



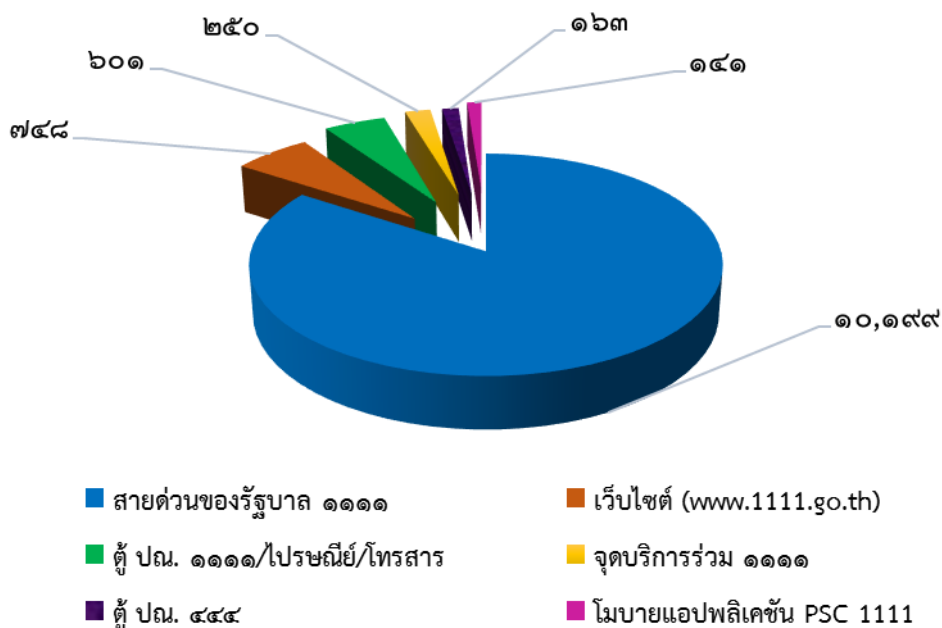
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



| ลำดับที่ | ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น | จำนวนการติดต่อ (ครั้ง) | ร้อยละ |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------|
| ๑ | สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ | ๑๐,๑๙๙ | ๘๔.๒๗ |
| ๒ | เว็บไซต์ (www.1111.go.th) | ๗๔๘ | ๖.๑๘ |
| ๓ | ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร | ๖๐๑ | ๔.๙๗ |
| ๔ | จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ | ๒๕๐ | ๒.๐๗ |
| ๕ | ตู้ ปณ. ๔๔๔ | ๑๖๓ | ๑.๓๕ |
| ๖ | โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 | ๑๔๑ | ๑.๑๖ |
| รวมทั้งสิ้น | | ๑๒,๑๐๒ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๑๐๒ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ ตู้ ปณ. ๔๔๔ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

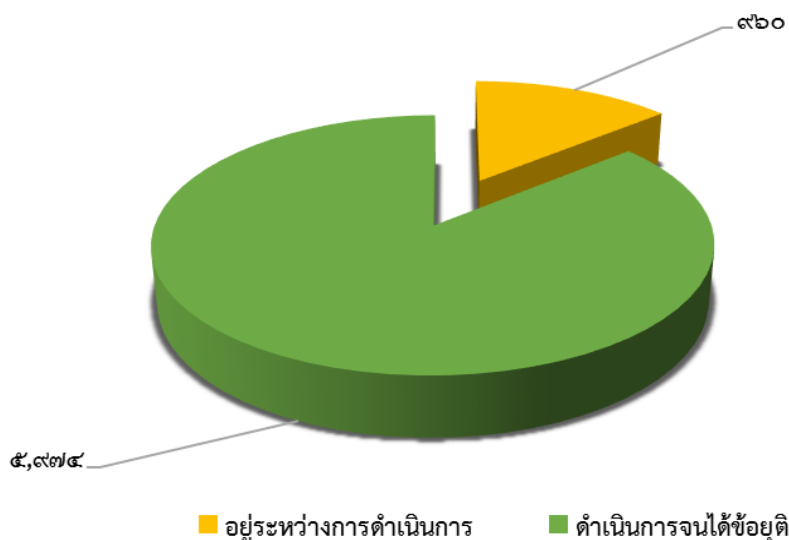
หมายเหตุ : ช่องทางตู้ ปณ.๔๔๔ เป็นช่องทางที่ คสช. เปิดรับเรื่องร้องทุกข์การประพุดมิชอบเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนกลาง

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

| ลำดับที่ | ประเภทเรื่อง | จำนวนเรื่อง | ร้องทุกข์ | แสดงความคิดเห็น |
|-------------|--|-------------|-----------|-----------------|
| ๑ | สังคมและสวัสดิการ | ๓,๘๓๖ | ๓,๒๔๑ | ๕๙๕ |
| ๒ | การเมือง-การปกครอง | ๑,๐๘๙ | ๒๕๒ | ๘๓๗ |
| ๓ | การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ | ๖๗๑ | ๖๔๒ | ๒๙ |
| ๔ | เศรษฐกิจ | ๕๕๑ | ๔๐๖ | ๑๔๕ |
| ๕ | ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ๕๓๒ | ๔๕๘ | ๗๔ |
| ๖ | กฎหมาย | ๒๔๕ | ๑๙๖ | ๔๙ |
| ๗ | พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ | ๑๐ | ๗ | ๓ |
| รวมทั้งสิ้น | | ๖,๙๓๔ | ๕,๒๐๒ | ๑,๗๓๒ |
| ร้อยละ | | ๑๐๐.๐๐ | ๗๕.๐๒ | ๒๔.๙๘ |

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๙๓๔ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมือง-การปกครอง และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

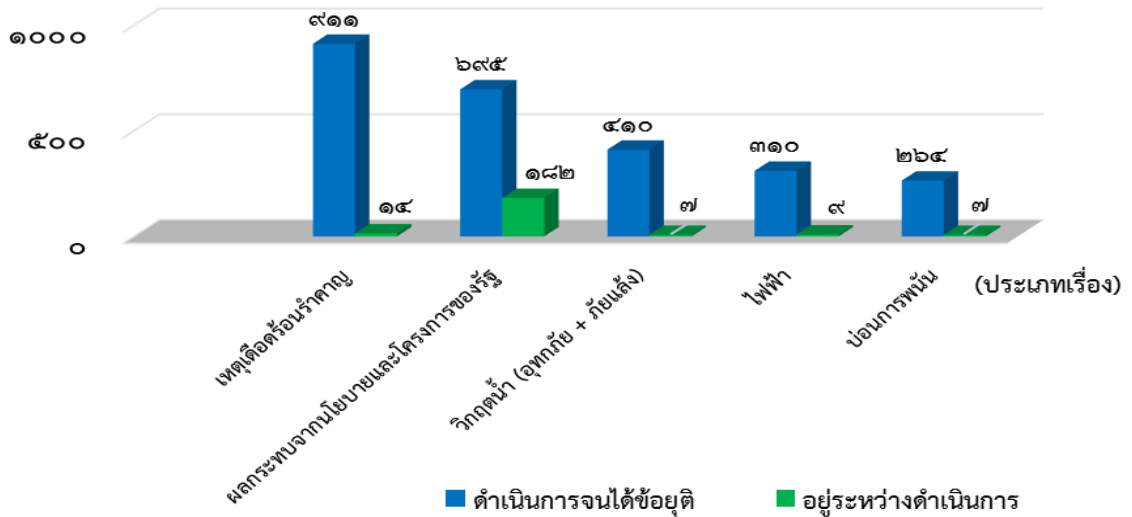
๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๙๓๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๙๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๔

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๖ กลุ่ม

| ลำดับที่ | กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน | ประเด็นข้อเรียกร้อง |
|----------|--|---|
| ๑ | คณะทำงานประชาชนเพื่อการอนุรักษ์และสิทธิชุมชนและเครือข่ายปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร | ขอให้แก้ไขปัญหาด้านที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินกรณีได้รับผลกระทบจากคำสั่ง คสช. ที่ ๖๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง การปราบปรามหยุดยั้ง การบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ และนโยบายการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐ และแก้ไขปัญหาคัดแย้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน กับขอทราบสรุปผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดินทำกินและที่อยู่อาศัยทับซ้อนที่ดินของรัฐ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของศาลจังหวัดตรัง |
| ๒ | สมาคมองค์การพิทักษ์รัฐธรรมนูญไทย | ขอให้แก้ไขปัญหาคอร์รัปชันกรณีกรมธนารักษ์ได้แจ้งความดำเนินคดีข้อหาบุกรุกกับประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ก่อสร้างเขื่อนคอนกรีตเสริมเหล็กและประตูระบายน้ำคลองลาดพร้าว คลองบางบัว คลองถนน คลองสองและคลองบางซื่อ กับขอให้ตรวจสอบการบริหารงานของหัวหน้าส่วนราชการกรมธนารักษ์ที่ขัดแย้งและไม่เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการน้ำของรัฐบาลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |
| ๓ | เครือข่ายประชาชนปฏิรูปตำรวจ | ขอให้เร่งดำเนินการปฏิรูปโครงสร้างเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มงานสอบสวนและการโอนหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปสังกัดกระทรวงให้ตรงตามอำนาจหน้าที่และกฎหมาย เนื่องจากการดำเนินการของคณะกรรมการการปฏิรูปตำรวจไม่มีความคืบหน้า ประกอบกับมีเนื้อหาแนวทางการปฏิรูปตำรวจบิดเบือนจากข้อเท็จจริงและไม่สอดคล้องกับข้อเสนอของประชาชนทุกภาคส่วน |

| ลำดับ ที่ | กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน | ประเด็นข้อเรียกร้อง |
|--------------|---|--|
| ๔ | ผู้ได้รับความเสียหายจากบริษัท ดิจิตอล คราว โฮลดิ้ง จำกัด | ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการร่วมลงทุนกับบริษัท ดิจิตอล คราว โฮลดิ้ง จำกัด โดยขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษและสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินนำทรัพย์สินที่ยึดอายัดมาจากบริษัทฯ มาเฉลี่ยคืนให้แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหาย |
| ๕ | กลุ่มศึกษาการพัฒนา ระยองเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออก | <p>แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาและร่างพระราชบัญญัติระยองเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) พ.ศ. ดังนี้</p> <p>๑. ขอให้หน่วยงานรัฐแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดจากแผนการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (ESB) อย่างเป็นทางการในระยะยาวและเป็นที่ยอมรับของประชาชน</p> <p>๒. ขอให้หน่วยงานรัฐศึกษาทางเลือกและผลกระทบต่าง ๆ อย่างรอบด้านโดยไม่เร่งรัดการดำเนินโครงการฯ หรือกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่มีการคัดค้านอยู่ในปัจจุบัน และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาความเหมาะสมของโครงการฯ ด้วย</p> <p>๓. ขอให้ปฏิบัติตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ กรณีกระบวนการตราร่างพระราชบัญญัติเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๔. ขอให้หน่วยงานรัฐให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่มากกว่านักลงทุนหรือหุ้นส่วนในการพัฒนาฯ เกี่ยวกับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออกและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างสมดุล ทั้งนี้ ขอให้ทบทวนร่างพระราชบัญญัติเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. เกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามมาตรา ๒๖ ประกอบมาตรา ๒๔ และ ๓๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐</p> |
| ๖ | ชุมชนชาวเลบ้านราไวย์ | ขอให้เร่งดำเนินการเพิกถอนเอกสารสิทธิที่ดินที่ออกทับพื้นที่ชุมชนชาวเลราไวย์โดยมิชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาที่ดิน ที่ทำกินและพื้นที่ทางจิตวิญญาณของชุมชนชาวเล ตามรายงานการตรวจสอบของกรมสอบสวนคดีพิเศษ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และคำพิพากษาของศาลจังหวัดภูเก็ต กับแก้ไขปัญหาดินชาวเลราไวย์ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมตามที่ได้มีการรายงานผลการดำเนินการต่อที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๐ |
| ๗ | ผู้ประกอบการเจ้าของอาคารศูนย์การค้าเซ็นเตอร์วัน อาคารร้านหนังสือดอกหญ้า และอาคารสำนักงานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค | ขอให้แก้ไขปัญหาคณะผู้ประกอบการและเป็นเจ้าของอาคารศูนย์การค้าเซ็นเตอร์วัน อาคารร้านหนังสือดอกหญ้า และอาคารสำนักงานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์สลายการชุมนุมทางการเมือง พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากได้รับค่าชดเชยเท่ากับผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนที่ทรัพย์สินได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ฯ ซึ่งไม่เพียงพอต่อการฟื้นฟูกิจการ และบางรายต้องปิดกิจการลง |

| ลำดับ ที่ | กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน | ประเด็นข้อเรียกร้อง |
|--------------|--|--|
| ๘ | สหกรณ์บริการท่องเที่ยว เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ | ขอให้แก้ไขปัญหากรณีสหกรณ์บริการท่องเที่ยวเกาะลันตา จำกัด ได้รับผลกระทบจากการจัดระเบียบการเดินรถโดยสารไม่ประจำทาง (รถ ๓๐) ในพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เนื่องจากได้มีการอนุญาตให้ผู้ประกอบการขนส่งบางรายนำรถรับจ้างสาธารณะให้บริการนอกเส้นทาง และเรียกเก็บอัตราโดยสารแบบเหมาจ่าย ซึ่งขัดต่อระเบียบการเดินรถประจำทาง (หมวด ๑๐) |
| ๙ | กลุ่มราษฎรผู้ได้รับผลกระทบ จากโครงการก่อสร้างเขื่อน คลองวังหีบ ตำบลนาหลวงเสน อำเภอทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช | ขอให้ยกเลิกการดำเนินโครงการก่อสร้างเขื่อนคลองวังหีบ จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากไม่จัดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศน์และวิถีการดำรงชีวิตของชุมชนโดยตรง |
| ๑๐ | องค์กรแรงงานแห่งประเทศไทย (อรท.) เครือข่ายประกันสังคม คนทำงาน (คปค.) | ขอให้นำร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่...) พ.ศ. เสนอต่อ สภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อพิจารณาเห็นชอบ และให้มีผลบังคับใช้ภายใน ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อเป็นการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิต ของผู้ใช้แรงงาน |
| ๑๑ | สมาคมส่งเสริมศาลเจ้าพ่อ หลักเมืองนางรอง | ขอให้ระงับคำสั่งย้ายนายอำเภอนางรอง (นายเพชร สุพัตกุล) จังหวัดบุรีรัมย์ ไปดำรงตำแหน่งนายอำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจาก ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน |
| ๑๒ | มูลนิธิเฝ้าไม่ขับ | ขอให้กำหนดวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นวันงดจำหน่ายเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ เพื่อลดความสูญเสียจากอุบัติเหตุที่เกิดจากการดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ และถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหา ภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร |
| ๑๓ | กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร บ้านโป่งมะค่า | ขอให้เร่งดำเนินการแก้ปัญหาหนี้สินให้แก่เกษตรกรสมาชิกกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกรที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เกษตรกรผู้สูงอายุ และเกษตรกรที่ใช้เอกสารสิทธิสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ที่ขึ้นทะเบียนเกษตรกร กับสำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกรแล้ว หากแต่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหานี้สิน เป็นเหตุทำให้ได้รับความเดือดร้อนด้านที่ดินทำกิน และที่อยู่อาศัย ซึ่งเกษตรกรบางรายถูกดำเนินคดีและยึดทรัพย์สินขายทอดตลาดแล้ว |
| ๑๔ | สหกรณ์การเกษตรไชยวาน พัฒนาพิบูลย์รักษ์ จำกัด จังหวัดอุดรธานี | ขอให้ตรวจสอบการบริหารงานของประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตร ไชยวานพัฒนาพิบูลย์รักษ์ จำกัด เนื่องจากมีพฤติกรรมส่อไปทางไม่สุจริต เอื้อผลประโยชน์ให้แก่ตนเองกับพวก และไม่เปิดโอกาสให้สมาชิกสหกรณ์ฯ แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมลงมติเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนิน โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนพื้นดิน สำหรับหน่วยงานราชการและสหกรณ์การเกษตร (โซลาร์ฟาร์ม) เป็นเหตุทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความเสียหาย |

| ลำดับ ที่ | กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน | ประเด็นข้อเรียกร้อง |
|--------------|--|--|
| ๑๕ | สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | ขอให้ทบทวนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๐ กรณีเห็นชอบ ให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จัดตั้งบริษัท โครงข่ายบอร์ดแบนด์แห่งชาติ จำกัด (NBN Co.) และบริษัท โครงข่ายระหว่างประเทศและศูนย์ข้อมูลอินเทอร์เน็ต จำกัด (NGDC Co.) เนื่องจากเห็นว่าอาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของประชาชน และอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานรัฐ ก็ขอให้สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมหารือแนวทางการบริหารงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อป้องกันการผูกขาดของธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคมจากบริษัทเอกชน และเป็นทางเลือกให้กับประชาชนได้ใช้ บริการในราคาที่เหมาะสม |
| ๑๖ | ชาวบ้านและอาสาสมัคร พิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน | ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการฝังกลบขยะ ของบริษัท กำจัดของเสียไทย จำกัด ในพื้นที่ตำบลหนองแห่น อำเภอ พนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา |

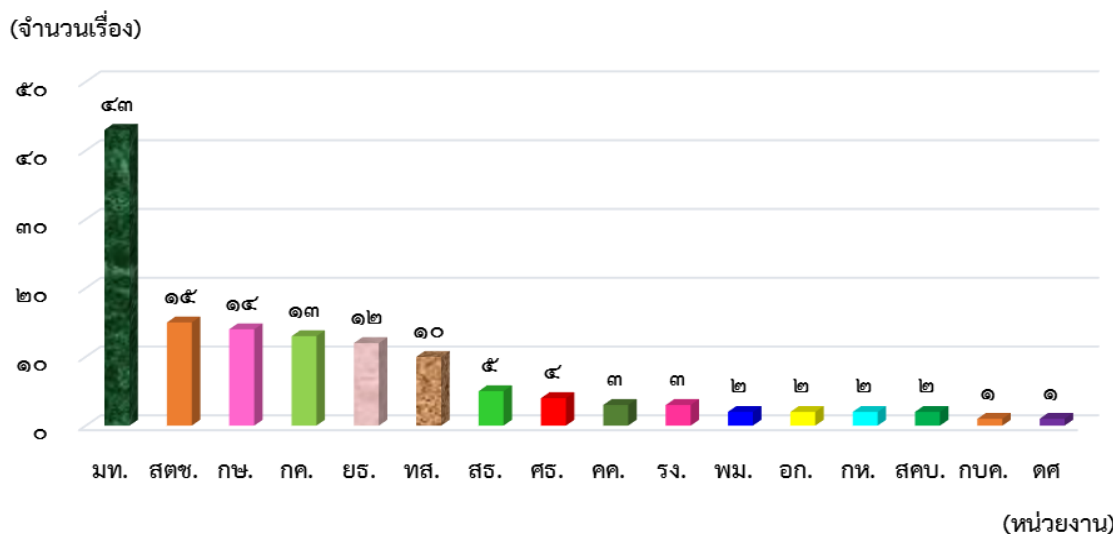
๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๓๐๐ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๑๓๒ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๖๘ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม

๑๑๑๑ จำนวน ๑๓๒ เรื่อง



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