



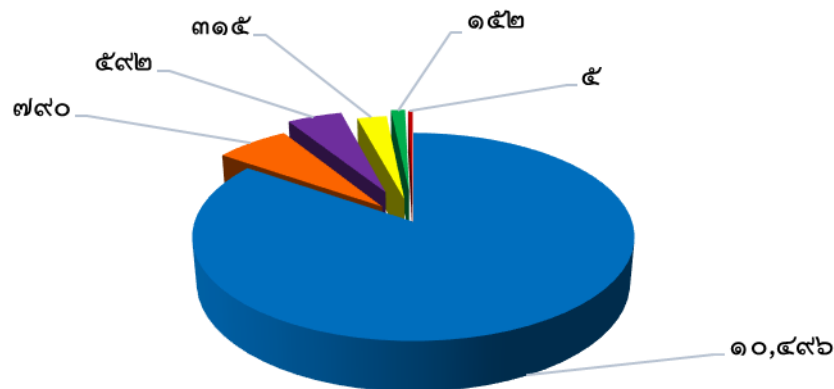
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม 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
- นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111
- คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๐,๔๙๖	๘๔.๙๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๗,๙๐๐	๖.๔๐
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๕,๙๒๒	๔.๗๙
๔	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๓,๑๑๕	๒.๕๕
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑,๕๒๒	๑.๒๓
๖	คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.)	๕	๐.๐๔
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๓๕๐	๑๐๐.๐๐

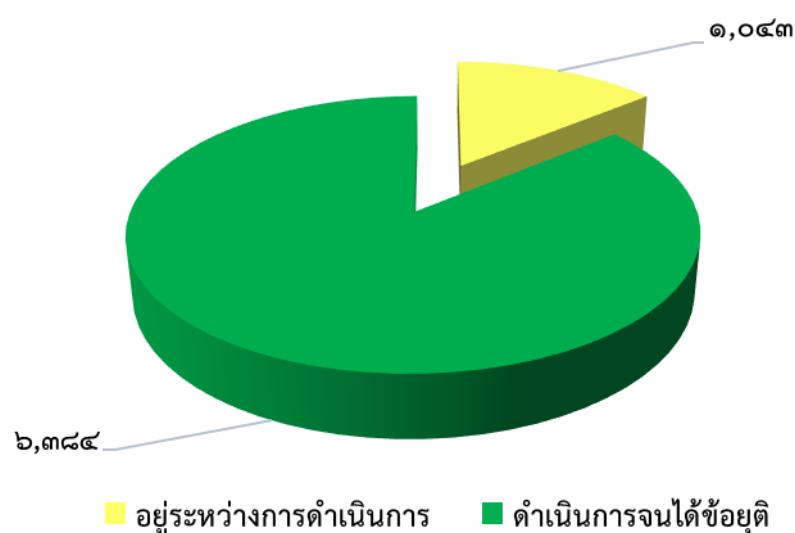
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๓๕๐ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๐๖๕	๓,๔๐๒	๖๖๓
๒	กฎหมาย	๑,๐๔๒	๒๒๒	๘๒๐
๓	การเมือง-การปกครอง	๗๘๐	๑๘๗	๕๙๓
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗๓๑	๗๐๐	๓๑
๕	เศรษฐกิจ	๖๔๔	๔๗๗	๑๖๗
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๕๑	๑๑๔	๓๗
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๔	๗	๗
รวมทั้งสิ้น		๗,๔๒๗	๕,๑๐๙	๒,๓๑๘
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๖๘.๗๙	๓๑.๒๑

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๗,๔๒๗ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ กฎหมาย และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

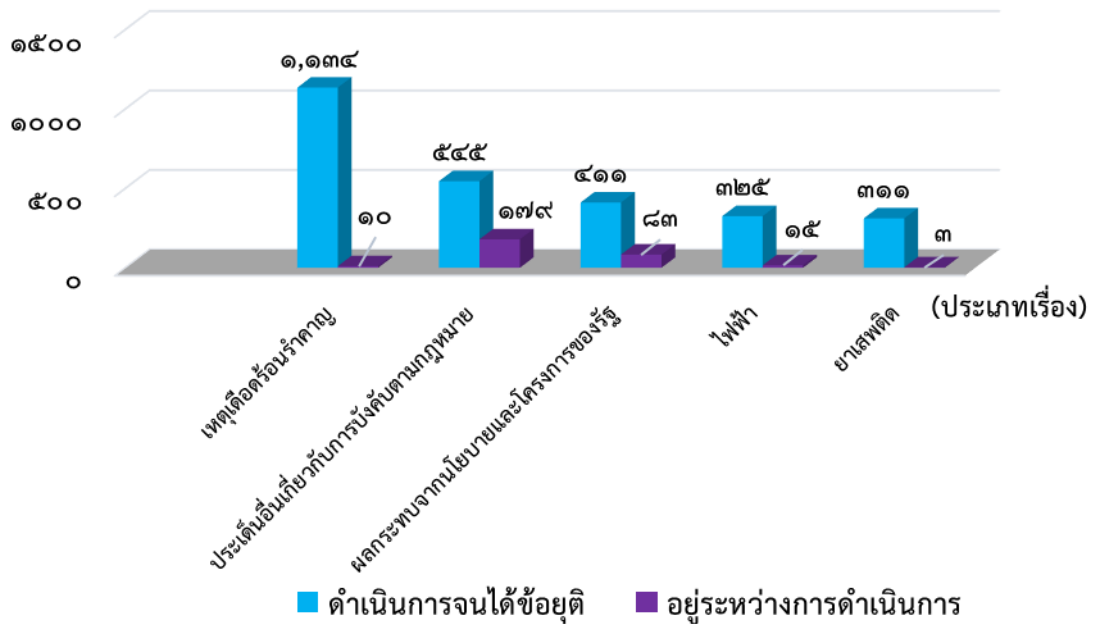
๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๔๒๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๓๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๐๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๔

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๓ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มรณรงค์โดยสารปรับอากาศ สาธารณะร่วมบริการ ชสมก. กรุงเทพมหานคร	ขอคัดค้านการจัดระเบียบรถตู้โดยสารปรับอากาศสาธารณะร่วมบริการ โดยขอให้ผ่อนผันการเดินรถจนครบตามระยะเวลาของสัญญาที่ตกลงไว้กับ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง เป็นเหตุทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้
๒	กลุ่มปวงชนชาวไทย	ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการออกเอกสารสิทธิในที่ดิน และขอให้ยกเลิกการทำสัญญาขายฝาก กับขอให้แก้ไขปัญหานี้สินในระบบและนอกระบบ เนื่องจากได้รับผลกระทบที่เกิดจากนโยบายของรัฐ
๓	ภาคีเครือข่ายเกษตรกร ชาวสวนยาง-ปาล์มน้ำมัน แห่งประเทศไทย	ขอให้ยกเลิกการประมูลยางพาราที่คงเหลือในสต็อกของรัฐ และขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะผู้บริหารการยางแห่งประเทศไทย กรณีการเปิดประมูลยางในสต็อก จำนวน ๓.๑ แสนตัน ในโครงการพัฒนา ศักยภาพสถาบันเกษตรกร และโครงสร้างมูลภัณฑ์กันชนเพื่อรักษา เสถียรภาพราคายาง
๔	กลุ่มผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย	ขอให้ทบทวนคำสั่งยกเลิกหาบเร่-แผงลอยของกรุงเทพมหานคร โดยขอให้มีการจัดประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน
๕	กลุ่มสหพันธ์ต่อต้านแชร์ลูกโซ่แห่งประเทศไทย	ขอความช่วยเหลือเร่งรัดการดำเนินคดีแชร์ลูกโซ่ โดยขอให้มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการพิจารณาให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหายในคดีฯ ดังกล่าว

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๖	กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย สวนดุสิต	ขอความช่วยเหลือกรณีจบการศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต ๕ ปี หากแต่ไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู เป็นเหตุทำให้ได้รับความ เดือดร้อนในการสมัครงานและเสียสิทธิในการสมัครสอบบรรจุข้าราชการครู
๗	กลุ่มพนักงานการทำเรือ แห่งประเทศไทย	๑. ขอให้สมาชิกหรือลูกจ้างกองทุนสำรองเลี้ยงชีพกลับไปใช้สิทธิบำนาญ บำนาญตามพระราชบัญญัติบำนาญบำนาญข้าราชการ ๒. ขอให้แก้ไขปัญหากองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย โดยให้สมาชิกกองทุนทุกคนทั้งที่เกษียณไปแล้ว และยังรับราชการอยู่ ได้รับสิทธิมากกว่าการเป็นผู้รับสิทธิจากระบบบำนาญบำนาญ
๘	กลุ่มองค์กรเครือข่าย เกษตรกร	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาเกษตรกร และการ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
๙	กลุ่มราษฎรที่ได้รับความ เดือดร้อนจากการใช้อำนาจ ตามมาตรา ๔๔	ขอให้ยกเลิกคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๐ กรณีมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้ กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากการ ใช้อำนาจตามความในมาตรา ๔๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗
๑๐	สมาคมชวานาเศรษฐกิจ พอเพียง	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งรัฐบาลแห่งชาติ โดยมีตัวแทน ส่วนราชการ ภาคเอกชน นักวิชาการ และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม กับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
๑๑	กลุ่มเครือข่ายผู้เลี้ยงไก่ไข่ รายย่อย	ขอให้แก้ไขปัญหาราคาไข่ไก่ตกต่ำของเกษตรกรรายย่อย โดยเสนอให้มี การปฏิรูปโครงสร้างกลไกการดำเนินงานในระบบการผลิต และการตลาด ของไก่ไข่ เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหามาให้แก่เกษตรกรรายย่อย และผู้ประกอบธุรกิจด้านการเกษตรรายใหญ่ในระยะยาว
๑๒	กลุ่มเครือข่ายพลเมือง ขับเคลื่อนสิทธิด้านสุขภาพ	ขอให้แก้ไขปัญหาระบบการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ของสำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อให้ผู้ป่วยได้มีโอกาสเข้าถึงยาที่มี คุณภาพโดยเท่าเทียมกัน
๑๓	กลุ่มสมาคมคัคคุเทศก์ อาชีพแห่งประเทศไทย	ขอให้แก้ไขปัญหาและปราบปรามผู้ประกอบการจูงนาเที่ยวที่ผิดกฎหมาย เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
๑๔	กลุ่มสหกรณ์ภาค การเกษตร	ขอให้ทบทวนร่างประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกรณี การรับซื้อไฟฟ้าจากโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ แบบติดตั้ง บนพื้นดินสำหรับหน่วยงานราชการและสหกรณ์ภาคการเกษตร พ.ศ. ๒๕๖๐ เนื่องจากมีเนื้อหาที่ขัดแย้งกับประกาศคณะกรรมการกำกับ กิจการพลังงาน เรื่อง การรับซื้อไฟฟ้าจากโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงาน แสงอาทิตย์ แบบติดตั้งบนพื้นดินสำหรับหน่วยงานราชการและสหกรณ์ ภาคการเกษตร พ.ศ. ๒๕๕๘ และมติคณะกรรมการนโยบายพลังงาน แห่งชาติ ในประเด็นราคาซื้อไฟฟ้าที่กำหนดให้ราคาต่ำกว่าเดิม
๑๕	กลุ่มคณะอธิปไตยปวงชน ชาวไทย เพื่อชาติ ศาสน์ กษัตริย์	ขอให้พิจารณาความเหมาะสมของการใช้คำศัพท์บนหลักหมุดที่ติดตั้งบนพื้น ถนนที่มีรถและคนสัญจรไปมา

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๖	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การบินไทย	ขอให้ตรวจสอบการบริหารงานของคณะกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต
๑๗	บริษัท รักษาความปลอดภัย ปกรณ์ภพ เซอร์วิส จำกัด	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติ ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๘
๑๘	เครือข่ายประชาชนปกป้อง ประเทศ	<p>๑. ขอให้ปลัดรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน คณะทำงานด้านพลังงาน เศรษฐกิจ และกฎหมาย ประธานคณะกรรมการการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย คณะผู้บริหารบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</p> <p>๒. ขอให้ยกเลิกการปรับขึ้นค่าไฟฟ้าอัตโนมัติเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๐ ๑๒.๕๒ สตางค์/หน่วย</p> <p>๓. ขอให้ใช้มาตรา ๔๔ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ ยกเลิกการประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติปิโตรเลียม (ฉบับที่ ..) พ.ศ. และร่างพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม (ฉบับที่ ..) พ.ศ.</p> <p>๔. ขอให้เรียกคืนท่อก๊าซจากบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)</p> <p>๕. ขอให้ปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม ตำรวจ สื่อมวลชน และการศึกษา</p>
๑๙	กลุ่มราษฎรอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด	ขอคัดค้านการเช่าที่ดินบริเวณแหลมโตก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำนวน ๔๘ ไร่ เพื่อจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเกาะกูด ภายใต้โครงการ ธนาเลย์ บาย เดอะ ซี เนื่องจากไม่มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในพื้นที่ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด
๒๐	บริษัท เบสท์ริน กรู๊ป จำกัด	ขอให้แก้ไขปัญหากรณี องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ไม่ดำเนินการตามคำสั่งขอคุ้มครองชั่วคราวระหว่างพิจารณาคดีของ ศาลปกครองกลางที่มีคำสั่งให้ ขสมก. ดำเนินการตรวจรับรถยนต์โดยสาร ปรับอากาศใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ (NGV) ที่ออกจากอารักขาของ ศุลกากรแล้วไว้ชั่วคราวก่อนศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น และภายหลังดำเนินการตรวจรับรถยนต์โดยสารตามข้อสัญญาอื่น ๆ
๒๑	คณะกรรมการสมานฉันท์ แรงงานไทย (คสรท.) และสมาพันธ์แรงงาน รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (สรส.)	ขอให้แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานด้านสาธารณสุข การศึกษา และการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ รวมถึงการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพรัฐวิสาหกิจให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม
๒๒	กลุ่มสมัชชาคนจนกรณี เขื่อนปากมูล	ขอให้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล ตามรายชื่อ ที่สมัชชาคนจนเสนอ กับขอให้เปิดประตูระบายน้ำเขื่อนปากมูลเพื่อให้ปลา สามารถมาวางไข่ในแม่น้ำมูลได้
๒๓	กลุ่มขบวนการสร้างเสริม สุขภาพภาคประชาชน	ขอให้ทบทวนร่างพระราชบัญญัติกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. โดยขอให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแก้ไข ร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว

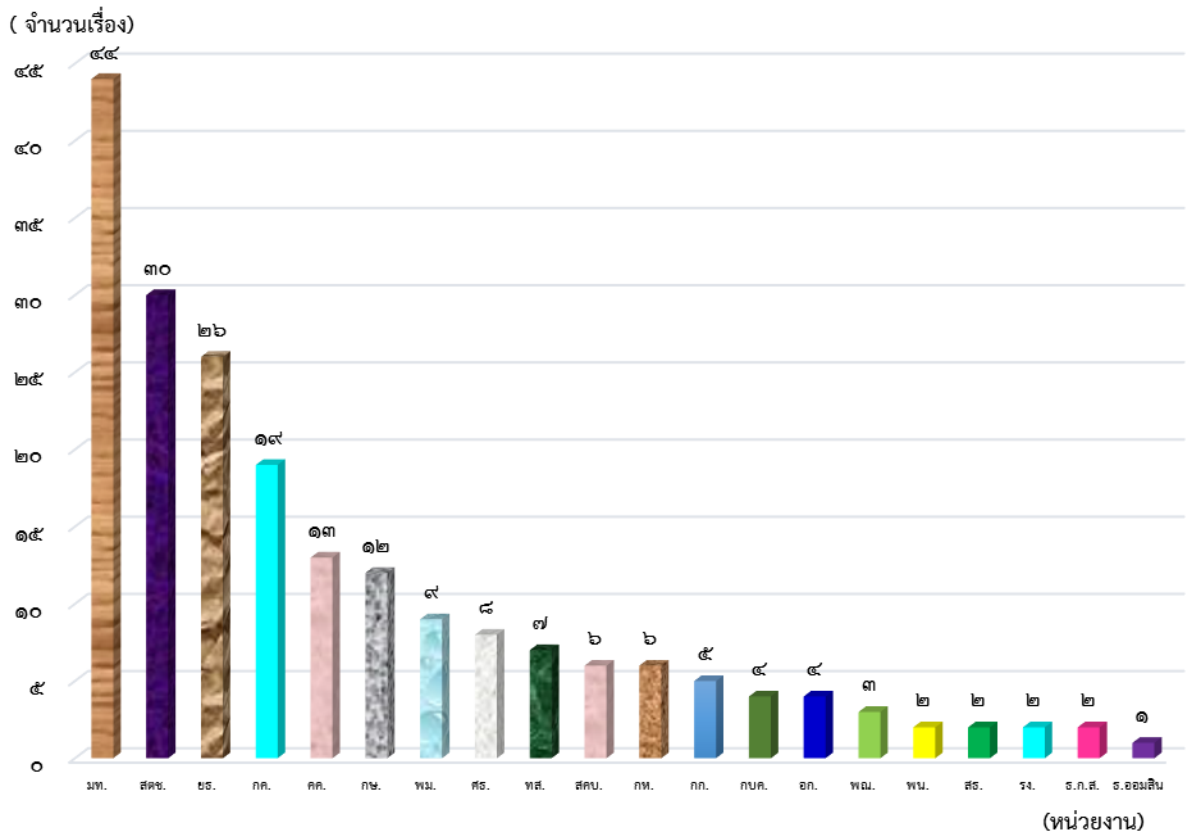
๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๓๑๖ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๐๕ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๑๑ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม

๑๑๑๑ จำนวน ๒๐๕ เรื่อง



หมายเหตุ : กต. ดศ. วธ. วท. กทม. และ สสน. ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ธ.ออมสิน ธ.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

.....