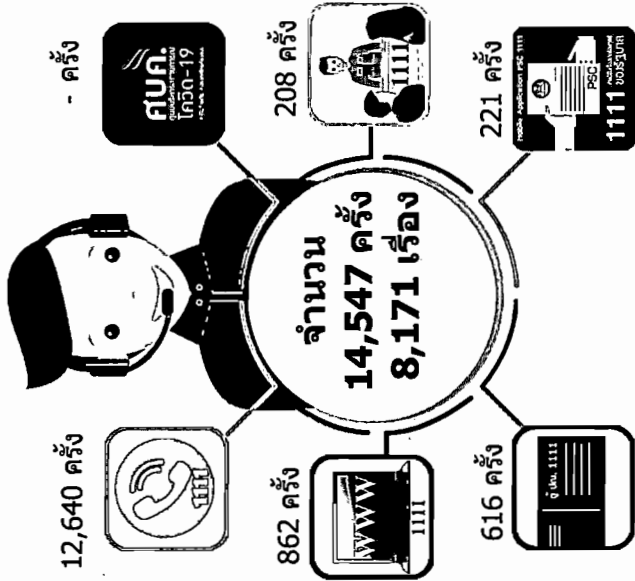
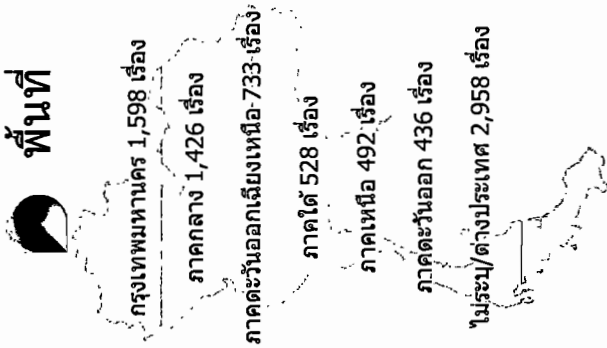
.....



สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นช่องทาง การร้องทุกข์ 1111 (5 ช่องทาง) ประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

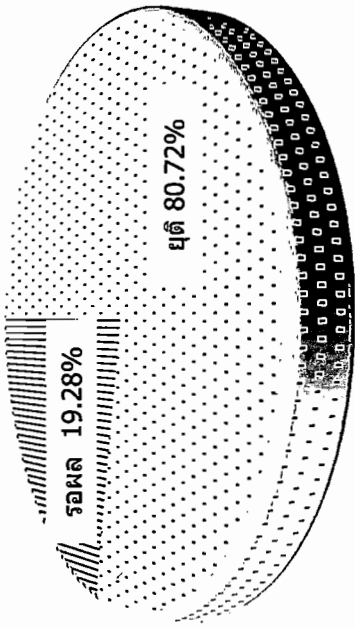
ประสานหน่วยงาน

พื้นที่	เรื่อง
กค.	1,382 เรื่อง - ศส. 69 เรื่อง
มท.	302 เรื่อง - นร. 49 เรื่อง
คค.	224 เรื่อง - กก. 33 เรื่อง
รง.	202 เรื่อง - ทส. 32 เรื่อง
สธ.	170 เรื่อง - อว. 27 เรื่อง
ยธ.	133 เรื่อง - พน. 25 เรื่อง
พม.	89 เรื่อง - กท. 21 เรื่อง
กษ.	79 เรื่อง - อก. 8 เรื่อง
พณ.	76 เรื่อง - วธ. 7 เรื่อง
ดศ.	69 เรื่อง - กต. 2 เรื่อง



ผลการดำเนินการ

ได้ข้อยุติ	6,596 เรื่อง
รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1,575 เรื่อง



จังหวัด 2,425 เรื่อง

หน่วยงานอื่น ๆ รวม 788 เรื่อง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	558 เรื่อง
ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	111 เรื่อง
ธนาคารแห่งประเทศไทย	42 เรื่อง
สำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	31 เรื่อง
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	17 เรื่อง
อื่น ๆ	29 เรื่อง

ประเภทเรื่องหลัก

พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	2
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	176
กฎหมาย	405
การร้องเรียนกลาวิเทศเจ้าหน้าที่ของรัฐ	703
การเมือง-การปกครอง	983
เศรษฐกิจ	1,510
สังคมและสวัสดิการ	4,392

วัตถุประสงค์การแจ้งเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4,222 เรื่อง
เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล	2,270 เรื่อง
แจ้งเหตุด่วน เพื่อยุติ/ฉุกเฉิน	1,165 เรื่อง
แจ้งเบาะแส	414 เรื่อง
ชมเชย/อวยพร/ให้กำลังใจ	85 เรื่อง
ขอคำแนะนำปรึกษา	9 เรื่อง
ขอข้อมูล/ขอเอกสาร	6 เรื่อง

ผู้ใช้บริการ

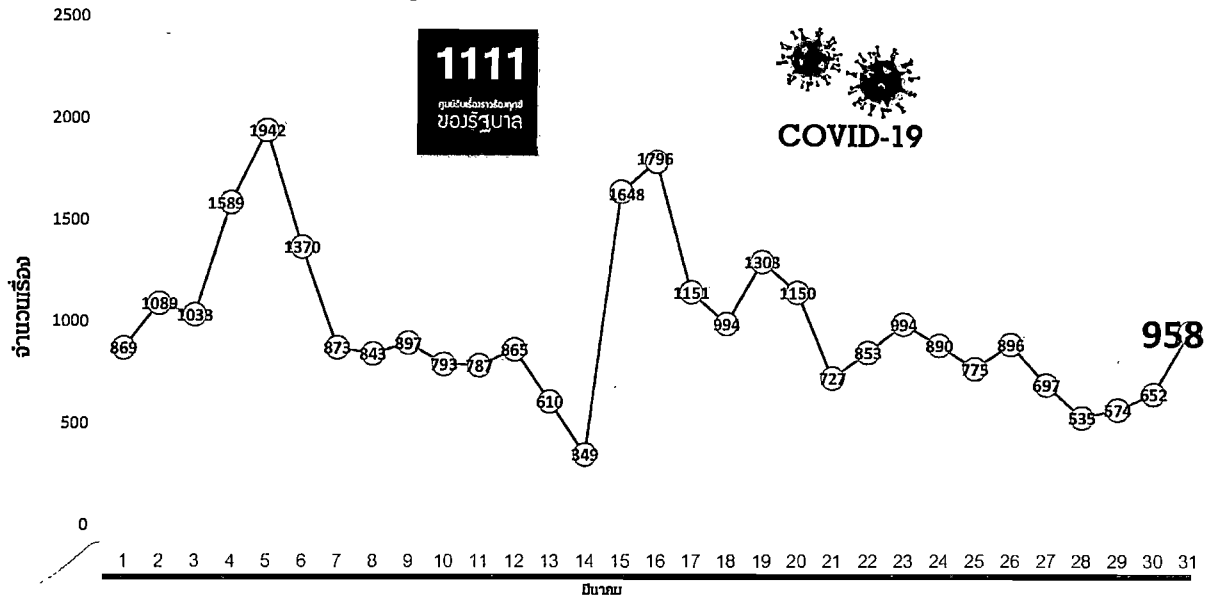
ชาย	8,134 ราย
กลุ่มมวลชน	37 กลุ่ม



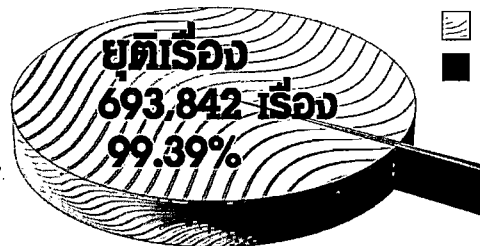
ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ

ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

สรุปผลการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ผ่านสายด่วน 1111 ข้อมูลระหว่างวันที่ 5 มีนาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564



กลุ่มการรับเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ	491,543	70.41
2. การให้บริการด้านสาธารณสุข	106,422	15.25
3. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ	81,621	11.69
4. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน	18,528	2.65
รวม	698,114	100.00

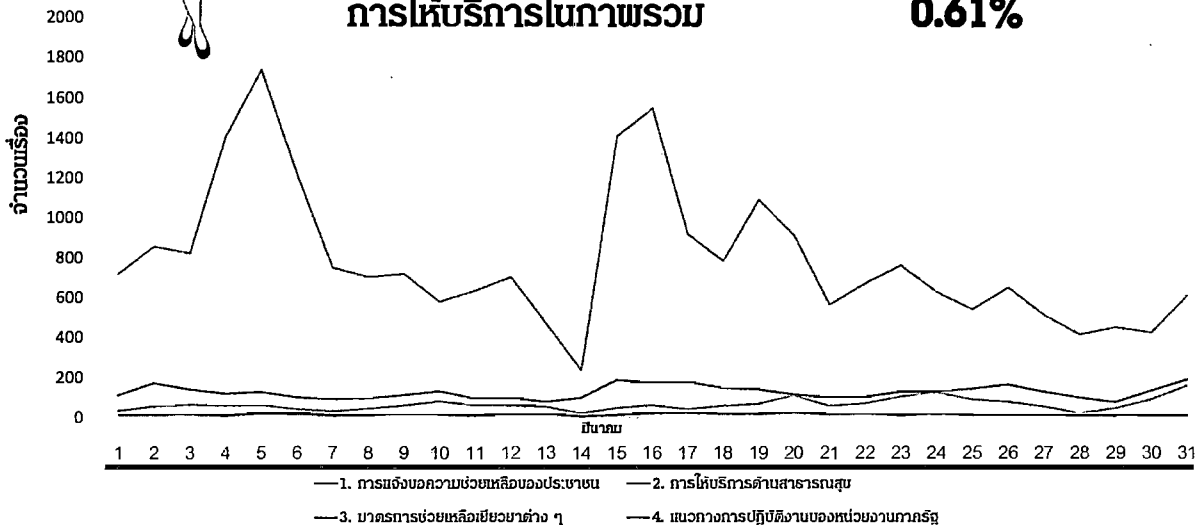


สรุปเรื่อง

- รูปผลการดำเนินงานจากหน่วยงาน เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องตรวจสอบข้อมูลตามระเบียบ/ปฎิกฎหมาย /สิ่งที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

สรุปผล
4,272 เรื่อง
0.61%

การให้บริการในภาพรวม



รายงานสถิติการใช้บริการสอบถามและแจ้งเรื่องเกี่ยวกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ประจำเดือน มีนาคม 2564

กลุ่มการรับเรื่อง	ประเด็นเรื่อง	วันที่	
		31 มี.ค.	5 มี.ค.63 - 31 มี.ค.64
1. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-กำหนดมาตรการการดูแล/การเยียวยา/ให้ความช่วยเหลือ	3	12,279
	แจ้งเหตุ-การไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	1	1,217
	แจ้งเหตุ-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ	1	730
	แจ้งเหตุ-การคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง/พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด	0	1,700
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการ/การคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	0	611
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**	0	712
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	0	269
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ***	0	578
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่มีเพียงพอ/ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	0	103
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-อื่น ๆ	0	74
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ขอให้มีการตรวจสอบข่าวปลอม	0	16
	แจ้งเหตุ-อื่น ๆ	0	221
	แจ้งเหตุ-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	0	18
	รวม	5	18,528
2. การให้บริการด้านสาธารณสุข	สอบถามข้อมูล-แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	142	88,738
	สอบถามข้อมูล-สถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	39	12,533
	สอบถามข้อมูล-ข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	6	4,011
	สอบถามข้อมูล-สถานที่และการควบคุมการจำหน่ายสินค้า	1	1,140
		รวม	188
3. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ	สอบถามข้อมูล-มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ*	608	491,235
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	0	308
		รวม	608
4. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ	สอบถามข้อมูล-มาตรการการดูแลผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	128	13,657
	เสนอข้อคิดเห็น-การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน/ช่วยเหลือ/เยียวยา	15	15,567
	สอบถามข้อมูล-ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19	14	48,282
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	0	1,400
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการ/การคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	0	1,534
	เสนอข้อคิดเห็น-การควบคุมราคาและการจัดจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์	0	650
	เสนอข้อคิดเห็น-อื่น ๆ	0	531
		รวม	157
	รวมทั้งสิ้น	958	698,114

หมายเหตุ *มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย

**ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไม่ได้รับความสะดวก และ/หรือ ไม่ได้รับบริการที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการ และขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดูแลจัดการการระบาดของโรค COVID-19

***การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา การแข่งขันกีฬา งานประจำปี/อีเวนต์ต่าง ๆ