

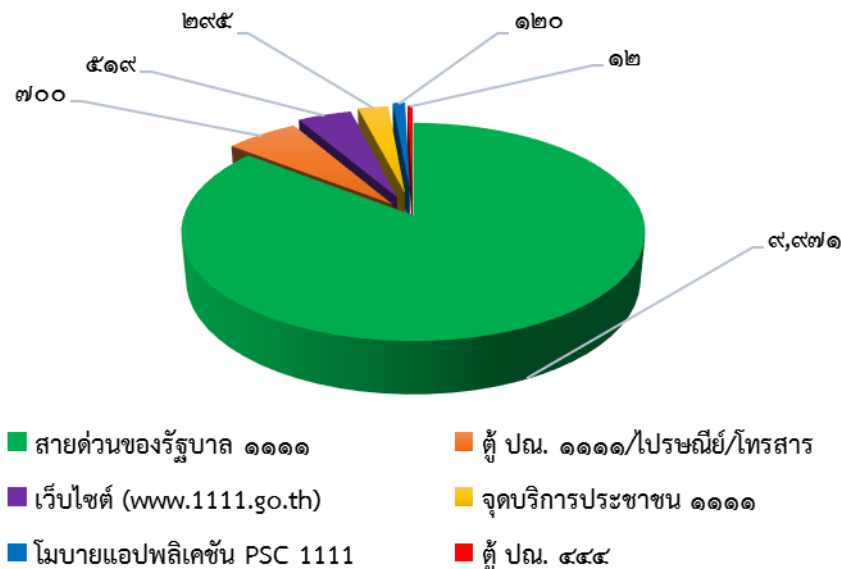


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทาง การร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘,๙๗๑	๘๕.๗๓
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗๐๐	๖.๐๓
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๕๑๙	๔.๔๗
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๙๕	๒.๕๔
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๒๐	๑.๐๓
๖	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑๒	๐.๑๐
รวมทั้งสิ้น		๑๑,๖๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๑,๖๑๗ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และตู้ ปณ. ๔๔๔ ตามลำดับ

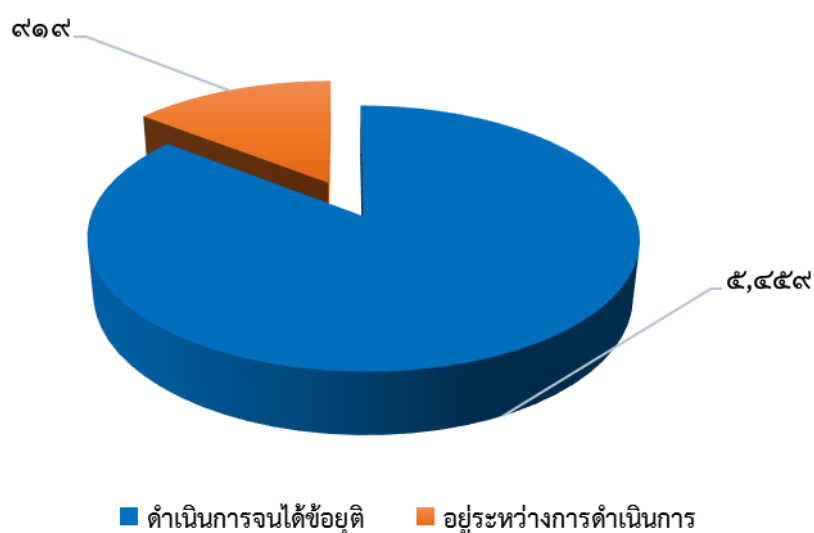
หมายเหตุ : ช่องทางตู้ ปณ.๔๔๔ เป็นช่องทางที่ คสช. เปิดรับเรื่องร้องทุกข์การประพุดติมิชอบเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนกลาง

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๓,๘๑๓	๓,๓๓๖	๔๗๗
๒	การเมือง-การปกครอง	๖๔๓	๑๖๐	๔๘๓
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๙๐	๕๗๓	๑๗
๔	เศรษฐกิจ	๕๔๔	๔๐๑	๑๔๓
๕	กฎหมาย	๔๐๑	๒๑๕	๑๘๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๗๔	๒๒๕	๑๔๙
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๓	๑๐	๓
รวมทั้งสิ้น		๖,๓๗๘	๔,๙๒๐	๑,๔๕๘
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๗.๑๔	๒๒.๘๖

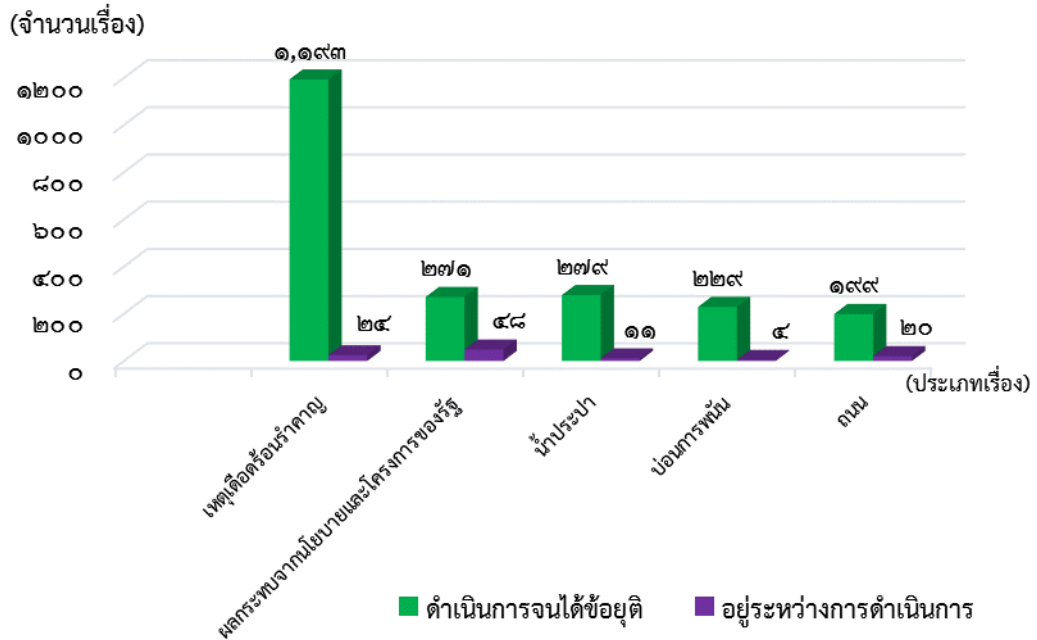
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๓๗๘ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมือง-การปกครอง และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๓๗๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๔๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๔ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๖

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๐ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มผู้ได้รับความเดือดร้อนจากรถรับจ้างสาธารณะ	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของรถรับจ้างสาธารณะ และขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ประกอบอาชีพอิสระ (รถรับจ้างสาธารณะ) จากการใช้บริการรถสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน รวมทั้งขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าโดยสาร และค่าบริการตามที่สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) เสนอ
๒	เครือข่ายไฟฟ้า ประปา และยา เพื่อชาติประชาชน	ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในรัฐวิสาหกิจ ดังนี้ ๑. ขอให้พนักงานรัฐวิสาหกิจสามารถกลับไปรับบำเหน็จและบำนาญ เช่นเดียวกับข้าราชการ ๒. ขอให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันความเสี่ยงโดยให้กองทุนฯ เป็นผู้ชดเชย ๓. ขอให้ปรับเพิ่มการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนฯ ในส่วนขององค์กรหรือนายจ้างในอัตราสูงสุด ร้อยละ ๑๕ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงานต่อไป
๓	กลุ่ม ๗ สมาคมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเหล็กไทย	ขอให้พิจารณาแนวทางการช่วยเหลืออุตสาหกรรมเหล็กของประเทศไทย โดยให้ขยายระยะเวลาการบังคับใช้มาตรการปกป้องการนำเข้าสินค้าเหล็กต่อไปอีก ๓ ปี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออุตสาหกรรมเหล็กภายในประเทศ และป้องกันการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ
๔	กลุ่ม ๒๔ มิถุนาประชาธิปไตย	ขอให้ตรวจสอบและดำเนินคดีกรณีการเสียชีวิตของนายสุรชัย ด่านวัฒนานุสรณ์

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๕	คณะกรรมการเครือข่าย คัดค้านร่างพระราชบัญญัติ ส่งเสริมการพัฒนาและ คุ้มครองสถาบันครอบครัว พ.ศ.	ขอให้พิจารณาถอนร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาและคุ้มครอง สถาบันครอบครัว พ.ศ. เนื่องจากเห็นว่าร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว อาจก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการคุ้มครองสวัสดิภาพความปลอดภัยของเด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการในครอบครัว
๖-๗	ขบวนการเพื่อสังคมที่เป็นธรรม	<p>ขอให้พิจารณาวาระการประชุมกรณีการคุ้มครองพื้นที่โฉนดชุมชน ๔๘๖ ชุมชน (เพิ่มเติม) ของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาของขบวนการเพื่อสังคม ที่เป็นธรรม ในคราวการประชุมเมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ และนำมติ ที่ประชุมของคณะกรรมการฯ เสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความ เห็นชอบต่อไป</p> <p>ขอให้พิจารณาถอนร่างพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. ... และร่าง พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. ... ออกจากการพิจารณา ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เนื่องจากเห็นว่าร่างพระราชบัญญัติทั้ง ๒ ฉบับ มีเนื้อหาทำลายหลักการสิทธิชุมชนคนอยู่ป่า และทำลายวิถีชีวิตของชุมชน ที่รักษาป่ามายาวนาน</p>
๘	ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบ จากบริษัท ทริปเปิลที อินเทอร์เน็ต จำกัด (3BB BROADBAND)	ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากบริษัท ทริปเปิลที อินเทอร์เน็ต จำกัด ไม่ชำระค่าจ้างติดตั้งอุปกรณ์อินเทอร์เน็ต เป็นเหตุทำให้ผู้ประกอบการได้รับความ เสียหายและขาดสภาพคล่อง
๙	สมาคมพัฒนาชาวไร่ยาสูบ บ่มเองเชียงใหม่ และ เครือข่าย	ขอให้หาแนวทางการแก้ไขกรณีการขึ้นภาษีสรรพสามิตบุหรี่กับ การช่วยเหลือดูแลเกษตรกรชาวไร่ยาสูบเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในเรื่องรายได้ และมาตรการป้องกันปราบปรามการจำหน่ายบุหรี่เถื่อนราคาถูก
๑๐	เครือข่ายองค์กรภาค ประชาสังคมด้านผู้หญิง เด็ก และครอบครัว	ขอให้พิจารณาถอนร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาและคุ้มครอง สถาบันครอบครัว พ.ศ. ... ออกจากกระบวนการพิจารณาของสภานิติ บัญญัติแห่งชาติ เนื่องจากเห็นว่าร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวไม่สอดคล้องกับ หลักสากลในการออกกฎหมายและควรจัดให้มีกระบวนการรับฟังความ คิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวางเพื่อให้ประเทศไทย มีกฎหมายคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวที่สอดคล้องกับ หลักสากล และอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียหายอย่างแท้จริง
๑๑	สภาประชาชนเพื่อปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง	ขอให้พิจารณาคัดเลือกรายชื่อองค์กรเกษตรกรที่มีความพร้อมจำนวน ๒๐๙ องค์กร จำนวน ๔,๔๙๐ ราย เพื่อดำเนินโครงการภายใต้ “โครงการฟาร์มโคเนื้อ สร้างอาชีพ ระยะที่ ๓” ของกรมปศุสัตว์
๑๒	เครือข่ายประชาชน ปกป้องประเทศ	ขอให้พิจารณาแก้ไขร่างพระราชบัญญัติการพัฒนากำกับดูแล และบริหารรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. และร่างพระราชบัญญัติข้าว พ.ศ. เนื่องจากเกรงว่าอาจเกิดความเสียหายต่อประเทศ และส่งผลกระทบต่อ เกษตรกรชาวนา

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๓	เครือข่ายเกษตรกรรม เมล็ด & พืชพันธุ์ธรรมชาติ	ขอให้ทบทวนข้อตกลงการค้าเสรี CPTPP เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อ ภาคเกษตรกร
๑๔	เครือข่ายองค์กรเกษตรกร สมาชิกกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร แห่งประเทศไทย	ขอให้ทบทวนร่างพระราชบัญญัติข้าว พ.ศ. ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เนื่องจากพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว หากมีการประกาศใช้จะส่งผล กระทบต่อเกษตรกรชาวนา
๑๕	ราษฎรหมู่ที่ ๑ บ้าน หนองพรานพุก ตำบล ทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ขอให้พิจารณารายชื่อราษฎรที่อาศัยและทำกินในพื้นที่เขตตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้ได้รับสิทธิในการดำเนินโครงการ เดินสำรวจจัดทำรูปแปลงโฉนดที่ดิน และเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินด้วย ระบบ RTK GSS Network ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
๑๖	สมาคมสหพันธ์ธุรกิจรักษา ความปลอดภัย	ขอทราบผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจาก การบังคับใช้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๕๙ เป็นเหตุทำให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน ๒๐๐,๐๐๐ คน ไม่สามารถประกอบอาชีพได้
๑๗	สมัชชาองค์กรเอกชนด้าน การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ	ขอให้ทบทวนแผนการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดนและระเบียงเขต เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เนื่องจากมีผลต่อการดำรงชีวิตของราษฎร
๑๘	กลุ่มข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา ที่ได้รับผลกระทบการ กำหนดหลักสูตร และวิธีการในการขอเลื่อน วิทยฐานะครู	ขอให้พิจารณาการเลื่อนวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีผลงานดีเด่นเป็นที่ประจักษ์ เป็นระดับชำนาญการพิเศษและระดับ เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป
๑๙	คณะกรรมการประสานงาน องค์กรพัฒนาเอกชน	ขอให้ชะลอการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติที่เสนอเข้าสู่การพิจารณาของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๒ เนื่องจากเห็นว่า ขณะนี้อยู่ในช่วงที่จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
๒๐	ชุมชนสหกรณ์โคนมแห่ง ประเทศไทย จำกัด	ขอให้ทบทวนพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำหนดค่าใช้จ่ายที่ยอมให้หักจาก เงินได้พึงประเมิน (ฉบับที่ ๖๒๙) พ.ศ. ๒๕๖๐ เนื่องจากพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อเกษตรกร

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๓๑๐ ราย

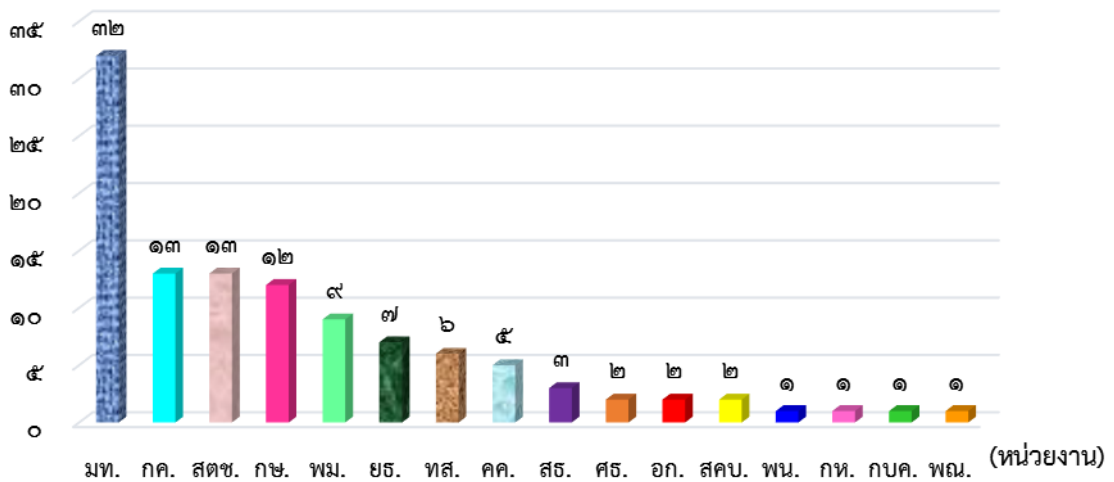
- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๑๑๐ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๐๐ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง

กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๐ เรื่อง

(จำนวนเรื่อง)



หมายเหตุ : กก. กต. ตศ. รง. วท. วธ. ศธ. กทม. สลน. ช.ก.ส. และ ช.ออมสิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ช.ออมสิน ช.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

.....