



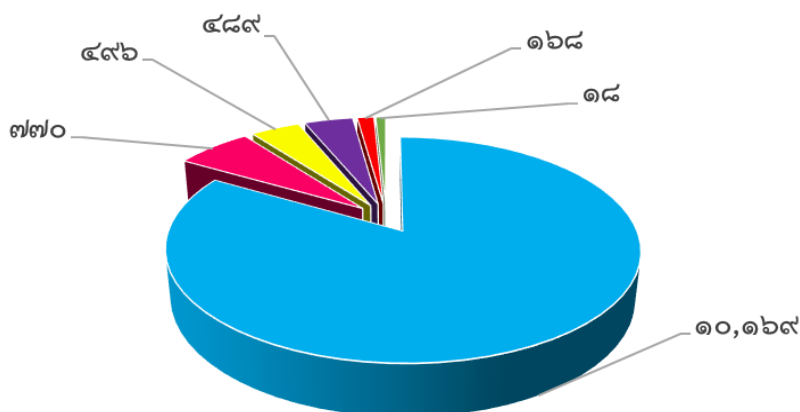
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ 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
- ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th)
- จุดบริการร่วม ๑๑๑๑
- นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111
- คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๐,๑๖๙	๘๓.๙๗
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗๗๐	๖.๓๖
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๙๖	๔.๐๙
๔	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๔๘๙	๔.๐๔
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๖๘	๑.๓๙
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๑๘	๐.๑๕
รวม		๑๒,๑๑๐	๑๐๐.๐๐

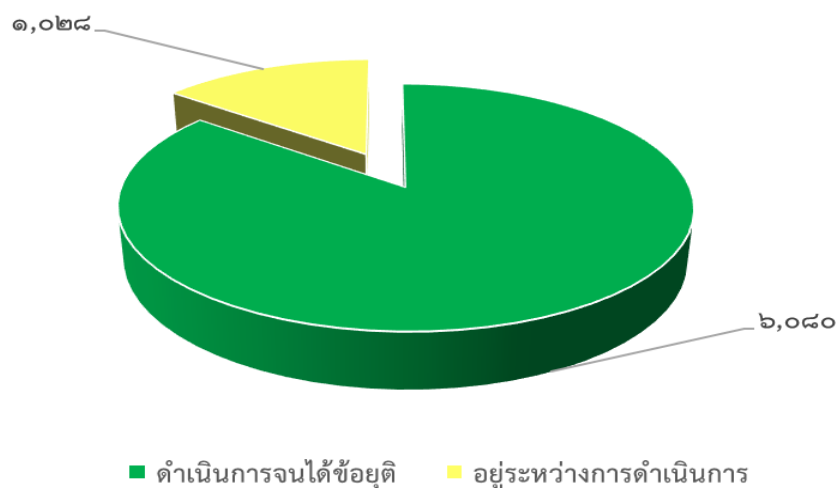
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๑๑๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๒๙๓	๓,๖๕๗	๖๓๖
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๘๙๑	๘๕๓	๓๘
๓	เศรษฐกิจ	๗๐๐	๕๕๔	๑๔๖
๔	การเมือง-การปกครอง	๖๕๗	๒๓๑	๔๒๖
๕	กฎหมาย	๓๙๗	๒๗๕	๑๒๒
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๖๗	๑๓๔	๓๓
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๓	๒	๑
รวมทั้งสิ้น		๗,๑๐๘	๕,๗๐๖	๑,๔๐๒
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๘๐.๒๘	๑๙.๗๒

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๗,๑๐๘ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๑๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๐๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๔ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๐๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๖

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๐๐๒	๙๗๖	๒๖
๒	ไฟฟ้า	๔๐๓	๓๘๐	๒๓
๓	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๓๕๕	๓๐๒	๕๓
	บ่อนการพนัน	๓๕๕	๓๕๐	๕
๔	ยาเสพติด	๓๒๓	๓๑๐	๑๓
๕	หนี้สินนอกระบบ	๒๖๒	๒๐๓	๕๙

๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๖ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มเครือข่ายประชาชนปกป้องประเทศ	ขอให้พิจารณาถอดถอนร่างพระราชบัญญัติปีโตรเลียม และร่างพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปีโตรเลียมออกจากที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และยกเลิกพระราชบัญญัติปีโตรเลียม พ.ศ. ๒๕๑๔ และพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปีโตรเลียม พ.ศ. ๒๕๑๔ เพื่อยกร่างฉบับใหม่ โดยขอให้ตัวแทนภาคประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการยกร่าง กับขอให้ถอดถอนทีมพลังงาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน และคณะกรรมการ ปตท. และขอให้แก้ไขร่างรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาตรา ๑๗๘ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ
๒	กลุ่มเครือข่ายประกันสังคมคนทำงาน (คปค.)	ขอให้พิจารณาปฏิรูปสิทธิประโยชน์ประกันสังคมด้านทันตกรรม เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์เท่าเทียมกับระบบประกันสุขภาพอื่น
๓	กลุ่มราษฎร ตำบลแม่ฮ่องสอน อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย	ขอให้ยกเลิกการดำเนินโครงการก่อสร้างฟาร์มสุกร ในพื้นที่ตำบลแม่ฮ่องสอน อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย ของบริษัท ที วี เอฟ ฟาร์มมิ่ง จำกัด เนื่องจากไม่มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบในพื้นที่
๔	กลุ่มเครือข่ายประชาชนเพื่อรัฐสวัสดิการ	ติดตามขอทราบผลกรณีขอให้พิจารณาดำเนินการจัดระบบบำนาญแห่งชาติ บำนาญพื้นฐานแทนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และแต่งตั้งคณะกรรมการการศึกษาจัดทำข้อมูลการจัดระบบบำนาญแห่งชาติ
๕	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (สรส.)	ขอให้ทบทวนมติคณะอนุกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และขอคัดค้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเกรงว่ากลุ่มนักธุรกิจจะเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากรัฐ

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๖	กลุ่มเครือข่ายศูนย์ ประสานงานหลักประกัน สุขภาพภาคประชาชน	ขอให้ตรวจสอบการคัดเลือกเลขาธิการสำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เนื่องจากการคัดเลือกไม่เป็นไป ตามบทบัญญัติ มาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
๗	กลุ่มองค์กรเครือข่าย พิทักษ์ชาติ ศาสน์ กษัตริย์	ขอให้ปฏิบัติตามมติมหาเถรสมาคมที่เสนอนามสมเด็จพระมหารัชมังคลาจารย์ (ช่วง วรปุญโญ) ผู้ปฏิบัติหน้าที่สมเด็จพระสังฆราช ขึ้นทูลเกล้าสถาปนา เป็นสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๒๐ แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อให้เป็นไป ตามบทบัญญัติมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ. ๒๕๐๕
๘	กลุ่มราษฎรอำเภอค่าย บางระจัน และอำเภอบาง ระจัน จังหวัดสิงห์บุรี	ขอความช่วยเหลือกรณีถูกสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๒ สาขาอยุธยา กล่าวหา และดำเนินคดีในข้อหารุกล้ำลำน้ำ ตามมาตรา ๑๑๗ แห่งพระราชบัญญัติ การเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. ๒๕๕๖
๙	กลุ่มนักศึกษาโครงการ จัดการศึกษาเพื่อปวงชน (กศ.ปช.) รุ่นที่ ๑๕ คณะ ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครราชสีมา	ขอให้อนุมัติออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูให้กับนักศึกษา หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต โครงการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน (กศ.ปช.) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
๑๐	เครือข่ายรักษ์สิ่งแวดล้อม และประชาชนอย่างยั่งยืน	ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมโฮมสเตย์กับชาวบ้านบริเวณรอบเหมืองทองคำพิจิตร ในวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เพื่อพิสูจน์ให้เห็นว่าบริเวณรอบเหมืองทองคำ ไม่มีมลพิษ
๑๑	สหพันธ์เกษตรกรภาคใต้ (สกต.)	๑. ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมประกาศสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ฉบับที่ ๑๒/๒๕๕๙ และบังคับใช้กรณีจำแนกนายทุน เกษตรกร และ คนจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ จากคำสั่ง คสช. ที่ ๓๖/๒๕๕๙ และให้นำคำสั่ง คสช. ที่ ๖๖/๒๕๕๙ ข้อ ๒.๑ กรณีการ ดำเนินการใด ๆ ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ยากไร้และผู้ไร้ที่ดินทำกินที่อาศัย อยู่ในพื้นที่นั้น ก่อนที่คำสั่งจะมีผลบังคับใช้ ๒. ขอให้ยอมรับว่าพื้นที่ของ ส.ป.ก. ที่ได้มีการนำเสนอเข้าสู่การพิจารณาของ คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ (คทช.) เป็นพื้นที่ที่อยู่ในกระบวนการ ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ๓. หลักเกณฑ์การจัดที่ดินต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของแต่ละ พื้นที่ที่ชุมชนอยู่อาศัยมาก่อน ๔. ขอให้รัฐบาลนำผลการแก้ไขปัญหาที่มีความคืบหน้าไปดำเนินการต่อไป เช่น มติคณะกรรมการประสานงานเพื่อจัดให้มีโฉนดชุมชนมีมติเห็นชอบให้ ชุมชนต่าง ๆ (๓๕ ชุมชน) ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อจัดทำโฉนดชุมชน
๑๒	กลุ่มเกษตรกรอำเภอนोनสุวรรณ อำเภอนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์	ขอความช่วยเหลือกรณีกลุ่มเกษตรกรในพื้นที่อำเภอนोनสุวรรณ อำเภอนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ถูกห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีสิงห์ทวีโชค จำกัด กล่าวหาและดำเนินคดีฐานไม่ชำระค่าปุ๋ยอินทรีย์ ตามโครงการส่งเสริม อาชีพของคนบุรีรัมย์ ปี ๒๕๕๘ เนื่องจากกลุ่มเกษตรกรฯ ไม่ทราบว่า โครงการดังกล่าวไม่ได้รับการอนุมัติจากส่วนราชการ

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๓	สมาคมดนตรีแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติและการบริหารงานของคณะกรรมการ สมาคมดนตรีแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ กรณีไม่ได้จัดทำบัญชี งบดุลประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ของสมาคมฯ
๑๔	กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูก ยาสูบ ตำบลโป่งผา อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีเกษตรกรผู้ปลูกยาสูบบ้านน้ำจ๋า อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้รับผลกระทบจากการประกาศของคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ที่ ๒/๒๕๕๘ (ระยะที่ ๒) กำหนดให้เป็น เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
๑๕	กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล นครอุบลราชธานี	ขอให้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างฝ่ายบริหารกับสภาเทศบาล นครอุบลราชธานี อันส่งผลให้ฝ่ายบริหารไม่สามารถนำเงินงบประมาณ ไปพัฒนาท้องถิ่นได้ตามนโยบายของรัฐบาล
๑๖	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูป ทรัพยากรและทองคำ	ขอให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้ - ขอให้ใช้มาตรา ๔๔ โดยมีคำสั่งให้ยุติการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐมนตรี ว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม และอธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐาน และการเหมืองแร่ เนื่องจากไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙ - ขอให้ตรวจสอบการยกเลิกเอกสารสิทธิที่ดินของราษฎร ในพื้นที่อำเภอ สาทเหล็ก จังหวัดพิจิตร - ทบทวนการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงของกรมที่ดินที่ดำเนินการ ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๘ - พ.ศ. ๒๕๖๐ เนื่องจากไม่มีการพิสูจน์สิทธิ การถือครองที่ดิน และราษฎรไม่มีส่วนร่วมในการรังวัดที่ดิน - ขอให้ดำเนินการรังวัดออกเอกสารสิทธิในที่ดินให้กับราษฎร ตามประมวล กฎหมายที่ดิน

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๕๗๘ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๘๘ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๙๐ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม

๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	กระทรวงการคลัง	๙๒
๒	กระทรวงมหาดไทย	๖๑
๓	กระทรวงยุติธรรม	๓๗

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๔	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๘
๕	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๔
๖	กระทรวงคมนาคม	๑๒
๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	๖
๘	กระทรวงกลาโหม	๔
๙	กระทรวงศึกษาธิการ	๓
๑๐	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๓
๑๑	กระทรวงสาธารณสุข	๓
๑๒	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓
๑๓	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๓
๑๔	กระทรวงพลังงาน	๒
๑๕	กระทรวงแรงงาน	๒
๑๖	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
๑๗	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑
๑๘	กระทรวงพาณิชย์	๑
๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑
๒๐	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐
๒๒	กระทรวงการต่างประเทศ	๐
๒๓	กรุงเทพมหานคร	๐
รวม		๒๘๘

.....