



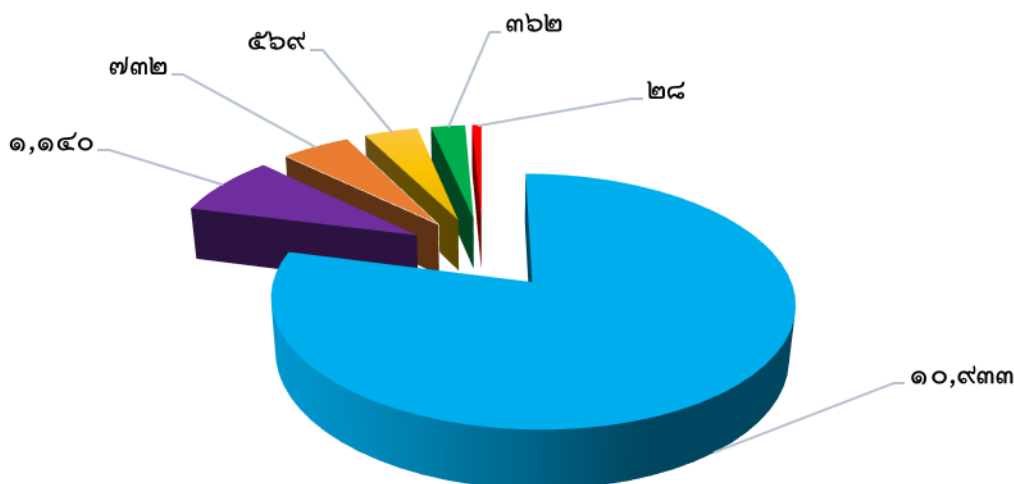
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ



- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th)
- จุดบริการร่วม ๑๑๑๑
- โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111
- คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๐,๙๓๓	๗๙.๔๓
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๑๔๐	๘.๒๘
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๗๓๒	๕.๓๒
๔	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๕๖๙	๔.๑๓๕
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๖๒	๒.๖๓
๖	คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๒๘	๐.๒๐๕
รวม		๑๓,๗๖๔	๑๐๐.๐๐

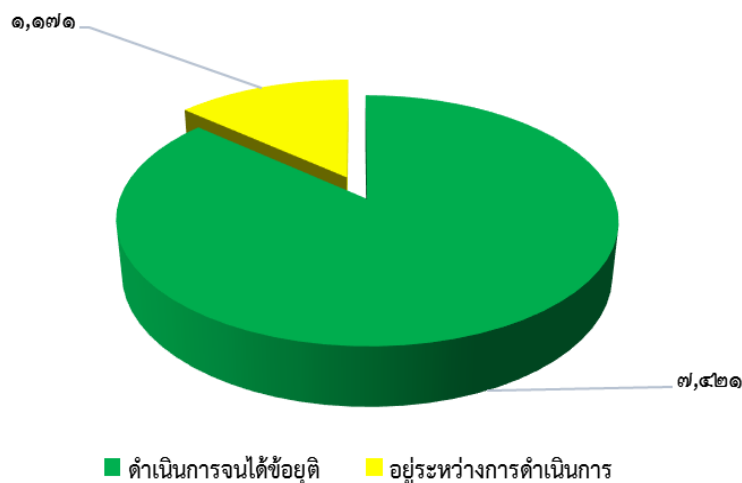
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๓,๗๖๔ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๗๓๘	๓,๙๑๕	๘๒๓
๒	การเมือง-การปกครอง	๑,๒๔๗	๓๙๑	๘๕๖
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๙๙๘	๙๖๙	๒๙
๔	เศรษฐกิจ	๘๘๐	๖๒๓	๒๕๗
๕	กฎหมาย	๓๙๒	๓๑๙	๗๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๑๒	๒๔๒	๗๐
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๒๕	๑๒	๑๓
รวมทั้งสิ้น		๘,๕๙๒	๖,๔๗๑	๒,๑๒๑
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๕.๓๑	๒๔.๖๙

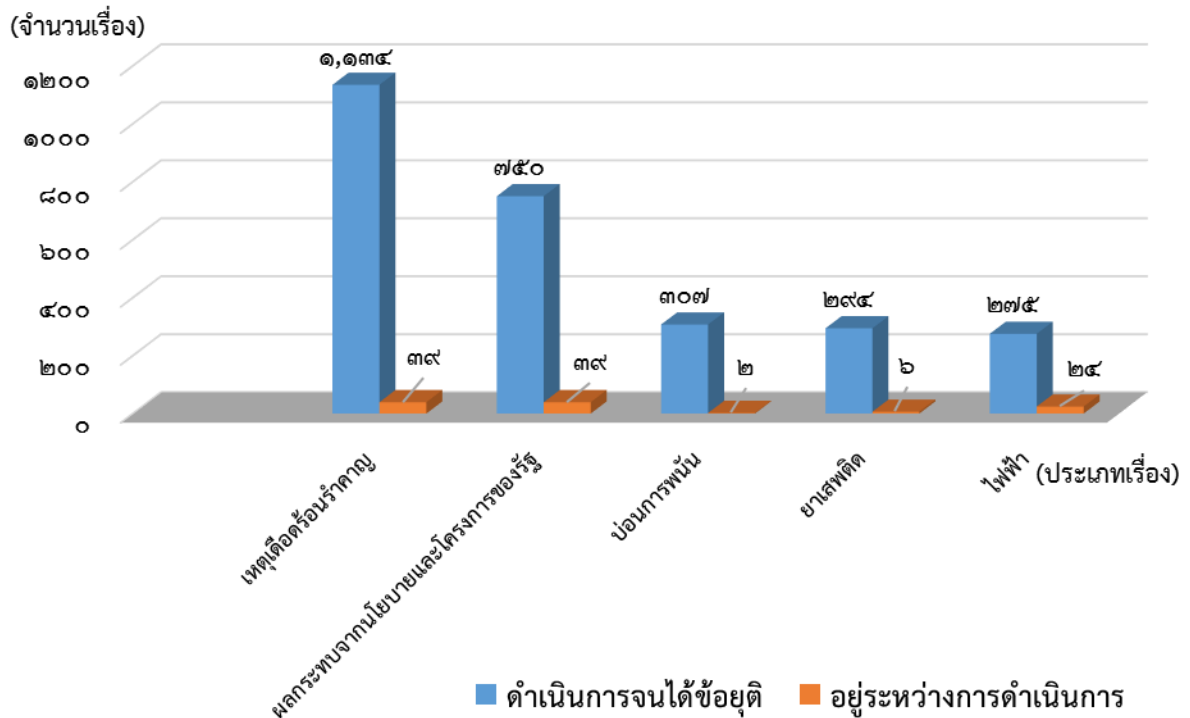
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๘,๕๙๒ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมือง-การปกครอง และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๕๙๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๔๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๗ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๑๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๓

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๘ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มผู้ค้าตลาดประตูน้ำ, สีลม, พญาไท, บางแค, ราษฎร์บูรณะ, หอนงแวม และปทุมวัน	ขอให้ชะลอการจัดระเบียบยกเลิกผู้ค้าหาบเร่ – แผงลอย และขยายระยะเวลาให้จำหน่ายในพื้นที่เดิมต่อไปจนกว่ากรุงเทพมหานครจะจัดหาพื้นที่จำหน่ายแห่งใหม่ให้กลุ่มผู้ค้าได้
๒	กลุ่มเครือข่ายสลัม ๔ ภาค	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านที่อยู่อาศัยด้านคุณภาพชีวิตคนจนเมือง และการแก้ไขปัญหาที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน เนื่องจากเป็นวันที่อยู่อาศัยโลก (๓ ตุลาคม ๒๕๕๙)
๓	กลุ่มตัวแทนผู้เสียหายจากกรณีบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด	ขอให้เร่งรัดการจ่ายเงินชดเชยพร้อมดอกเบี้ยที่เกิดจากมูลค่าหนี้ในความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายหรือทายาทจากกรณีที่บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ถูกศาลพิพากษาให้ล้มละลาย
๔	กลุ่มสมาคมเครือข่ายปฏิรูปที่ดินเพื่อคนจนจังหวัดนครศรีธรรมราช	ขอให้แก้ไขปัญหาการขอเช่าทำประโยชน์และอยู่อาศัยภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช
๕	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูปทรัพยากรและทองคำ	ขอให้ถอนร่างพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. เนื่องจากเป็นการละเมิดสิทธิของประชาชน และเอื้อประโยชน์ให้แก่กลุ่มนายทุน

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๖	กลุ่มข้าราชการตำแหน่งครู ผู้ดูแลเด็กสังกัดองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากคณะกรรมการกลางพนักงาน เทศบาลที่ได้มีมติบรรจุและแต่งตั้งบุคคลที่ไม่มีวุฒิปริญญาตรีทางการศึกษา หรือสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ประกาศนียบัตร วิชาการศึกษาชั้นสูง ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา วุฒิปริญญาตรี และหนังสือ รับรองรายวิชาชีพครูและกลุ่มวิชาชีพครู เข้าดำรงตำแหน่งครูผู้ดูแลเด็ก
๗	กลุ่มผู้ค้าบนถนนสีลม	ขอความช่วยเหลือเยียวยากรณีได้รับความเดือดร้อนจากการจัดระเบียบ ยกเลิกผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณถนนสีลมในเวลาากลางคืนของ กรุงเทพมหานคร
๘	กลุ่มพนักงานบริษัทเซฟรอน ประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด	ขอให้เร่งรัดบริษัท โอเอสเอส ซัพพอร์ต เซอร์วิส จำกัด จ่ายเงินชดเชย ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานให้แก่พนักงาน
๙	กลุ่มสหกรณ์ยางพารา เกษตรกรสวนยางพารา และกลุ่มพ่อค้ายางพารา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอให้เร่งรัดดำเนินคดีกับกลุ่มบริษัทศรีตรัง แอร์โกร จำกัด และบริษัท รับเบอร์แลนด์ โปรดักส์ จำกัด ความผิดฐานร่วมกันฉ้อโกงประชาชน กับขอให้เร่งรัดจ่ายเงินค่าชดเชยให้แก่กลุ่มผู้เสียหายจากกรณีดังกล่าว
๑๐	นายสงกรานต์ ฤกษ์ดี	ขอความช่วยเหลือกรณีถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จับกุมและดำเนินคดีในข้อหาความผิดฐานร่วมกันฆ่าผู้อื่น โดยเจตนา โดยไม่ได้มีการสอบสวนและพิสูจน์หลักฐานตามกระบวนการ ที่ขอด้วยกฎหมาย
๑๑	กลุ่มสมาพันธ์ชาวไร่ มันสำปะหลังแห่งประเทศไทย	ขอเข้าพบนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของเกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง
๑๒	กลุ่มเครือข่ายพิทักษ์ สิ่งแวดล้อมและสิทธิชุมชน จังหวัดสระแก้วและราษฎร ตำบลวังใหม่ อำเภอ วังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว	ขอให้ทบทุนการใช้บทบัญญัติ มาตรา ๔๔ ของรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ อนุญาตให้มีการ จัดตั้งโครงการโรงงานน้ำตาล และโรงงานไฟฟ้าชีวมวล ขนาด ๖๐ เมกะวัตต์ ในพื้นที่ตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เนื่องจากอาจส่ง ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเลี้ยงโคนมและเกษตรกรรม
๑๓	กลุ่มสมาคมเพื่อสวนสัตว์ไทย	ขอให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมประมง และกรมปศุสัตว์ รับข้อคิดเห็นหลัก ๑๐ ข้อ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอีก ๔๕ ข้อ เพื่อเป็น ข้อมูลประกอบการพิจารณาและปรับปรุงร่างมาตรฐานสำหรับการจัดตั้ง และการดำเนินกิจการของสวนสัตว์สาธารณะในประเทศไทย โดยขอให้ ผู้แทนสมาคมเพื่อสวนสัตว์ไทยและผู้แทนผู้ประกอบการธุรกิจสวนสัตว์ ได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อปรับปรุงร่างฯ ดังกล่าว
๑๔	กลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน ด้านทุจริตและคอร์รัปชัน	ขอให้ตรวจสอบกรณีบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ได้ละเมิดลิขสิทธิ์เพลงและนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อประโยชน์ทางการค้าและแสวงหากำไรโดยไม่ได้รับอนุญาต

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๕	กลุ่มสมาคมธุรกิจรถตู้ ต่างจังหวัด	ขอให้ชะลอการจัดระเบียบรถตู้โดยสารย้ายเข้าจอดตามสถานีขนส่ง เนื่องจากส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและประชาชน ซึ่งเป็นการเพิ่ม ภาระค่าใช้จ่ายรวมถึงเพิ่มระยะเวลาในการเดินทาง และต้องแข่งขันกับ ผู้ประกอบการรถบัสที่มีอยู่เดิม โดยขอขยายระยะเวลาออกไปจนถึงปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกรมการขนส่งทางบกจะเปลี่ยนจากรถตู้โดยสารเป็นรถมินิบัส
๑๖	กลุ่มคณะกรรมการ สมานฉันท์แรงงานไทย	ขอให้ทบทวนการปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เนื่องจาก การกำหนดอัตราค่าแรงขั้นต่ำขัดแย้งกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศ และไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
๑๗	กลุ่มสหกรณ์ชาวไร่อ้อย จังหวัดสระแก้ว	ขอให้สนับสนุนการดำเนินโครงการจัดตั้งโรงงานน้ำตาลและโรงงานไฟฟ้าชีวมวล ตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
๑๘	กลุ่มสหพันธ์ปลัดอำเภอ แห่งประเทศไทย	ขอให้เร่งรัดแก้ไขปัญหาราคาข้าวตกต่ำ

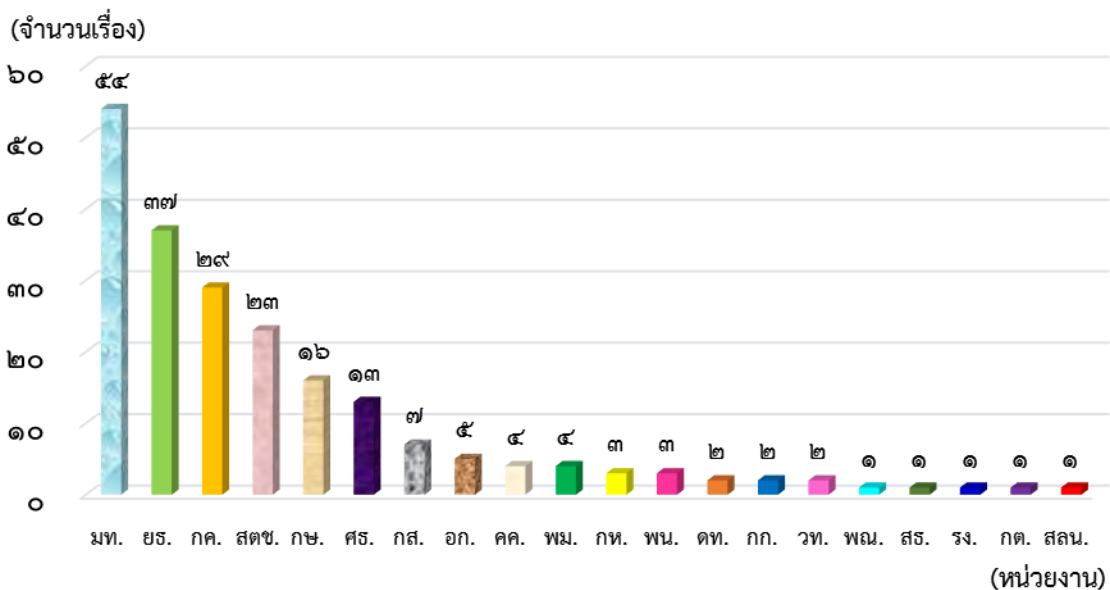
๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๔๖๑ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๐๙ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๕๒ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม

๑๑๑๑ จำนวน ๒๐๙ เรื่อง



หมายเหตุ : สคบ. วท. และ กทม. ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ