



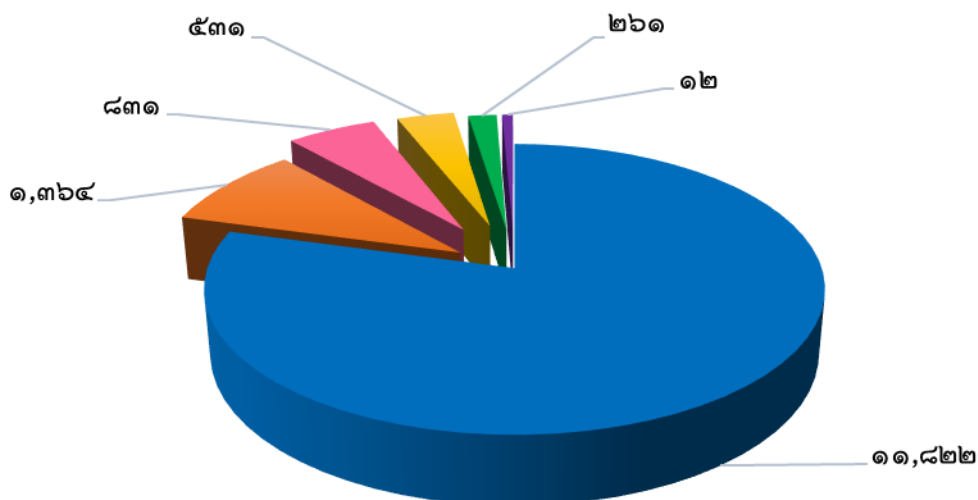
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๐

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม 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.๑๑๑๑.go.th)
- จุดบริการร่วม ๑๑๑๑
- นโยบายแอปพลิเคชัน PSC ๑๑๑๑
- คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๑,๘๒๒	๗๙.๗๗
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๓๖๔	๙.๒๐
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๘๓๑	๕.๖๑
๔	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๕๓๑	๓.๕๘
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒๖๑	๑.๗๖
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๑๒	๐.๐๘
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๘๒๑	๑๐๐.๐๐

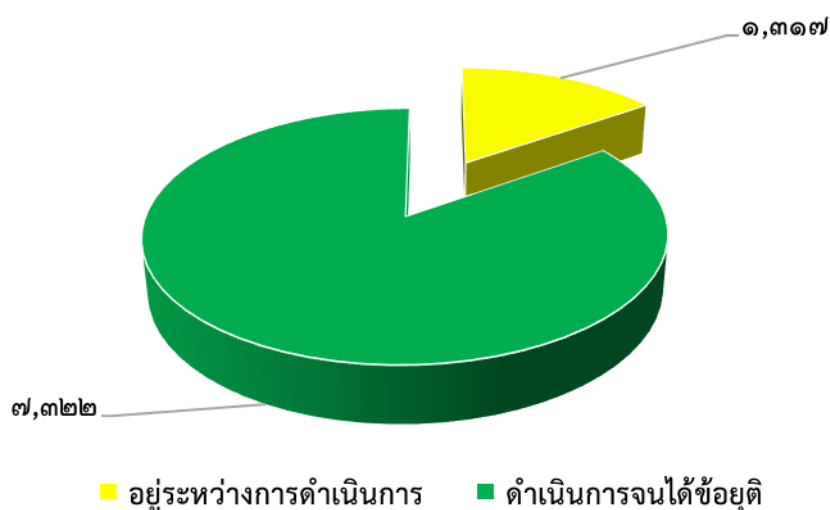
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔,๘๒๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๘๓๕	๔,๘๑๖	๑๙
๒	เศรษฐกิจ	๑,๐๘๙	๑,๐๘๔	๕
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๐๔๑	๑,๐๔๑	๐
๔	การเมือง-การปกครอง	๙๗๐	๙๒๖	๔๔
๕	กฎหมาย	๔๖๐	๔๕๗	๓
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๑๓	๒๑๓	๐
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๓๑	๓๑	๐
รวมทั้งสิ้น		๘,๖๓๙	๘,๕๖๘	๗๑
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๙๙.๑๘	๐.๘๒

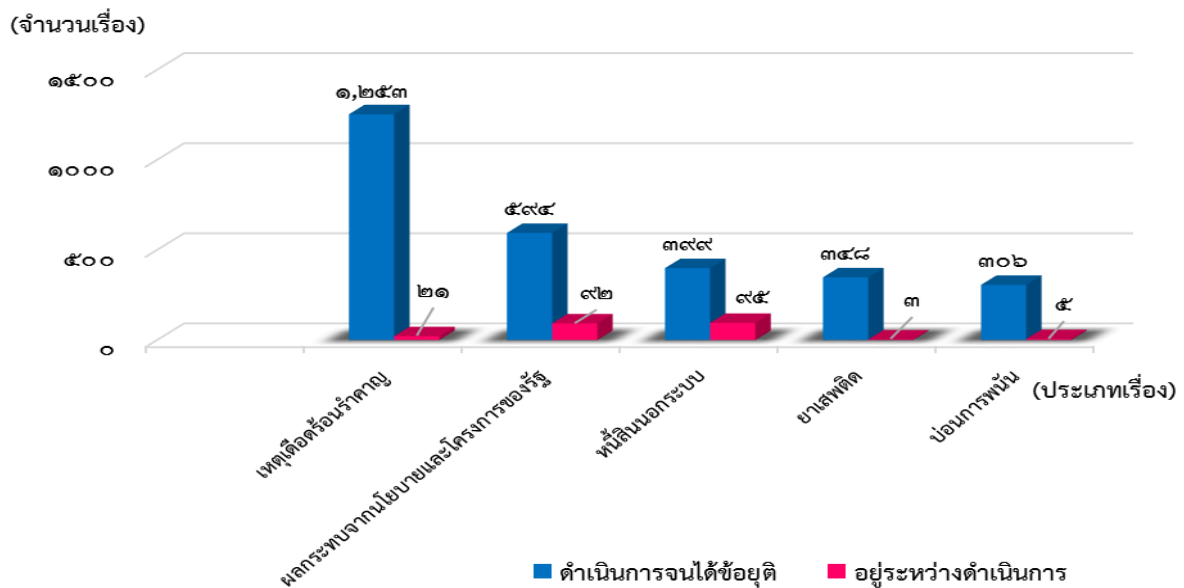
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๘,๖๓๙ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๖๓๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๓๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๓๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๔

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๐

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๓ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มธรรมมาภิบาล	ขอให้แก้ไขปัญหาการทุจริตการบริหารงานและปฏิรูปบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ มาตรา ๔๔ ประกอบการพิจารณา
๒	กลุ่มชมรมตลาดบ่อบัว จังหวัดฉะเชิงเทรา	ขอให้แก้ไขปัญหเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการยกเลิกสัญญาเช่าพื้นที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย
๓	กลุ่มศึกษาข้อตกลงเขตการค้าเสรีภาคประชาชน	ขอให้ยกเลิกคำสั่งตามมาตรา ๔๔ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อแก้ไขปัญหาการออกสิทธิบัตรยาล่าช้า
๔	กลุ่มประชาชนตำบลบางลึก อำเภอมะนัง จังหวัดชุมพร	ขอให้ตรวจสอบการออกเอกสารสิทธิทับซ้อนที่ดินสาธารณประโยชน์ในพื้นที่บริเวณแปลงทุ่งหนองใหญ่ ตำบลบางลึก อำเภอมะนัง จังหวัดชุมพร
๕	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูปทรัพยากรและแร่ทองคำ	<p>ขอเสนอร่างพระราชบัญญัติแร่ทองคำและควบคุมการทำเหมืองแร่ทองคำ พ.ศ. และขอให้พิจารณานำพระราชบัญญัติแร่ทองคำฯ เข้าสู่วาระการประชุมของคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาผ่านความเห็นชอบและบังคับใช้เป็นกฎหมาย</p> <p>ขอให้กำหนดตราพระราชกำหนดควบคุมแร่ทองคำและควบคุมการทำเหมืองแร่ทองคำ พ.ศ. เพื่อให้มีผลบังคับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและประชาชน</p> <p>ขอให้ทบทวนการกำหนดเขตที่ดินของรัฐแบบบูรณาการ ๑:๔,๐๐๐ (One Map) เนื่องจากเป็นการละเมิดสิทธิในที่ดินทำกินของประชาชน</p>

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๖	นางสาวลีลาวดี วัชโรบล กับพวก	ขอให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ โดยถอนกำลังเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ตำรวจ และทหารออกจากพื้นที่วัดพระธรรมกาย มูลนิธิธรรมกาย และพื้นที่ ควบคุม
๗	เครือข่ายปกป้องอันดามัน จากถ่านหิน	ขอให้แก้ไขกระบวนการจัดทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับการตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำการศึกษาประเมินผลกระทบการพัฒนา เชิงยุทธศาสตร์โครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหิน และทำเทียบเรือขนถ่านหิน จังหวัดกระบี่
๘	เครือข่ายประชาชน ปกป้องประเทศ	ขอให้ตรวจสอบกรณีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน คณะรัฐมนตรี และสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ปกปิดข้อมูลร่างพระราชบัญญัติปิโตรเลียม และร่างพระราชบัญญัติภาษีปิโตรเลียมที่แก้ไขฉบับล่าสุด กับขอให้เปิดเผย ข้อมูลพร้อมทั้งชี้แจงข้อเท็จจริงของร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว
๙	กลุ่มเหยื่อรถยนต์	ขอให้เร่งรัดการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้ ๑. ขอให้ปรับกระบวนการทำงานจากเดิมที่เป็นการเรียกผู้บริโภคเข้าไป เจรจาเป็นรายบุคคลไปสู่การพิจารณาแบบกลุ่ม ๒. ขอให้บังคับใช้กฎหมายมาตรา ๓๖ ๓๗ และ ๓๘ พระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ กรณีปัญหารถยนต์ฟอร์ด มีข้อบกพร่องในการผลิต และอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ๓. ขอให้ถอดถอนประธานอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ด้านยานยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคออกจาก กระบวนการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๑๐	กลุ่มแรงงานไทยที่ไป ทำงานในประเทศลิเบีย	ยื่นหนังสือขอขอบคุณและชื่นชมการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล กรณีแก้ไขปัญหาหนี้สินของกลุ่มแรงงานไทยในประเทศลิเบีย ที่ได้รับผลกระทบจากภัยสงคราม เป็นเหตุทำให้มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางกลับ ประเทศไทยก่อนหมดสัญญาจ้าง
๑๑	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	ขอให้ชะลอการปรับโครงสร้างของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยแยกเอาทรัพย์สินที่เป็นโครงข่าย ภายในประเทศ และทรัพย์สินที่เป็นโครงข่ายระหว่างประเทศ ของทั้ง ๒ บริษัท มาจัดตั้งเป็นบริษัทลูก เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการลงทุน เนื่องจาก เห็นว่าประเด็นดังกล่าวยังไม่มีความชัดเจน อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง ต่อการดำเนินธุรกิจของทั้ง ๒ บริษัทได้
๑๒	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	ขอให้แก้ไขปัญหาโดยการนำรถใหม่มาให้บริการแทนรถเก่าที่หมดอายุ การใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และประเทศ
๑๓	สหกรณ์การเกษตรอินทร์บุรี จำกัด	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีถูกกรมสรรพากรประเมินเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ย้อนหลัง และปัจจุบันได้มีคำสั่งประกาศยึดทรัพย์สินของสหกรณ์ การเกษตรอินทร์บุรี จำกัด

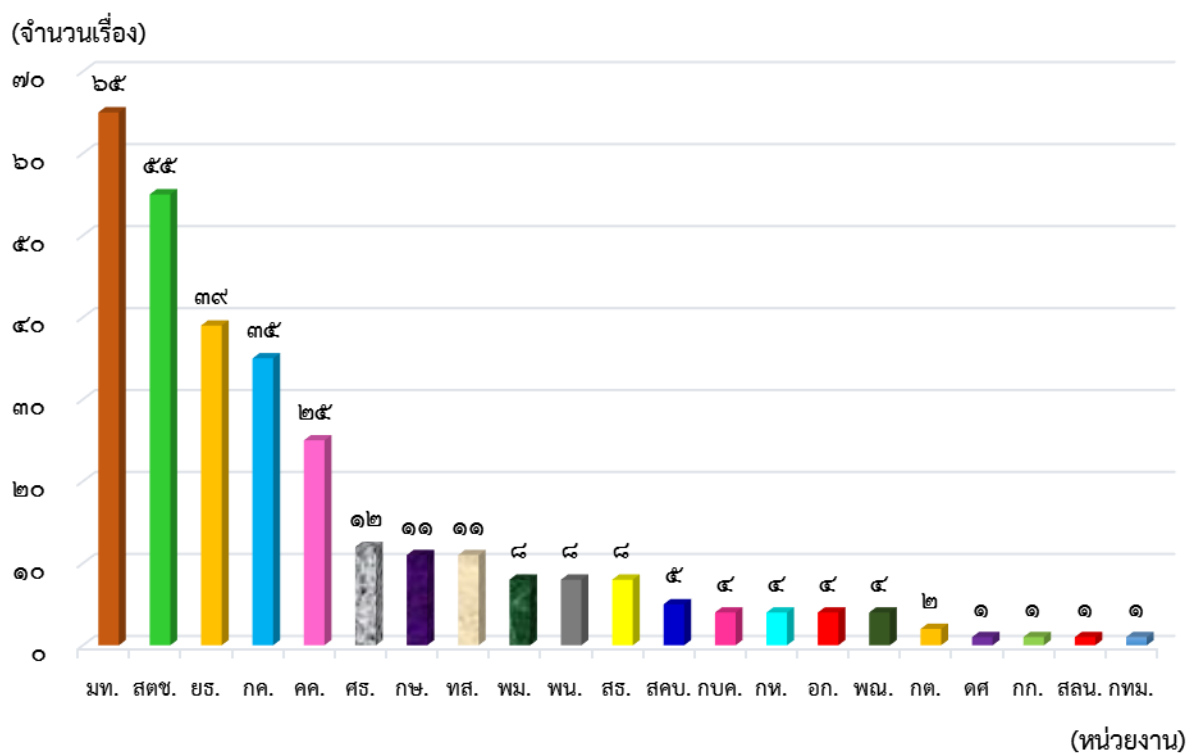
ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๔	กลุ่มเครือข่ายแก้ไขปัญหา ที่ทำกิน ตำบลน้ำตก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีการประกาศพื้นที่เขตอุทยานแห่งชาติเขาปู่ เขาย่า ทับที่ดินทำกินของประชาชน ในพื้นที่ตำบลน้ำตก อำเภอทุ่งสง ตำบล เขาพระทอง ตำบลวังอ่าง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช และตำบลหนองบัว อำเภอรษฎา จังหวัดตรัง
๑๕	กลุ่มพ่อค้าแม่ค้าชุมชน ตลาดบ่อบัว ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ขอความช่วยเหลือในการจัดหาที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัย เนื่องจาก การไฟฟ้าแห่งประเทศไทยให้บริษัท บ่อบัวพัฒนา เข้าพื้นที่ชุมชนตลาดบ่อบัว ก่อสร้างอาคารพาณิชย์ เป็นเหตุทำให้ได้รับความเดือดร้อน
๑๖	กลุ่มประมงพื้นบ้าน (โป๊ะ) จังหวัดกระบี่	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับความเดือดร้อนจากการรื้อถอนเครื่องมือ ประมงที่ผิดกฎหมาย (โป๊ะ) ของสำนักงานประมง จังหวัดกระบี่ โดยขอให้ ผ่อนปรนให้ทำการประมงจนกว่าจะได้รับการจัดหาอาชีพอื่นทดแทน
๑๗	กลุ่มสหกรณ์การเกษตร นาบอน จำกัด	ขอให้ทบทวนการลดราคาซื้อไฟฟ้าจากโครงการโซลาร์สหกรณ์ภาค การเกษตรและหน่วยงานราชการ ๘๐๐ เมกะวัตต์ ในราคา ๕.๖๖ บาท/หน่วย เหลือ ๔.๑๒ บาท/หน่วย เป็นระยะเวลา ๒๕ ปี
๑๘	กลุ่มเครือข่ายเกษตร พันธสัญญา	ขอสนับสนุนรัฐบาลและสถานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการผลักดัน ร่างพระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา พ.ศ.
๑๙	เครือข่ายเฝ้าระวังธุรกิจสุรา	๑. ขอให้ออกมาตรการห้ามจำหน่ายและดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในการ จัดแสดงกิจกรรมคอนเสิร์ตและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ ของธุรกิจ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ช่วงเทศกาลสงกรานต์ ๗ วันอันตราย ๒. ยกเลิกการออกใบอนุญาตขายสุราประเภทชั่วคราวในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ๓. ขอให้ทบทวนความผิดฐานเมาแล้วขับให้ปริมาณแอลกอฮอล์ลดลงจาก ๕๐ มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ เหลือที่ ๒๐ หรือ ๓๐ มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ ๔. ขอให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ร่วมมือกับภาครัฐ ในการจัดกิจกรรมที่ปลอดจากเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
๒๐	สมาคมธุรกิจรถตู้ต่างจังหวัด	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากนโยบายการจัดระเบียบ รถตู้โดยสารสาธารณะ
๒๑	เครือข่ายเกษตรกรจังหวัด พะเยา-เชียงราย	ขอเข้าพบนายกรัฐมนตรีเพื่อแสดงความขอบคุณกรณีการอนุมัติงบประมาณ รังวัดที่ดินทำกินในเขตป่าสงวนแห่งชาติ งบประมาณในการจัดซื้อเครื่อง คัดแยกผลผลิตลำไยให้กับกลุ่มเกษตรกร และการแก้ไขปัญหาดินที่ทำกิน ในพื้นที่จังหวัดพะเยา และจังหวัดเชียงราย
๒๒	กลุ่มพนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย	ขอให้มีการสั่งให้พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับสิทธิกลับเข้าสู่ ระบบบำเหน็จบำนาญ ตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๙๔ เพื่อสร้างความเสมอภาคและเป็นการคุ้มครองสิทธิ ของพนักงานตามข้อบังคับธนาคารฯ เรื่องเงินทุนเลี้ยงชีพ
๒๓	กลุ่มอดีตพนักงานโรงงาน สุราบางยี่ขันแห่งที่ ๑	ขอให้ช่วยเหลือเยียวยาอดีตพนักงานโรงงานสุราบางยี่ขันแห่งที่ ๑ กรณีได้รับผลกระทบจากการถูกเลิกจ้าง

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๔๙๕ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๓๐๔ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๙๑ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ จำนวน ๓๐๔ เรื่อง



หมายเหตุ : รง. วธ. และ วท. ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ

.....