

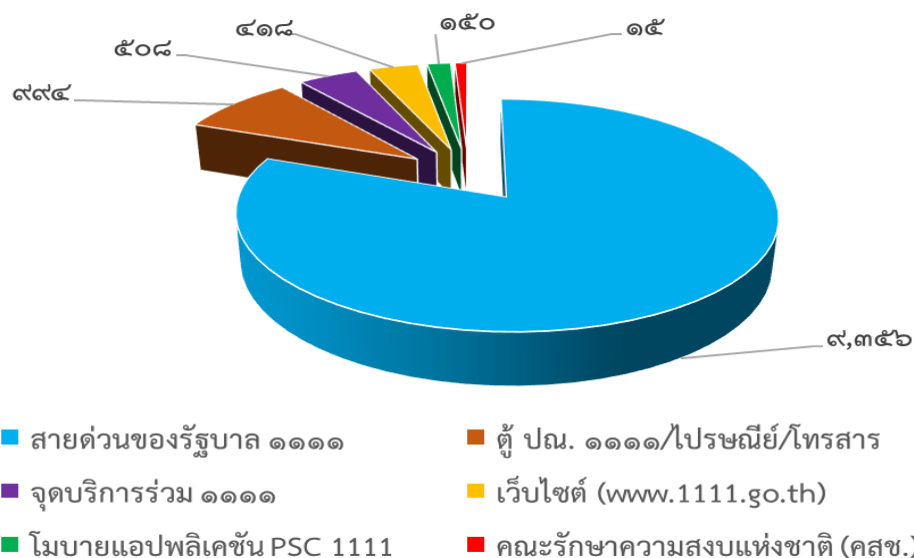


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘,๓๕๖	๘๑.๗๘
๒	ตุ๋ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘๖๙	๘.๖๙
๓	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๕๐๘	๔.๔๔
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๔๑๘	๓.๖๕
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๕๐	๑.๓๑
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๑๕	๐.๑๓
รวม		๑๐,๔๔๑	๑๐๐.๐๐

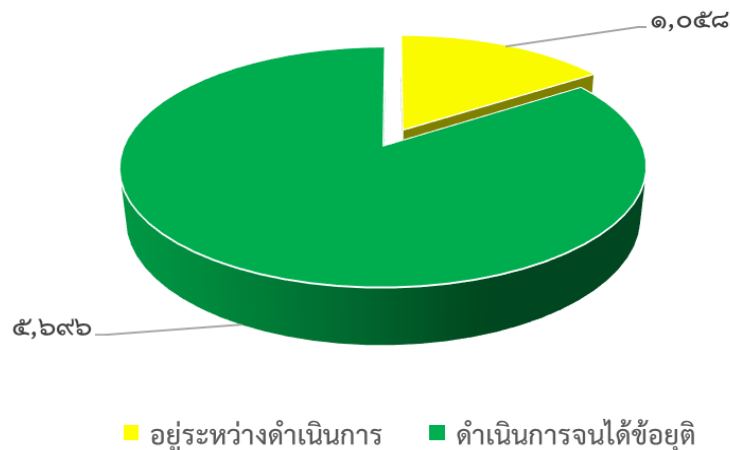
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๔๔๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตุ๋ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๐๓๔	๓,๔๑๙	๖๑๕
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๙๔๕	๙๑๓	๓๒
๓	เศรษฐกิจ	๖๒๙	๔๓๗	๑๙๒
๕	การเมือง-การปกครอง	๕๕๙	๒๕๕	๓๐๔
๔	กฎหมาย	๔๒๕	๒๙๙	๑๒๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๕๖	๑๐๘	๔๘
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๖	๓	๓
รวมทั้งสิ้น		๖,๗๕๔	๕,๔๓๔	๑,๓๒๐
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๘๐.๔๖	๑๙.๕๔

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๗๕๔ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๗๕๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๖๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๔ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๐๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๖

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑,๑๐๔	๑,๐๗๗	๒๗
๒	บ่อนการพนัน	๓๔๘	๓๓๕	๑๓
๓	ยาเสพติด	๓๒๓	๓๑๕	๘
๔	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ	๒๕๑	๒๑๐	๔๑
๕	ไฟฟ้า	๑๘๗	๑๖๕	๒๒

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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๐ กลุ่ม

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มเครือข่ายสังคมชนบท ตำบลหนองแวง อำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์	ขอให้เร่งจัดการก่อสร้างโรงงานน้ำตาลและเพิกถอนใบอนุญาตก่อสร้างของ บริษัท ไทยอุตสาหกรรมน้ำตาล จำกัด กับขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ใช้อำนาจโดยมิชอบในการออกใบอนุญาตดังกล่าว
๒	เครือข่ายประชาชนปฏิรูป พลังงานไทย (คปท.)	ขอให้ปรับโครงสร้างราคาพลังงานเชื้อเพลิงก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ก๊าซธรรมชาติ (NGV) เพื่อลดราคาน้ำมันที่ใช้ในการขนส่งและผลิตไฟฟ้า
๓	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจาก การก่อสร้างทางหลวงพิเศษ หมายเลข ๖ (บางปะอิน - นครราชสีมา)	ติดตามขอทราบผลกรณีขอให้ทบทวนการก่อสร้างทางหลวงพิเศษ หมายเลข ๖ (บางปะอิน - นครราชสีมา) ให้เป็นทางยกระดับพร้อมบนถนนมิตรภาพ
๔	เครือข่ายประชาชนเพื่อ การพัฒนาที่ยั่งยืน	ขอให้ยกเลิกคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๓/๒๕๕๙ เรื่อง การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติ และคำสั่งที่ ๔/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายที่คุ้มครอง ประโยชน์สาธารณะ และประชาชนโดยรวม
๕	สมาชิกรัฐสภาชาวไทยภาษา เกาหลี	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีม็อบคฤศคที่ที่ไม่มีใบอนุญาต มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประเทศไทย และผู้ประกอบอาชีพคฤศค
๖	เครือข่ายประชาชน ปกป้องประเทศ	ติดตามขอทราบผลกรณีขอให้ทบทวนนโยบายด้านเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหา การศึกษาเพื่อเตรียมพร้อมคนไทยต่อสถานการณ์โลก กับขอข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ แก้ไขปรับปรุงร่างรัฐธรรมนูญ พ.ศ. เพื่อรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๗	ชุมชนชาวเลบ้านราไวย์ ตำบลราไวย์ อำเภอเมือง ภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	ขอให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ดังนี้ ๑. พื้นฟูวิถีชีวิตชาวเล โดยการยกระดับคณะกรรมการแก้ไขปัญหาที่ดิน ที่ทำกิน และพื้นที่ทางจิตวิญญาณของชุมชนชาวเล ให้มีอำนาจดำเนินการ แก้ไขปัญหาของชุมชนชาวเลบ้านราไวย์ ๒. ดำเนินการเพิกถอนเอกสารสิทธิที่ออกโดยมิชอบทับที่ดินของชุมชนฯ ๓. ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิในพื้นที่พิพาทที่ออกโฉนดที่ดินให้แก่ บริษัท บารอน เวิลด์เทรด จำกัด ๔. ดำเนินคดีต่อกลุ่มผู้มีอิทธิพล และชายฉกรรจ์ที่ทำร้ายร่างกายบุคคล ในชุมชนฯ
๘	กลุ่มประมงพื้นบ้านอวน รุนกุ้งและปลา จังหวัด สมุทรปราการ	ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากการยกเลิกเครื่องมืออวนรุนกุ้ง และปลาที่ใช้ประกอบอาชีพ
๙	เครือข่ายประชาชนจังหวัด ชายแดนภาคใต้ ปกป้อง สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม เพื่อสันติภาพ	ขอให้ยกเลิกกระบวนการขออนุมัติโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินเทพา จังหวัด สงขลา เนื่องจากส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ สังคม และความมั่นคง และการศึกษาผลกระทบในด้านต่าง ๆ ไม่ได้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
๑๐	กลุ่มราษฎรผู้ได้รับความ เดือดร้อนในการใช้ถนน สาย ๔๐๐๙ (พระแสง - บางสวรรค์)	ขอให้ขยายถนนสาย ๔๐๐๙ (พระแสง - บางสวรรค์) โดยขยายเส้นทาง เป็น ๔ ช่องทางจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และเกิดอุบัติเหตุ บ่อยครั้ง
๑๑	เครือข่ายฟื้นฟูด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างรัฐธรรมนูญ พ.ศ. กรณีการเรียกร้อง ให้มีการ “คืนสิทธิชุมชน” ในหมวดสิทธิ เสรีภาพของปวงชนชาวไทย
๑๒	กลุ่มคณะกรรมการ องค์การอิสระเพื่อการ คุ้มครองผู้บริโภคภาค ประชาชน	ขอให้สนับสนุนผลักดันร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. และจัดประชุมเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว โดยมีตัวแทนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเพื่อให้เกิดผลเป็นกฎหมาย ใช้บังคับโดยเร็ว
๑๓	กลุ่มราษฎรบ้านวังขยาย ตำบลปรางผล อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากเจ้าหน้าที่ป่าไม้ที่ปฏิบัติตาม คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๖/๒๕๕๗ เรื่อง เพิ่มเติมหน่วยงาน สำหรับการปราบปราม หยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ และนโยบายการปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวในสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นเหตุทำให้ไม่สามารถเข้าประกอบอาชีพเกษตรกรรมในพื้นที่ดังกล่าวได้
๑๔	กลุ่มเกษตรกรเพื่อมวลชน	ขอให้ทบทวนร่างพระราชบัญญัติฯ พ.ศ. ฉบับที่ผ่านการพิจารณาของ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาที่ยังไม่ได้มีการปรับแก้ตามมติที่ประชุม ของตัวแทนสหวิชาชีพ เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๕	สมาคมผู้ประกอบการ รักษาความปลอดภัยแห่ง ประเทศไทย	ขอให้พิจารณายกเลิกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย เนื่องจากการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และเลื่อนการบังคับใช้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อแก้ไขมาตราที่ไม่เป็นการส่งเสริมการประกอบธุรกิจและวิชาชีพรักษา ความปลอดภัยให้แล้วเสร็จก่อน
๑๖	เครือข่ายประชาชนเพื่อ การพัฒนาที่ยั่งยืน	ขอให้ยกเลิกคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๓/๒๕๕๙ เรื่อง การรักษา ความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติ และที่ ๔/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายที่คุ้มครองประโยชน์ สาธารณะและประชาชนโดยส่วนรวม และขอให้พิจารณาการขออนุญาต ชุมนุมตามพระราชบัญญัติการชุมนุมสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๕๘
๑๗	กลุ่มผู้ประกอบการรถตู้ โดยสารประจำทางสาย ต.๕๑ (เดอะมอลล์บางกะปิ - ปากน้ำ)	ขอให้จัดระเบียบการเดินรถขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อแก้ไข ปัญหาการเดินรถทับเส้นทาง
๑๘	คณะกรรมการองค์การอิสระ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคติดตามเรื่องร้องเรียน	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ร่างพระราชบัญญัติ องค์การอิสระ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. โดยขอให้มีการจัดประชุมเพื่อพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว และขอให้ตัวแทนจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมพิจารณาเพื่อให้เกิดผลเป็นกฎหมายใช้บังคับโดยเร็ว กับขอเข้าพบ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิสกุล) เพื่อชี้แจง รายละเอียดเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ.
๑๙	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	ขอคัดค้านการยกเลิกมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๒๖ เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจการเดินรถ และไม่ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของรัฐบาลในการให้บริการประชาชน
๒๐	ขบวนการศาสนาเพื่อ มนุษยชาติ และสภา ประชาชนปฏิวัติสันติ แห่งชาติ	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำธรรมมาใช้ในการบริหารทางการเมือง และแนวทางการสร้างประชาธิปไตย กับมอบดอกไม้ให้กำลังใจ นายกรัฐมนตรีในการบริหารราชการแผ่นดิน

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๔๙๐ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๓๐ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๖๐ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม

๑๑๑๑ ตั้งนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	กระทรวงมหาดไทย	๕๒
๒	กระทรวงยุติธรรม	๔๔
๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๗
๔	กระทรวงการคลัง	๒๐
๕	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๕
๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๔
๗	กระทรวงคมนาคม	๑๒
๘	กระทรวงสาธารณสุข	๘
๙	กระทรวงกลาโหม	๖
๑๐	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๔
๑๑	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๔
๑๒	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๓
๑๔	กระทรวงพาณิชย์	๓
๑๕	กระทรวงแรงงาน	๑
๑๖	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
๑๗	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑
๑๘	กระทรวงพลังงาน	๑
๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	-
๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	-
๒๑	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-
๒๒	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-
๒๓	กรุงเทพมหานคร	-
รวม		๒๓๐

.....