



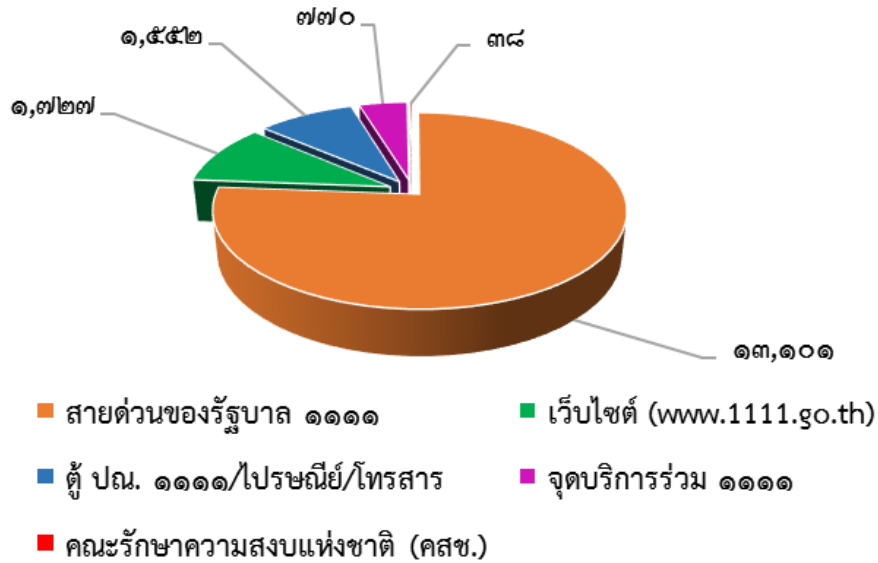
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.  
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

**ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘**

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (เรื่องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง)



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๓,๑๐๑	๗๖.๒๒
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๗๒๗	๑๐.๐๕
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๕๒	๙.๐๓
๔	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๗๗๐	๔.๔๘
๕	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๓๘	๐.๒๒
รวมทั้งสิ้น		๑๗,๑๘๘	๑๐๐.๐๐

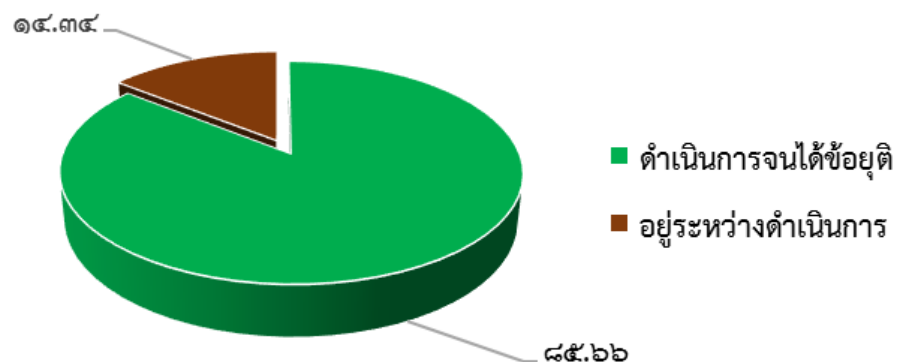
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๗,๑๘๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๕,๕๒๖	๔,๗๕๑	๗๗๕
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๔๒๓	๑,๔๐๒	๒๑
๓	เศรษฐกิจ	๑,๒๖๘	๑,๐๐๕	๒๖๓
๔	การเมือง-การปกครอง	๑,๐๕๗	๔๗๘	๕๗๙
๕	กฎหมาย	๕๕๘	๔๓๓	๑๒๕
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๕๙	๒๐๕	๕๔
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๘	๖	๒
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๐๙๙	๘,๒๘๐	๑,๘๑๙
ร้อยละ		๑๐๐	๘๑.๙๙	๑๘.๐๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๐,๐๙๙ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๐,๐๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘,๖๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๔๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๔ (ยุติ หมายถึง เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด/บางส่วน/หรือไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอและเป็นบัตรสนเท่ห์ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐานและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี)

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๔๐๖	๑,๓๒๔	๘๒
๒	หนี้สินนอกระบบ	๔๙๕	๓๖๑	๑๓๔
๓	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๔๐๖	๓๕๒	๕๔
๔	บ่อนการพนัน	๓๙๙	๓๙๑	๘
๕	ยาเสพติด	๓๘๘	๓๗๙	๙

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นที่ยังไม่มีผลยุติเป็นระยะเวลานาน เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่ยังไม่มีผลยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	รวม	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
			๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๑	หนี้สินนอกระบบ	๑๒๖	๙	๓๒	๒๙	๒๕	๓๑
๒	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๑๒๑	๗	๑๘	๑๖	๒๗	๕๓
๓	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๙๙	๑	๔	๗	๒๒	๖๕
๔	การรักษาพยาบาล	๘๖	๑๕	๑๐	๑๕	๑๙	๒๗
๕	กล่าวโทษหรือร้องเรียนข้าราชการตำรวจ	๘๓	๑๔	๖	๒๑	๔๒	๐

๖. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘

๖.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๘ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	เครือข่ายเยาวชนป้องกันนักดื่มหน้าใหม่	ติดตามความคืบหน้ากฎหมายห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์รอบสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา
๒	กลุ่มผู้ค้าตลาดนัดจตุจักร	ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาของกลุ่มฯ กรณีมีการเปลี่ยนผู้บริหารงานตลาดนัดจตุจักรจากกรุงเทพมหานครเป็นการรถไฟแห่งประเทศไทย เนื่องจากได้รับผลกระทบจากกลุ่มผู้ค้าหาบเร่แผงลอยบุกรุกเข้ามาใช้ผิวการจราจรในการค้าขาย โดยเจ้าหน้าที่ปล่อยปละละเลยไม่ดำเนินการจัดการให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ
๓	กลุ่มราษฎรจากหมู่บ้านหนองนางแบน หมู่ที่ ๕ ตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม	ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับความเดือดร้อนจากมลพิษและน้ำเสียของโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งในพื้นที่ดังกล่าว

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๔	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ จากการสอบแข่งขัน พนักงานส่วนตำบล และเทศบาลตำบล จังหวัดอุดรธานี	ขอความเป็นธรรมกรณีมีคำสั่งยกเลิกบัญชีสอบบรรจุแข่งขันเป็นพนักงาน ส่วนตำบล และเทศบาลตำบลจังหวัดอุดรธานี เนื่องจากมีการร้องเรียนว่า การสอบแข่งขันดังกล่าวไม่โปร่งใส ส่งผลให้ผู้ที่ยื่นสอบแข่งขันได้ต้องออก จากราชการ
๕	สมาพันธ์ชาวประมง อวนรุน อวนล้อม อวนลาก	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการกำหนดมาตรการยกเลิก เครื่องมือทำการประมงบางประเภทของศูนย์บัญชาการแก้ไขปัญหา การทำประมงผิดกฎหมาย
๖	กลุ่มเสี่ยงคนหนุ่มสาว	ขอให้แก้ไขปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ (ข้าว ยางพารา น้ำมันปาล์ม)
๗	ชมรมผู้ตรวจสอบภายใน ท้องถิ่น	เสนอแนวทางการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน
๘	กลุ่มราษฎรจากตำบล หนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	ขอให้ช่วยเหลือกรณีได้รับความเดือดร้อนจากบ่อขยะ ในพื้นที่หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
๙	กลุ่มราษฎรหมู่ที่ ๖ ตำบล วังยาว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖ ตำบลวังยาว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีพฤติการณ์ส่อไปในทางไม่สุจริต หลายประการ
๑๐	กลุ่มผู้ได้รับความเสียหาย จากโครงการ ACE คอนโดมิเนียม	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ACE คอนโดมิเนียม กรณี กลุ่มฯ ได้ทำสัญญา จะซื้อจะขายอาคารชุดกับบริษัท เดอะไนน์ พร็อพเพอร์ตี้ (ป่าตอง) จำกัด ในโครงการ ACE (เอช คอนโดมิเนียม) ตั้งแต่วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๖ โดยได้ชำระเงินจองและผ่อนเงินดาวน์ให้แก่บริษัทฯ แล้ว แต่ปรากฏว่า บริษัทฯ ไม่ได้ก่อสร้างใด ๆ ในโครงการดังกล่าว
๑๑	สมาคมญาติและวีรชน ๑๔ ตุลาคม ๒๕๑๖	ขอให้ช่วยเหลือเกี่ยวกับเงินดำรงชีพรายเดือนให้แก่ญาติและวีรชน ๑๔ ตุลาคม ๒๕๑๖
๑๒	สมาคมชนเผ่าพื้นเมือง แห่งประเทศไทย	เสนอร่างพระราชบัญญัติสภาชนเผ่าพื้นเมืองแห่งประเทศไทย พ.ศ. .... ซึ่งสภาชนเผ่าได้ดำเนินการยกร่างมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ และได้ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมายแล้ว
๑๓	ตัวแทนเกษตรกร ผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน ในภาคตะวันออก	ขอให้ช่วยเหลือกรณีเกษตรกรได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถขายผลปาล์ม น้ำมันให้แก่โรงงานได้ เนื่องจากกรมส่งเสริมการเกษตรไม่รับรองเอกสาร การขึ้นทะเบียนของเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน
๑๔	เครือข่ายองค์กรนิติบุคคล เพื่อคนพิการ	ขอให้ดำเนินการจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่เครือข่ายฯ
๑๕	กลุ่มชาวบ้านพัฒนาการ ๓๒ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	ขอให้ช่วยเหลือกรณีกลุ่มฯ ถูกสำนักงานเขตสวนหลวงแจ้งรื้อย้ายบ้านเรือน ที่อยู่อาศัยบริเวณที่สาธารณประโยชน์ ซอยพัฒนาการ ๓๒ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๖	สมาพันธ์ต่อต้านแชร์ลูกโซ่ แห่งประเทศไทย	ขอให้ช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบและปราบปรามธุรกิจแชร์ลูกโซ่ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อประชาชนและประเทศชาติ
๑๗	เครือข่ายคนสงขลา - ปัตตานี	ขอให้ยกเลิกโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินเทพา และโครงการท่าเทียบเรือ สำหรับโรงไฟฟ้าถ่านหินเทพา เนื่องจากโครงการดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อ ประชาชนในพื้นที่
๑๘	คณะกรรมการภาคี เครือข่ายต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันของชาติ	ขอให้ใช้มาตราทางกฎหมายขั้นสูงสุดหรือมาตรา ๔๔ ต่อกฎหมายผู้กระทำความผิด กรณีการทุจริตคอร์รัปชัน และขอให้เร่งรัดการเยียวยาให้กับผู้บริสุทธิ์ที่ได้รับ ผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินจากการทุจริตคอร์รัปชัน
๑๙	เครือข่ายประชาชนปฏิรูป พลังงานไทย	ขอให้ทบทวนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ และขอให้ถอน ร่างพระราชบัญญัติปิโตรเลียม (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... และร่างพระราชบัญญัติ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ....
๒๐	กลุ่มประชาพิทักษ์หัวหิน	ขอให้พิจารณาช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมในการเช่าที่ดิน ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ภายในบริเวณอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์
๒๑	สหกรณ์เครดิตยูเนียน คลองจั่น จำกัด	ขอให้จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจ เพื่อกำกับดูแลการแก้ไขปัญหาของสหกรณ์ เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด
๒๒	ตัวแทนบริษัท ลินเดล เอ็นจิเนียริง จำกัด	ขอคัดค้านการกำหนดขอบเขตงาน (Terms Of Reference : TOR) โครงการ ก่อสร้างรถไฟรางคู่ ในสายทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก และช่วงชุมทาง ถนนจิระ - ขอนแก่น
๒๓	เครือข่ายพัฒนาชุมชนและ สิ่งแวดล้อมคลอง	ขอให้เครือข่ายฯ มีส่วนร่วม ในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่อยู่อาศัยริมคลองตามนโยบายรัฐบาล
๒๔	ตัวแทนประชาคม สาธารณสุข	มอบดอกไม้และกระเช้าของขวัญให้กำลังใจ และขอบคุณนายกรัฐมนตรีนครีที่ ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาของกระทรวงสาธารณสุข
๒๕	กลุ่มแผ่นดินของเรา	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาการออกโฉนดที่ดิน และขอให้เร่งรัดดำเนินการ การออกโฉนดที่ดินให้กับกลุ่มฯ
๒๖	กลุ่มราษฎรบ้านใหม่ ตำบลตระแสง อำเภอเมือง สุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ และเครือข่ายปฏิรูป พลังงาน	มอบดอกไม้ให้กำลังใจนายกรัฐมนตรี และขอให้แก้ไขปัญหาข้อพิพาท ในที่ดินสาธารณประโยชน์ป่าโคกโซก ตำบลคอโค อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๒๗	กลุ่มเปิดโปงโคตรโง บ่อบำบัดน้ำเสียคลองด่าน	ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงความผิดทางละเมิด กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางคดี กรณีเกิดความเสียหาย จากโครงการออกแบบก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียรวมสมุทรปราการ
๒๘	กลุ่มญาติเด็กชายศุภชัย ธรรมานุวัฒน์ (ผู้เสียชีวิต)	ขอให้พิจารณารับคดีการจมน้ำเสียชีวิตของเด็กชายศุภชัยฯ เป็นคดีพิเศษ และเร่งรัดการดำเนินคดีเพื่อนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย

**๖.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๖๖๔ ราย**

๖.๒.๑) ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๕๘๑ เรื่อง

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๓๑๕ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๖๖ เรื่อง (ส่วนใหญ่

เป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๖.๒.๒) ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๘๓ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

**๖.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม**

๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	กระทรวงมหาดไทย	๗๑
๒	กระทรวงยุติธรรม	๖๐
๓	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓๖
๔	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๔
๕	กระทรวงการคลัง	๓๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๒๓
๗	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๑
๘	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๑
๙	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๘
๑๐	กระทรวงกลาโหม	๘
๑๑	กระทรวงอุตสาหกรรม	๖
๑๒	กระทรวงพลังงาน	๕
๑๓	กระทรวงวัฒนธรรม	๓
๑๔	กระทรวงสาธารณสุข	๓
๑๕	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๒
๑๗	กระทรวงการต่างประเทศ	๑
๑๘	กระทรวงพาณิชย์	-
๑๙	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-
๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	-
๒๒	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	-
๒๓	กรุงเทพมหานคร	-
รวม		๓๑๕

.....

