



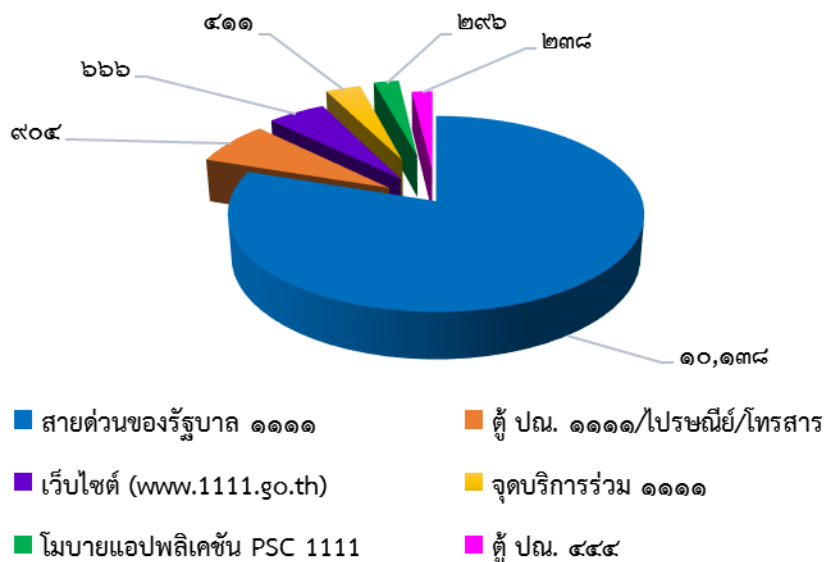
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ



| ลำดับที่ | ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น | จำนวนการติดต่อ (ครั้ง) | ร้อยละ |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------|
| ๑ | สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ | ๑๐,๑๓๔ | ๘๐.๑๒ |
| ๒ | ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร | ๗,๑๕๕ | ๕๖.๖๖ |
| ๓ | เว็บไซต์ (www.1111.go.th) | ๕,๒๖๖ | ๔๑.๑ |
| ๔ | จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ | ๓,๒๕๕ | ๒๕.๖๖ |
| ๕ | โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 | ๒,๓๖๖ | ๑๘.๘๘ |
| ๖ | ตู้ ปณ. ๔๔๔ | ๑,๘๘๘ | ๑๔.๖๖ |
| รวมทั้งสิ้น | | ๑๒,๖๕๓ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๖๕๓ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และตู้ ปณ. ๔๔๔ ตามลำดับ

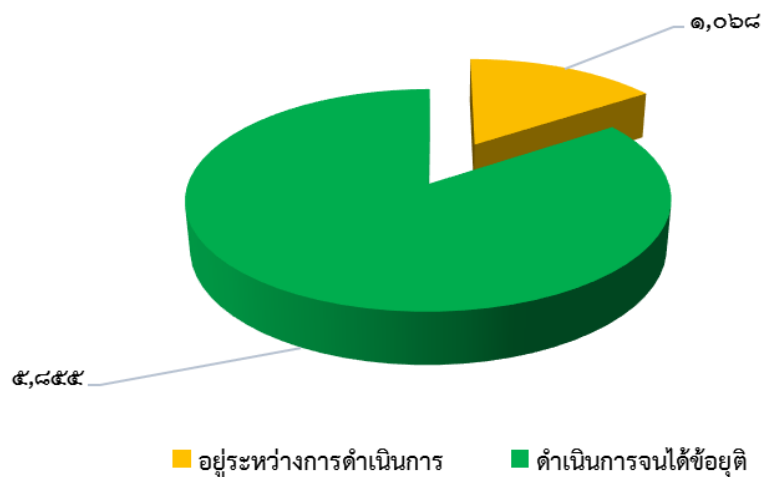
หมายเหตุ : ช่องทางตู้ ปณ.๔๔๔ เป็นช่องทางที่ คสช. เปิดรับเรื่องร้องทุกข์การประทุมิชอบเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนกลาง

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

| ลำดับที่ | ประเภทเรื่อง | จำนวนเรื่อง | ร้องทุกข์ | แสดงความคิดเห็น |
|-------------|--|-------------|-----------|-----------------|
| ๑ | สังคมและสวัสดิการ | ๔,๒๓๔ | ๓๕๖๔ | ๖๗๐ |
| ๒ | การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ | ๙๑๙ | ๘๘๔ | ๓๕ |
| ๓ | การเมือง-การปกครอง | ๖๒๕ | ๑๙๔ | ๔๓๑ |
| ๔ | เศรษฐกิจ | ๕๙๒ | ๔๔๘ | ๑๔๔ |
| ๕ | กฎหมาย | ๓๓๙ | ๒๔๙ | ๙๐ |
| ๖ | ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ๒๐๕ | ๑๕๓ | ๕๒ |
| ๗ | พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ | ๙ | ๔ | ๕ |
| รวมทั้งสิ้น | | ๖,๙๒๓ | ๕,๔๙๖ | ๑,๔๒๗ |
| ร้อยละ | | ๑๐๐.๐๐ | ๗๙.๓๙ | ๒๐.๖๑ |

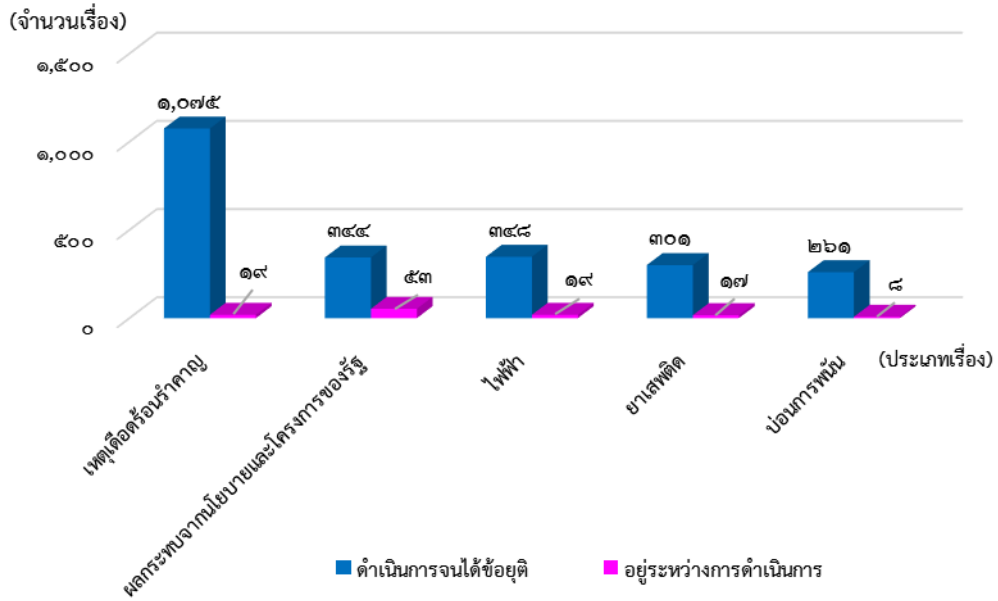
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๙๒๓ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๙๒๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๘๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๗ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๐๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๓

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๐ กลุ่ม

| ลำดับที่ | กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน | ประเด็นข้อเรียกร้อง |
|----------|---|---|
| ๑ | กลุ่มผู้ใช้น้ำชลประทานแม่สาว ตำบลแม่สาว อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ | ขอให้เร่งดำเนินการตรวจสอบกรณีได้มีบุคคลบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติเพื่อทำสวนปลูกส้มและวางท่อน้ำสูบน้ำจากพื้นที่ป่าต้นน้ำ ตำบลแม่สาว อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเหตุทำให้ประชาชนและเกษตรกรได้รับความเดือดร้อนไม่มีน้ำใช้เพื่ออุปโภคบริโภค และทำการเกษตร |
| ๒ | สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) | แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมติคณะรัฐมนตรีและนโยบายของรัฐบาลกรณีการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อป้องกันมิให้นักการเมืองเข้ามาแทรกแซงการบริหารงาน แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ปราศจากการทุจริตและลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม |
| ๓ | กลุ่มราษฎร ผู้ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน จังหวัดเพชรบุรี | ขอให้เร่งแก้ไขปัญหากรณีได้มีกลุ่มบุคคลบุกรุกที่ดินที่จัดสรรให้แก่ราษฎรในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ เป็นเหตุทำให้ราษฎรที่ได้รับการจัดสรรที่ดินไม่สามารถเข้าทำประโยชน์ในพื้นที่ดังกล่าวได้ และขอให้ตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ |

| ลำดับ ที่ | กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน | ประเด็นข้อเรียกร้อง |
|--------------|---|---|
| ๔ | เกษตรกรชาวสวนมะนาว จังหวัดกำแพงเพชร | <p>ขอให้แก้ไขปัญหาราคามะนาวตกต่ำ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ขอความช่วยเหลือด้านปัจจัยการผลิต โดยขอให้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับเกษตรกรผู้ปลูกข้าวและยางพารา ๒. ขอให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรพักชำระหนี้และลดดอกเบี้ย เป็นเวลา ๓ ปี รวมทั้งขอเพิ่มเงินทุนให้แก่เกษตรกร ๓. ขอให้เร่งสำรวจจำนวนเกษตรกรชาวสวนมะนาวทั่วประเทศ เพื่อส่งเสริมการผลิตในภาพรวม และจัดหาตลาดรองรับ |
| ๕ | กลุ่มประชาสังคมปฏิรูป ทรัพยากรและทองคำ | <p>ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับความเดือดร้อนจากการประกาศเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติและป่าไม้ทับซ้อนที่ดินทำกินของราษฎร โดยไม่มีการพิสูจน์สิทธิในที่ดิน เป็นเหตุทำให้ราษฎรที่อยู่ในพื้นที่ดังกล่าวไม่มีที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินพร้อมทั้งถูกดำเนินคดีความผิดฐานบุกรุกที่ดินของรัฐ</p> |
| ๖ | กลุ่มเกษตรกรจังหวัดบุรีรัมย์ | <p>ขอทราบผลอนุมัติการดำเนินโครงการธนาคารโค-กระบือเพื่อเกษตรกรตามพระราชดำริ (ธ.ค.ก.) และโครงการฟาร์มโคเนื้อสร้างอาชีพ เพื่อให้เกษตรกรนำโค-กระบือไปใช้ประโยชน์ในการเกษตรกรรมเสริมสร้างอาชีพ และเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกร</p> |
| ๗ | เครือข่ายชุมชนตำบลกลางดง ตำบลดงพญาเย็น ตำบลหนองน้ำแดง ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา | <p>ขอให้แก้ไขปัญหากรณีราษฎรจังหวัดนครราชสีมาได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษ หมายเลข ๖ สายบางปะอิน-นครราชสีมา เนื่องจากการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตของชุมชน</p> |
| ๘ | กลุ่มประชาสังคมปฏิรูป ทรัพยากรและทองคำ | <ol style="list-style-type: none"> ๑. ขอคัดค้านนโยบายบริหารจัดการแร่ทองคำและแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการทรัพยากรแร่ทองคำ รวมทั้งคัดค้านมติที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการแร่แห่งชาติ ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐ เนื่องจากการเร่งผลักดันนโยบายเพื่อให้เอกชนได้รับอนุญาตทำเหมืองแร่ทองคำ ๒. ขอเสนอรายชื่อประชาชนเพื่อเสนอร่างพระราชบัญญัติควบคุมแร่ทองคำ และควบคุมการทำเหมืองแร่ทองคำ พ.ศ. โดยอาศัยอำนาจของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ เพื่อให้เกิดการควบคุม คุ่มครอง และรักษาให้แร่ทองคำเป็นทรัพย์สินของประเทศชาติ โดยห้ามไม่ให้มีการประมูลหรืออนุญาตสัมปทานให้แก่บุคคลหรือเอกชน ดำเนินกิจการเหมืองแร่ภายในประเทศ และเห็นควรแยกแร่ทองคำออกจากพระราชบัญญัติแร่ทุกฉบับ ๓. ขอให้ใช้อำนาจของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๗๗ เพื่อยกระดับกรณีปัญหาที่ดินทำกินของประชาชนให้เป็นวาระแห่งชาติ โดยดำเนินการตรวจสอบแก้ไขและปฏิรูปกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกินให้แก่ประชาชน และนำเข้าสู่วาระการประชุมคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบ |

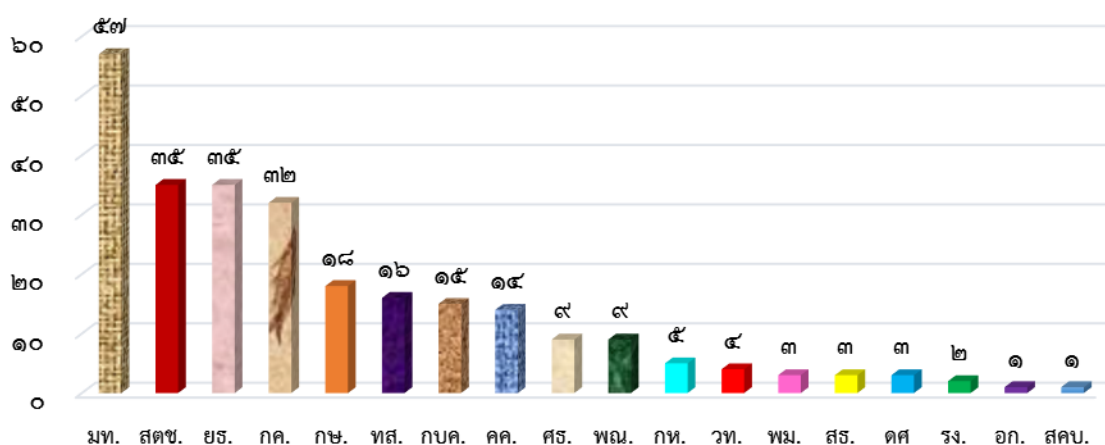
| ลำดับ ที่ | กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน | ประเด็นข้อเรียกร้อง |
|--------------|--|--|
| ๙ | เครือข่ายทันตแพทย์ ภาครัฐและเอกชนชมรม ทันตอาสา | ขอให้ยกเลิกกรณีการกำหนดเครื่องกำเนิดรังสีทางทันตกรรมไม่ให้อยู่ภายใต้ การควบคุมตามพระราชบัญญัติพลังงานนิวเคลียร์เพื่อสันติ พ.ศ. ๒๕๕๙ เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวมีบทบัญญัติที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์สากล ของการควบคุมเครื่องกำเนิดรังสี และมีอัตราโทษทางอาญาที่รุนแรง เกินกว่าเหตุ ประกอบกับเครื่องกำเนิดรังสีทางการแพทย์อยู่ภายใต้ การกำกับดูแลด้านมาตรฐานความปลอดภัยของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขอยู่แล้ว ทั้งนี้ หากมีการบังคับใช้กฎหมายฉบับดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนทางการให้บริการและคุณภาพการรักษา ทางการแพทย์ลดลง |
| ๑๐ | นายอมร ชันทะวัตร กับพวก | ขอให้แก้ไขปัญหาคณาณิกวิทยาลัยอาชีวศึกษาโชติชนที่อุบลราชธานี หลอกให้เข้ารับการศึกษาลอดหลักสูตรโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ หากแต่เมื่อจบการศึกษากลับไม่ได้รับใบรับรองวุฒิการศึกษาจากวิทยาลัยฯ |

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๔๘๘ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๖๒ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๒๖ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ จำนวน ๒๖๒ เรื่อง

(จำนวนเรื่อง)



(หน่วยงาน)

หมายเหตุ : กค. กต. พน. วธ. กทม. ช.ก.ส. ช.ออมสิน และ สลน. ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ
ทั้งนี้ มี ช.ออมสิน ช.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับ
หนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป