



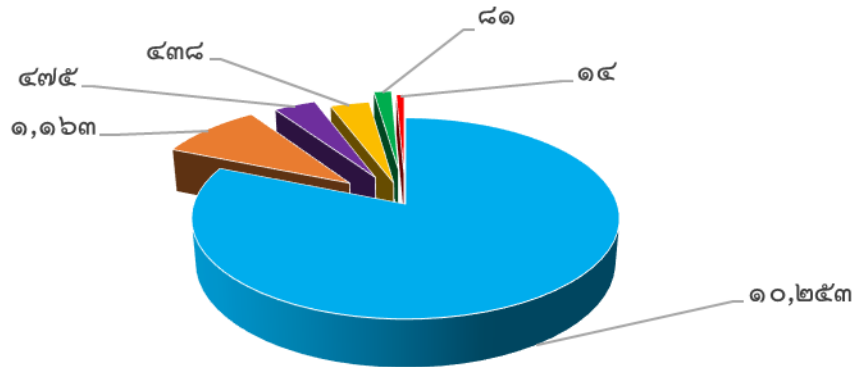
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๘

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๘

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ



- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ตุ้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร
- จุดบริการร่วม ๑๑๑๑
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th)
- นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111
- คณะกรรมาธิการความสงบแห่งชาติ (คสช.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๐,๒๕๓	๘๒.๕๓
๒	ตุ้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๑๖๓	๙.๓๖
๓	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๔๗๕	๓.๘๒
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๓๘	๓.๕๓
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ***	๘๑	๐.๖๕
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๑๔	๐.๑๑
รวม		๑๒,๔๒๔	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ในเดือนธันวาคมอยู่ระหว่างทดลองให้บริการ (ประชาชนสัมพันธ์ เปิดใช้ช่องทางเดือนมกราคม ๒๕๕๙)

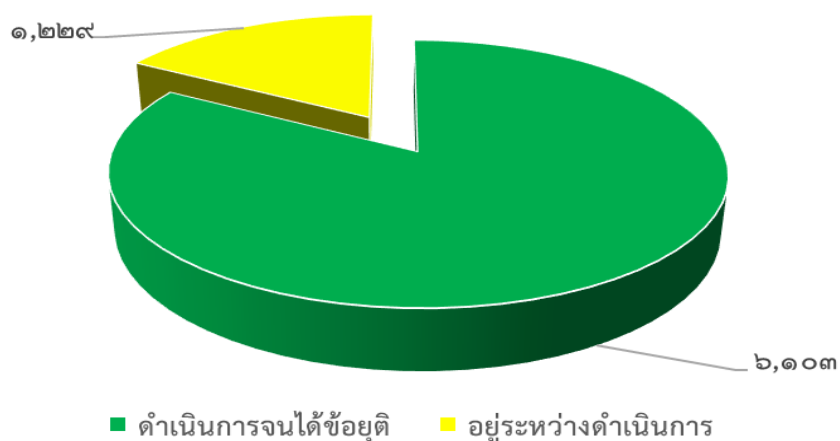
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๔๒๔ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตุ้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๓๖๕	๓,๗๘๗	๕๗๘
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๐๒๐	๙๘๖	๓๔
๓	เศรษฐกิจ	๗๙๕	๕๘๖	๒๐๙
๔	การเมือง-การปกครอง	๖๑๙	๒๔๘	๓๗๑
๕	กฎหมาย	๓๗๗	๒๘๗	๙๐
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๔๙	๑๑๔	๓๕
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๗	๔	๓
รวมทั้งสิ้น		๗,๓๓๒	๖,๐๑๒	๑,๓๒๐
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๘๒.๐๐	๑๘.๐๐

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๗,๓๓๒ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๓๓๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๑๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๔ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๒๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๖

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๓๑๔	๑,๑๗๘	๑๓๖
๒	บ่อนการพนัน	๓๗๓	๓๕๔	๑๙
๓	ยาเสพติด	๓๔๘	๓๓๘	๑๐
๔	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๓๑๘	๒๖๒	๕๖
๕	หนี้สินนอกระบบ	๒๘๔	๒๐๐	๘๔

๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๘

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๐ กลุ่ม (มีกลุ่มฯ ที่ร้องเรียนซ้ำ ๑ กลุ่ม)

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มศูนย์สาธิตวิสาหกิจ ชุมชนเครือข่ายสมัชชา เกษตรกรรายย่อย จังหวัด สุพรรณบุรี	ติดตามขอทราบผลกรณีขอทำสัญญาเช่าที่ดินหน่วยงานของรัฐ ในพื้นที่ อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี กับขอให้แก้ไขปัญหากรณีมีบุคคล นำที่ดินบางส่วนไปให้เช่าช่วง
๒	เครือข่ายผู้หญิงปลอดภัย มีสุข	ขอเข้าพบนายกรัฐมนตรีนโยบายเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สิน ภาคประชาชนแบบครบวงจร
๓	เครือข่ายการพัฒนาเมือง อย่างยั่งยืน	ขอให้พิจารณาทบทวนแนวคิดที่จะดำเนินการสร้าง “บ้านคนจน” เนื่องจาก เป็นแนวคิดที่ยังไม่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลที่แท้จริง
๔	กลุ่มนางสมนึก คำผ่อง	ขอให้พิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ กรณีอนุมัติจ่ายเงินชดเชยให้แก่บริษัทเอกชนที่ดำเนินโครงการบ่อบำบัด น้ำเสียคลองด่าน จังหวัดสมุทรปราการ
๕	กลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตย ต่อต้านเผด็จการแห่งชาติ	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการอุทยานราชภักดิ์ และเห็นว่า ไม่ควรจำกัดสิทธิประชาชนในการแสดงความคิดเห็นดังกล่าว
๖	กลุ่มชุมนุมสหกรณ์ชาวสวนยาง แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสยท.)	ขอให้พิจารณาสั่งการให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้เกิดการซื้อขายยางพาราในรูปแบบรัฐต่อรัฐ โดยขอให้องค์การตลาดเพื่อเกษตรกรเป็นคู่สัญญากับสาธารณรัฐประชาชนจีน
๗	กลุ่มขบวนการประชาชน เพื่อสังคมที่เป็นธรรม (ขปส.)	ขอให้เร่งรัดการดำเนินงานโครงการชุมชนและสนับสนุนการขยายระยะเวลา การดำเนินงานของสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (บจธ.)

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๘	เครือข่ายปกป้องพลังงาน	ขอให้ยุติการพิจารณาร่างแก้ไขพระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. และพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พ.ศ. ซึ่งเสนอโดยกระทรวงพลังงาน และขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานยกร่างพระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. และพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พ.ศ. ตามผลการศึกษาของคณะกรรมการวิสามัญศึกษาปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. ๒๕๑๔ และพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พ.ศ. ๒๕๑๔
๙	เครือข่ายภาคประชาชน	ขอให้พิจารณาชะลอการนำร่างพระราชบัญญัติความปลอดภัยทางชีวภาพ พ.ศ. เข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยให้แต่งตั้งคณะกรรมการ และมีผู้แทนเครือข่ายฯ เป็นคณะกรรมการเพื่อปรับปรุงร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว
๑๐	กลุ่มสภาลูกหนี้วิกฤตชาติ	ขออนุญาตให้ประชาชนซึ่งได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับปัญหาหนี้สินจำนวนประมาณ ๖,๐๐๐ คน เดินทางมาที่ทำเนียบรัฐบาล (สำนักงาน ก.พ. เดิม) ในวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๘ เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเสนอแนวทางแก้ไขปัญหานี้
๑๑	เครือข่ายนักศึกษาเพื่อการปฏิรูป	ขอให้เร่งดำเนินการตรวจสอบโครงการก่อสร้างอุทยานราชภักดิ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม และป้องกันกลุ่มผู้แสวงหาผลประโยชน์นำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง
๑๒	กลุ่มอมรินทร์พี ที.ที.แอล. เพื่อการผลิตปุ๋ย	ขอความอนุเคราะห์จัดสรรที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยให้กับราษฎรผู้ไร้ที่ดินในพื้นที่อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๑๓	สหกรณ์โคนมสอยดาว จำกัด และสหกรณ์การเกษตรนายายอาม จำกัด	ขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ฯ ให้ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนพื้นดินสำหรับหน่วยงานราชการและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. ๒๕๕๘
๑๔	เครือข่ายภาคประชาชน	ขอเสนอรายชื่อภาคประชาชน จำนวน ๖ คน เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการปรับปรุงร่างพระราชบัญญัติความปลอดภัยทางชีวภาพ พ.ศ. และเสนอให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นหน่วยงานประสานงานเพื่อดำเนินการดังกล่าว
๑๕	กลุ่มราษฎรโครงการหมู่บ้านประชานิเวศน์ ๓ จังหวัดนนทบุรี	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการเคหะแห่งชาตินำพื้นที่ส่วนกลางของหมู่บ้านไปขายให้กับเทศบาลนครนนทบุรีเพื่อก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมกับพื้นที่
๑๖	กลุ่มราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดินโครงการก่อสร้างท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี	ขอให้พิจารณาจ่ายเงินเยียวยาช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน เพื่อก่อสร้างท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
๑๗	องค์กรเครือข่ายข้าราชการพลเรือนไทย	ขอให้พิจารณาปรับโครงสร้างองค์กร อัตราเงินเดือน และค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐ

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๘	นายภูซังค์ นุตตราวงศ์	ขอให้ตรวจสอบกรณีคณะกรรมการการเลือกตั้งใช้ดุลยพินิจประกาศให้เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้งพ้นจากตำแหน่งโดยมิชอบ
๑๙	กลุ่มญาติ นายณัฐพงษ์ ศรีคะโชติ	ขอให้ตรวจสอบกรณีบุตรชาย (นายณัฐพงษ์ ศรีคะโชติ) ถูกกลุ่มบุคคลจำนวน ๔ คน ลักพาตัวออกไปจากบ้านพัก โดยกลุ่มบุคคลดังกล่าวได้อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกเครื่องแบบ
๒๐	ภาคีเครือข่ายโรงเรียนนอกระบบ เพื่อการปฏิรูปการศึกษา	ขอให้พิจารณาทบทวนและแก้ไขปัญหาคณาธิการกำหนดให้โรงเรียนกวดวิชานขนาดเล็กเสียภาษี
๒๑	สมาคมโรงไฟฟ้าชีวมวล	ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าชีวมวลขนาดเล็ก (VSPP) สามารถเปลี่ยนการใช้ไฟฟ้าจากแบบ Adder เป็น แบบ FIT ได้ กับขอให้พิจารณานำเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ ในวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๘ เป็นวาระเร่งด่วน
๒๒	กลุ่มสภาลูกหนี้กวีวิฤทธิชาติ	ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา “โครงการโรงพยาบาลรักษาหนี้” โดยขอเข้าพบรองนายกรัฐมนตรี (นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์) และปลัดกระทรวงการคลังเพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าว กับขอให้แก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่นางหนูเดิม นนทการ เป็นกรณีเร่งด่วน
๒๓	เครือข่ายพระสงฆ์จังหวัดนครศรีธรรมราช	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้อำนวยการจังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม กับการจัดสถานที่พระราชทานเพลิงพระศพ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ณ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร พระอารามหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช
๒๔	สภาประชาชนเพื่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สปศ.)	ขอรับการสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการเลี้ยงโค – กระบือของสภาประชาชนเพื่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
๒๕	กลุ่มราษฎรตำบลประทัดบุ อำเภอบางบาล จังหวัดสุรินทร์	ขอให้ตรวจสอบกรณีมีบุคคลบุกรุกพื้นที่สาธารณประโยชน์ “ป่าเสมะเกลียนป่าประเลี่ยน ป่าปวงตึก” โดยใช้เครื่องชุดเจาะทำการระเบิดหินเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
๒๖	เครือข่ายประชาชนปกป้องประเทศ	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความปรองดองให้คนในชาติเพื่อคืนความสุขให้กับประชาชน
๒๗	สมัชชาเกษตรกรรายย่อย	ติดตามผลการแก้ไขระเบียบกองทุนช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (ข้อ ๒๐) “การประเมินหลักทรัพย์เพื่อค้ำประกันต้องประเมินได้ไม่น้อยกว่า ๗๐% เป็น ๕๐%” กับขอให้แก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ
๒๘	ชมรมนักรบไซเบอร์	ขอให้ปราบปรามผู้กระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๑๑๒ และความผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่สถาบันพระมหากษัตริย์ กับขอให้เร่งรัดการแก้ไขปัญหาการจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้ผู้พิการ

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๒๙	กลุ่มนักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ	ขอให้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับตำแหน่งอธิการบดีของมหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ กับขอความคุ้มครองความปลอดภัยกรณีมีกลุ่มชายฉกรรจ์ ประมาณ ๑๐๐ คน ช่มชู้เจ้าหน้าที่ ทำลายทรัพย์สินและพยายามบุกรุก มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก และวิทยาเขตสุวรรณภูมิในยาม วิกาล

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๕๘๒ ราย

๕.๒.๑) ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๕๔๗ เรื่อง

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๗๙ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๖๘ เรื่อง (ส่วนใหญ่

เป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียน
ที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง
ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๒.๒) ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓๕ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำ

ผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม

๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	กระทรวงมหาดไทย	๖๐
๒	กระทรวงยุติธรรม	๕๒
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๖
๔	กระทรวงการคลัง	๒๒
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๒
๖	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๘
๗	กระทรวงคมนาคม	๑๑
๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๙
๙	กระทรวงกลาโหม	๘
๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๘
๑๑	กระทรวงอุตสาหกรรม	๗
๑๒	กระทรวงสาธารณสุข	๗
๑๓	กระทรวงพาณิชย์	๕
๑๔	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๕
๑๕	กระทรวงแรงงาน	๕
๑๖	กระทรวงพลังงาน	๔
๑๗	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๐
๑๘	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐
๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๐
๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๐
๒๑	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๐
๒๒	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๐
๒๓	กรุงเทพมหานคร	๐
รวม		๒๗๙

