

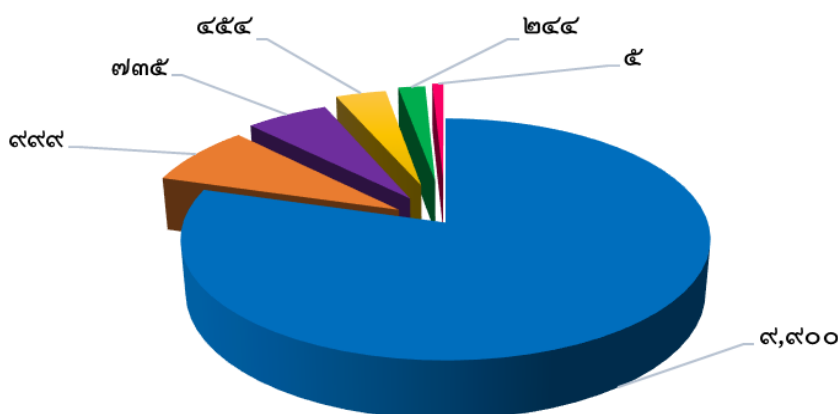


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม 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
- โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111
- คณะกรรมาธิการความสงบแห่งชาติ (คสช.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๘,๙๐๐	๘๐.๒๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘,๙๙๙	๘.๑๐
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๗,๓๓๕	๕.๙๖
๔	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๔,๕๕๔	๓.๖๘
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒,๔๔๔	๑.๙๘
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๕	๐.๐๔
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๓๓๗	๑๐๐.๐๐

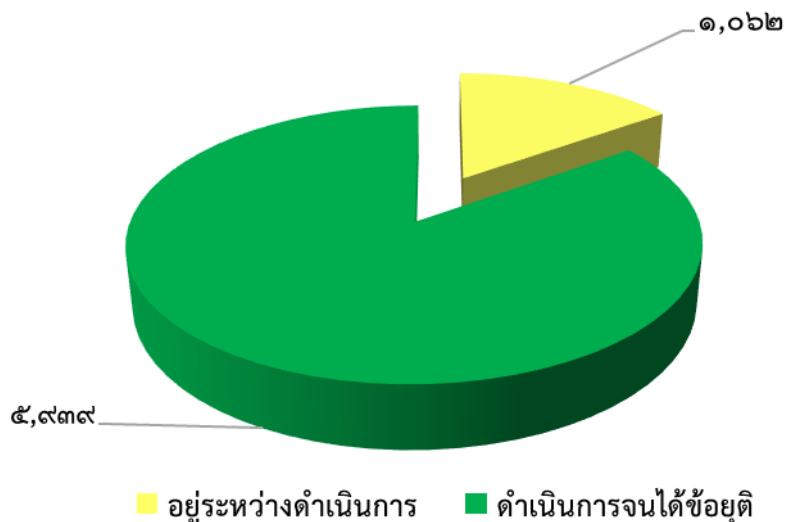
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๓๓๗ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๑๑๒	๓๔๖๘	๖๔๔
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๘๓๒	๗๙๖	๓๖
๓	เศรษฐกิจ	๗๕๐	๕๗๖	๑๗๔
๔	การเมือง-การปกครอง	๗๑๔	๒๕๑	๔๖๓
๕	กฎหมาย	๔๐๐	๒๙๔	๑๐๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๗๓	๑๔๕	๒๘
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๒๐	๑๑	๙
รวมทั้งสิ้น		๗,๐๐๑	๕,๕๔๑	๑,๔๖๐
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๙.๑๕	๒๐.๘๕

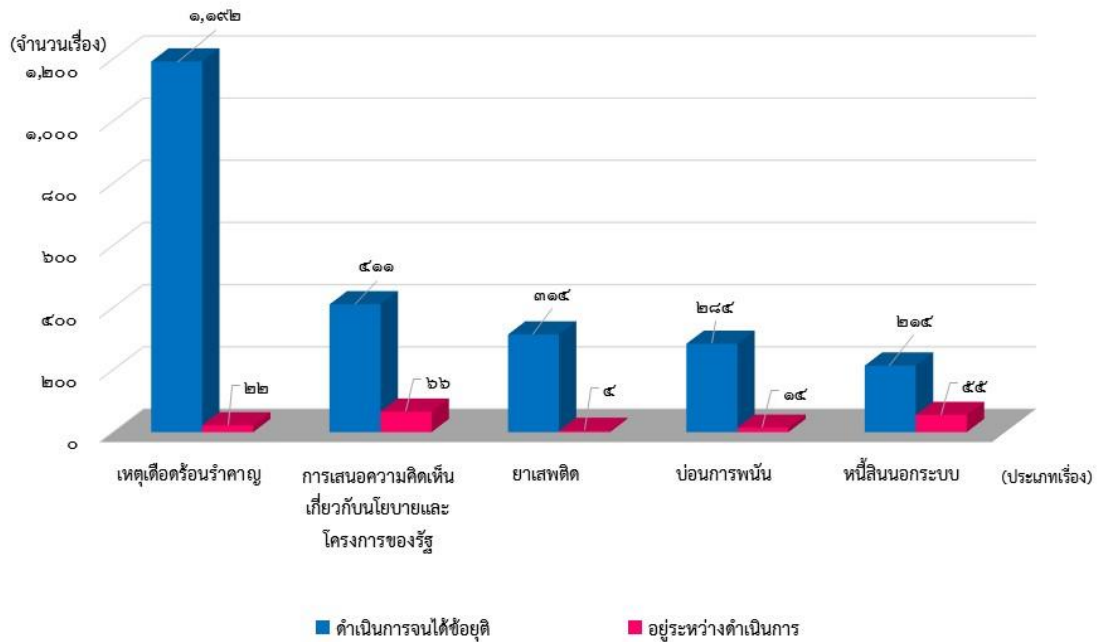
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๗,๐๐๑ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๐๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๙๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๓ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๐๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๗

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๘ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ชุมชนแหลมสนอ่อน	๑. ขอความอนุเคราะห์เช่าที่ราชพัสดุ แปลงหมายเลขทะเบียนที่ สข.๕๕๓ ในส่วนที่ราษฎรอยู่อาศัย รวมถึงพื้นที่ว่างเปล่านอกเหนือจากพื้นที่เทศบาลนครสงขลา เพื่อใช้ในการจัดสร้างสวนเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๒. ขอให้ตรวจสอบการบริหารงานโครงการ Songkhla Water Front ของนายกเทศมนตรีนครสงขลา
๒	เครือข่ายเพื่อนครูออมทรัพย์แสนเมืองโคตร	ขอให้กำกับดูแลเจ้าหน้าที่และขอความคุ้มครองแก่พยานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการรื้อฟื้นคดีอาญากรณีคดีครูจอมทรัพย์ แสนเมืองโคตร เพื่อให้กระบวนการดำเนินไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม
๓	กลุ่มสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ ตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ เนื่องจากมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริต
๔	กลุ่มสมัชชาคนจน	๑. ขอให้จัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างรัฐบาลกับกลุ่มสมัชชาคนจน เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล ๒. ขอคัดค้านมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙ กรณีมีมติเห็นชอบแผนพัฒนาการเดินเรือระหว่างประเทศ ในแม่น้ำล้านช้าง – แม่น้ำโขง เนื่องจากโครงการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และขาดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๕	กลุ่มสหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจรถไฟแห่ง ประเทศไทย	๑. ขอให้กำหนดมาตรการในการจัดการรายได้จากการบริหารสินทรัพย์ (ที่ดิน) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ๒. ขอให้ทบทวนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่องร่างพระราชบัญญัติการขนส่งทางราง พ.ศ. ๓. ขอให้ยกเลิกการจำกัดอัตรากำลังของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย เนื่องจากทำให้อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ๔. ขอคัดค้านการนำที่ดินของการรถไฟฯ เพื่อทำการก่อสร้างอาคาร ของกระทรวงคมนาคมแห่งใหม่ เนื่องจากเป็นการทำลายทรัพย์สิน ของการรถไฟฯ และส่งผลกระทบต่อสวัสดิการของพนักงาน
๖	กลุ่มสมาชิกกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้สินของสมาชิกกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร
๗	สมาคมผู้ประกอบการ รถโดยสารประจำทาง	ขอให้ทบทวนกระบวนการถ่ายโอนการกำกับรถเอกชนร่วมบริการไปอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก เนื่องจากเห็นว่า เป็นการปฏิรูปเพื่อฟื้นฟูและแก้ไขปัญหาการขาดทุนเฉพาะองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ และทำให้ผู้ประกอบการรายเดิมได้รับผลกระทบ
๘	กลุ่มประชาชนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	ขอให้จัดสรรที่ดินทำกินให้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบล จังหวัดบุรีรัมย์
๙	กลุ่มสหกรณ์การเกษตร นาบอน จำกัด และเครือข่าย สหกรณ์ภาคการเกษตร	๑. ขอให้ทบทวนการเปลี่ยนแปลงวิธีการคัดเลือกจากการจับสลากเป็นวิธี ประมูลของโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนพื้นดิน ๘๐๐ เมกะวัตต์ สำหรับหน่วยงานราชการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และสหกรณ์ ภาคการเกษตร ระยะที่ ๒ ๒. ขอให้รับซื้อไฟฟ้าในอัตราเดิมตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ๓. กรณีที่หน่วยงานราชการเข้าร่วมโครงการไม่ได้ ขอให้พิจารณาเพิ่ม โควตาให้สหกรณ์ภาคการเกษตร
๑๐	กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า ข้างวิหารพระมงคลบพิตร	ขอให้ชะลอการจัดระเบียบผู้ค้าบริเวณข้างวิหารพระมงคลบพิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
๑๑	กลุ่มเครือข่ายปกป้อง อันดามันจากถ่านหิน	ขอคัดค้านการดำเนินโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหินจังหวัดกระบี่ เนื่องจากเห็นว่าโครงการฯ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
๑๒	สภาลูกหนี้กวิกฤตชาติ	ติดตามขอทราบผลแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่สมาชิก สภาลูกหนี้กวิกฤตชาติ
๑๓	กลุ่มราษฎรที่ได้รับ ผลกระทบจากการ ก่อสร้างโครงการไฟฟ้า พลังน้ำเขื่อนลำปะทาว จังหวัดชัยภูมิ	ขอความช่วยเหลือเร่งดำเนินการจ่ายเงินค่าชดเชยให้แก่ราษฎรที่ได้รับ ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการไฟฟ้าพลังน้ำเขื่อนลำปะทาว จังหวัดชัยภูมิ

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๔	กลุ่มอนุรักษ์ต้นน้ำท่าแซะ	ขอคัดค้านการดำเนินโครงการเขื่อนท่าแซะ จังหวัดชุมพร เนื่องจากพื้นที่ ที่ดำเนินโครงการฯ เป็นพื้นที่ชุมชน มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ และราษฎรไม่ประสงค์ที่จะย้ายออกจากพื้นที่ดังกล่าว โดยขอให้รัฐบาล หาแนวทางวิธีการบริหารจัดการน้ำใหม่
๑๕	กลุ่มปฏิรูปปลัดอำเภอ	๑. ขอให้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งปลัดอำเภอให้เป็นสายงานประเภทอำนวยการ เช่นเดียวกับตำแหน่งนายอำเภอ ๒. ขอให้กำหนดเพิ่มอัตราเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทน และเงินเพิ่มอื่น ๆ ๓. ขอให้เพิ่มอัตราตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ ที่ทำงาน ในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ
๑๖	กลุ่มอริยะศุนย์เจ็ดสอง	ขอให้ทบทวนคำสั่งมาตรา ๔๔ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ กรณีขอให้ยกเลิกวัดพระธรรมกายเป็นพื้นที่ ควบคุม และถอนกำลังเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจออกจากพื้นที่ดังกล่าว
๑๗	สมาพันธ์แรงงาน รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๑. ขอคัดค้านกองทุนโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (Thailand Future Fund) เนื่องจากเป็นวิธีที่มีต้นทุนทางการเงินสูง ๒. ขอสนับสนุนให้การทางพิเศษแห่งประเทศไทย สร้างทางพิเศษ สายพระราม ๓ ดาวคะนอง บางขุนเทียนและทางพิเศษชั้นที่ ๓ สายเหนือ เพื่อให้บริการประชาชน ๓. ขอให้ยกเลิกมติคณะกรรมการการทางพิเศษ เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
๑๘	กลุ่มผู้ค้าตลาดโต้รุ่ง ประชาชนิเวณ ๑	ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากคำสั่งสำนักงานตลาด กรุงเทพมหานคร ที่มีคำสั่งให้ย้ายออกและไล่ออนอาคารพาณิชย์ ๓ ชั้น บริเวณตลาดประชาชนิเวณ ๑

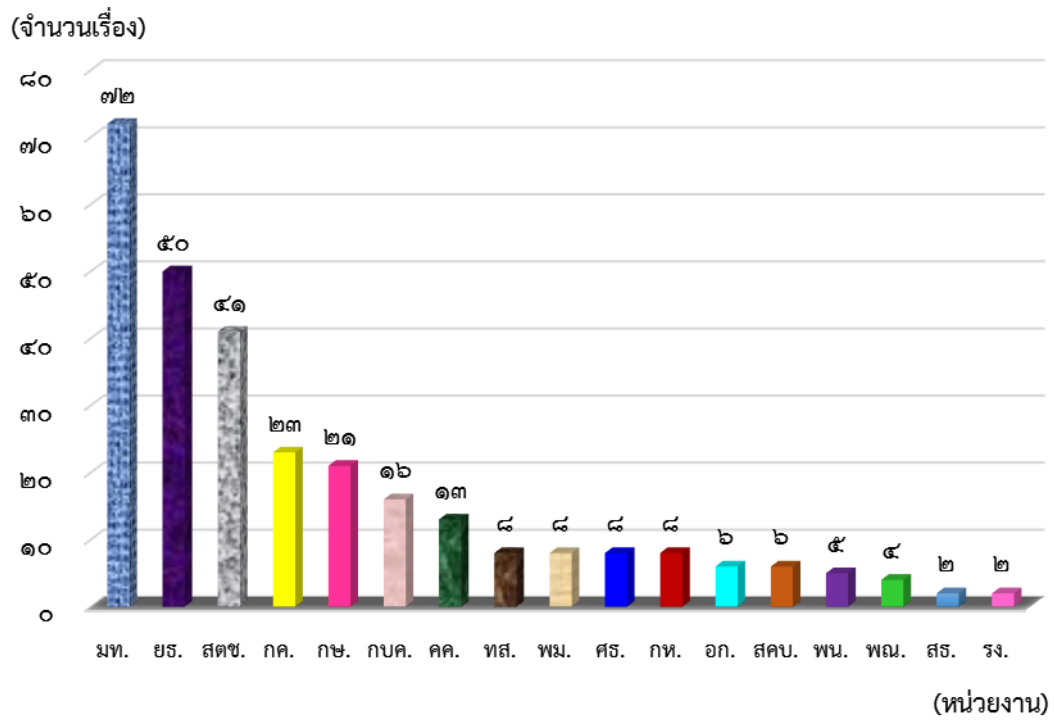
๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๔๘๔ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๙๓ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๙๑ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง

กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ จำนวน ๒๙๓ เรื่อง



หมายเหตุ : ดศ. วธ. วท. กก. กต. สสน. และ กทม. ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ

.....