



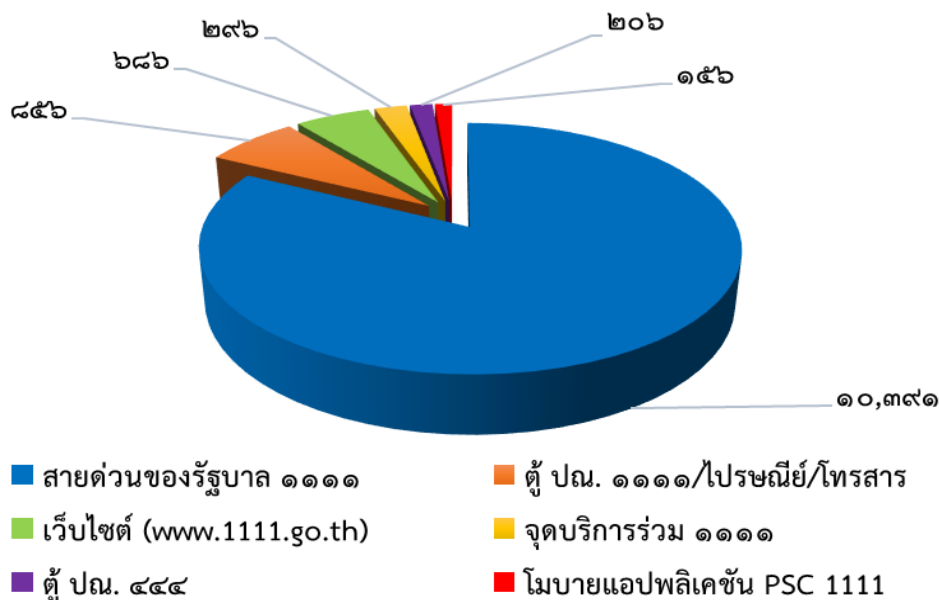
สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.  
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑ และที่ยื่นเรื่องต่อ คสช.

ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤศจิกายน 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	๑๐,๓๔๑	๘๒.๕๓
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๘๕๖	๖.๘๐
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๖๘๖	๕.๕๕
๔	จุดบริการร่วม ๑๑๑๑	๒๙๖	๒.๓๕
๕	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๒๐๖	๑.๖๓
๖	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๕๖	๑.๒๔
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๕๙๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๕๙๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมาคือ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ ตู้ ปณ. ๔๔๔ และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ

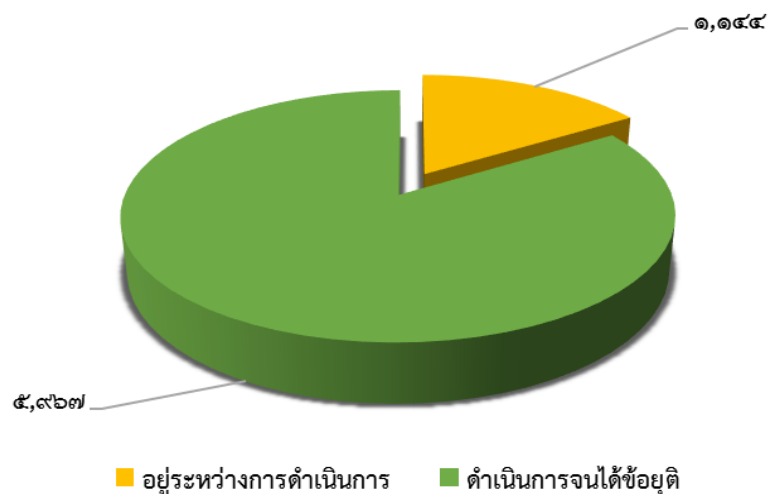
หมายเหตุ : ช่องทางตู้ ปณ.๔๔๔ เป็นช่องทางที่ คสช. เปิดรับเรื่องร้องทุกข์การประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนกลาง

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๐๔๕	๓,๓๙๔	๖๕๑
๒	การเมือง-การปกครอง	๑,๐๗๓	๒๓๙	๘๓๔
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗๓๙	๗๑๑	๒๘
๔	เศรษฐกิจ	๗๐๙	๕๐๘	๒๐๑
๕	กฎหมาย	๓๕๙	๒๑๔	๑๔๕
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๘๒	๑๔๑	๔๑
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๔	๑	๓
รวมทั้งสิ้น		๗,๑๑๑	๕,๒๐๘	๑,๙๐๓
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๓.๒๔	๒๖.๗๖

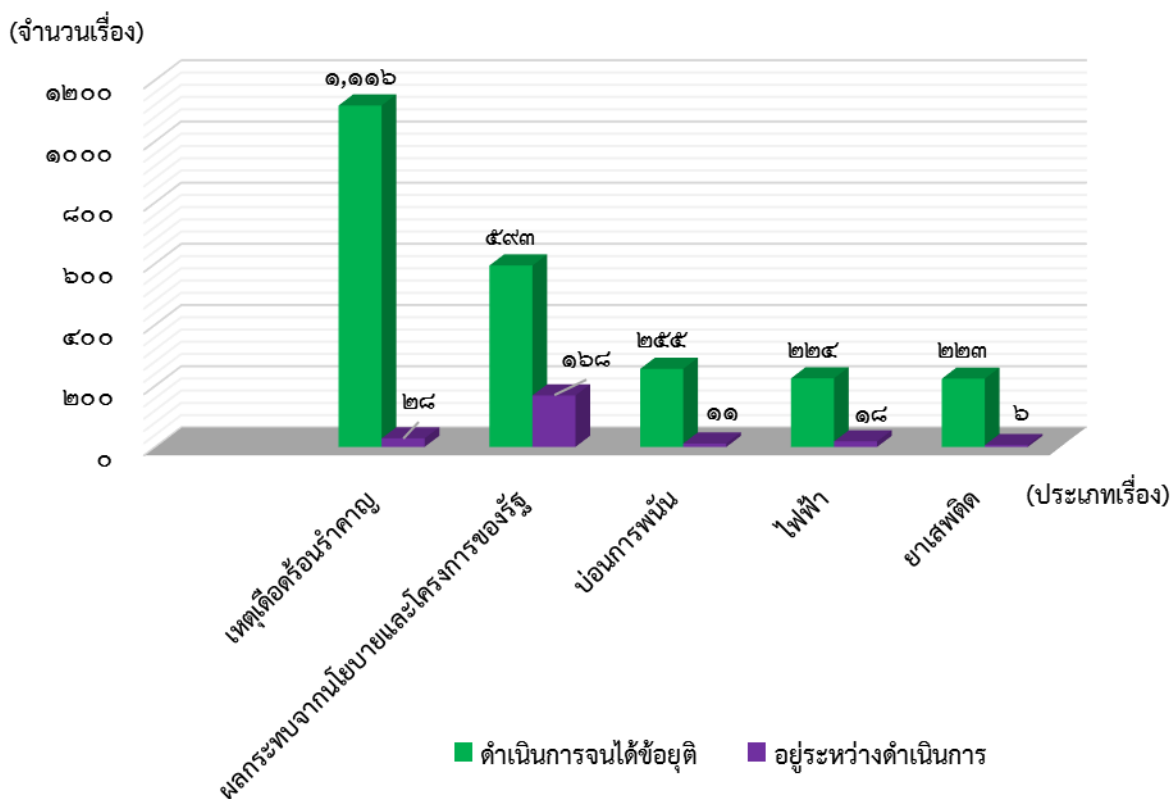
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่าในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๗,๑๑๑ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมือง-การปกครอง และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๑๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๙๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๑๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๙

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๗ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	กลุ่มประชาชนชุมชนเดชาพัฒนา ๘๗ ตำบลประชาธิปไตย อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างระบบรถไฟชานเมือง (รถไฟสายสีแดง) สายบางซื่อ – รังสิต ของการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นเหตุทำให้ราษฎรชุมชนเดชาพัฒนา ๘๗ จังหวัดปทุมธานี "ไม่ได้รับความสะดวกในการสัญจร"
๒	เครือข่ายประชาชนปกป้องประเทศ	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๗๗ กรณีการปรับปรุง พัฒนา แปรรูปรัฐวิสาหกิจ และองค์กรอิสระ โดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบและนำเข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติแล้ว หากแต่กฎหมายฉบับดังกล่าว ยังไม่ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประเทศ
๓	สมาคมองค์การพิทักษ์รัฐธรรมนูญไทย	ขอให้ปฏิรูปการใช้อำนาจของศาลหรือผู้พิพากษา โดยกำหนดแนวทางการใช้ดุลยพินิจโดยอิสระของผู้พิพากษาและตุลาการ และบทลงโทษ
๔	เครือข่ายสตรี ๔ ภาค ร่วมกับมูลนิธิเพื่อนหญิง	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาคาความรุนแรงต่อเด็กและผู้หญิงตามโครงการ "เฉย = ช่วยทำร้าย ร่วมตีเกราะ เคาะไม้ ชุมชนร่วมใจ ผู้หญิง ครอบครัว ชุมชนไทย ปลอดภัยความรุนแรง"

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๕	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ขอให้ถอดถอนร่างพระราชบัญญัติการพัฒนา การกำกับดูแล และบริหาร รัฐวิสาหกิจ พ.ศ. .... เนื่องจากร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวตรากฎหมาย ไม่ตรงกับหลักการ และเจตนารมณ์ของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจ ตลอดจน ไม่ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
๖	กลุ่มคนรักบ้านเกิดจังหวัด เพชรบุรี	ขอคัดค้านการออกใบอนุญาตการประกอบกิจการโรงงานผลิต ส่งหรือจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า โดยใช้ขยะมูลฝอยเป็นเชื้อเพลิงของบริษัท ซูปเปอร์ เอนเนอร์ยี กรุ๊ป จำกัด ซึ่งประชาชนเกรงว่าจะได้รับผลกระทบจากการ ประกอบกิจการทางด้านร่างกายและทรัพย์สิน เนื่องจากโรงงานดังกล่าว ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนและแหล่งน้ำที่ประชาชนใช้อุปโภคบริโภค และทำการเกษตร
๗	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ รถไฟแห่งประเทศไทย	ขอให้ทบทวนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙ กรณีขอให้ ชะลอการออกร่างพระราชบัญญัติการขนส่งทางราง พ.ศ. .... ไว้ก่อน โดยนำร่างพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวมาจัดทำกรรับฟังความคิดเห็นจาก ทุกภาคส่วน กับกรณีการจัดตั้งบริษัทบริหารทรัพย์สิน โดยให้นำรายได้ ทั้งหมดเข้าการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อใช้ในการพัฒนาการประกอบ กิจการรถไฟฯ ตลอดจนขอยุติการดำเนินการจัดตั้งบริษัทลูกของการรถไฟฯ ๒ บริษัท เนื่องจากผลการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบโดยรอบด้านแล้ว ไม่เกิดผลดีและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาของการรถไฟฯ ในอนาคต
๘	คณะกรรมการกลางกลุ่ม เกษตรกรแห่งประเทศไทย	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูปโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ ที่รับผิดชอบด้านการข้าว โดยขอให้จัดตั้งเป็น “กระทรวงการข้าว” เพื่อปฏิบัติหน้าที่ควบคุมดูแลส่งเสริมด้านการผลิต ด้านการแปรรูป ด้านการตลาด และด้านกฎหมาย ให้มีประสิทธิภาพและความมั่นคงที่ยั่งยืน
๙	เครือข่ายประชาชน ปฏิรูปสลาก และเครือข่าย เด็กรุ่นใหม่ไม่พนัน	ขอให้แก้ไขปัญหาผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลจำหน่ายเกินราคา โดยกำหนด มาตรการ และกฎหมายบทลงโทษ และบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. ๒๕๑๗ เพื่อป้องกันและปราบปราม การจำหน่ายสลากฯ เกินราคา
๑๐	สมาคมคนตาบอดจังหวัด พิจิตร	ขอให้ตรวจสอบการบริหารงานของคณะกรรมการสมาคมคนตาบอดจังหวัดพิจิตร เนื่องจากมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต และเอื้อประโยชน์ให้แก่พวกพ้อง โดยมีการนำรายชื่อของสมาชิกฯ ยื่นขอรับการจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาล แต่ไม่ได้นำรายได้จากการขายสลากฯ เข้าสู่บัญชีของสมาคมฯ
๑๑	เครือข่ายประชาชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	ขอให้ยุติและทบทวนการนำเสนอร่างพระราชบัญญัติส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. .... เนื่องจากบัญญัติ ข้อกำหนดไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ตามมาตรา ๕๘ และมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และไม่ได้จัดให้มี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

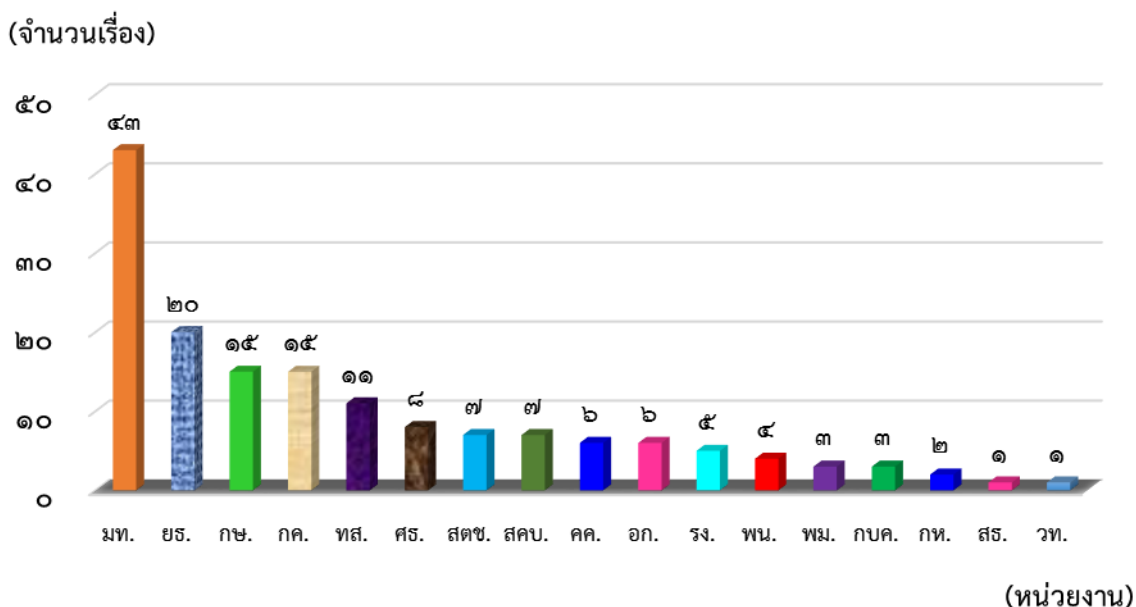
ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๒	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูป ทรัพยากรและทองคำ	ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีกับบริษัท อัครา รีซอร์สเซส จำกัด (มหาชน) ความผิดฐานประกอบกิจการทำเหมืองทองคำโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
๑๓	คณะกรรมการสมานฉันท์ แรงงานไทย	ขอให้เร่งดำเนินการปฏิรูประบบประกันสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของผู้ใช้แรงงานเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ประกันตน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิรูปฯ ดังกล่าว
๑๔	กลุ่มอนุรักษ์เกาะดอนคำพวง	ขอให้ทบทวนการออกเอกสารสิทธิที่ดิน ในพื้นที่เกาะดอนคำพวง แปลงที่ ๑ ตำบลคันไร่ อำเภอสิรินธร และแปลงที่ ๒ ตำบลกุดชุมพူ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พร้อมกับขอให้มีการประกาศให้ที่ดินบนเกาะดอนคำพวง แปลงที่ไม่ได้ทำประโยชน์ตกเป็นที่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน ประเภทพลเมืองใช้ร่วมกัน
๑๕	สมาคมเกษตรกรชาวสวนยาง ๑๖ จังหวัดภาคใต้	<p>แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายางพารา ดังนี้</p> <p>๑. แก้ไขประกาศคณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการขึ้น ทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง เพื่อให้เกษตรกรที่ไม่มีเอกสารสิทธิสามารถ จดทะเบียนเป็นเกษตรกรได้ ตามพระราชบัญญัติการยางแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ โดยการยางแห่งประเทศไทยร่วมกับกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้แก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกร ชาวสวนยางที่ไม่มีเอกสารสิทธิ</p> <p>๒. แก้ไขระเบียบการยางแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการใช้จ่าย การจัดสวัสดิการเพื่อเกษตรกรชาวสวนยาง พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามมาตรา ๔๙ (๕) ในรูปแบบสังคมสวัสดิการให้เป็นไปตามข้อเสนอและมติที่ประชุมเครือข่าย เกษตรกรชาวสวนยางทั่วประเทศ เพื่อจัดตั้งกองทุนสวัสดิการเกษตรกร ชาวสวนยาง</p> <p>๓. แก้ไขข้อบังคับคณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหาร และจัดสรรเงินกองทุนพัฒนายางพารา พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามมาตรา ๔๙ (๒) “การปลูกแทน” เพื่อให้เกษตรกรชาวสวนยางปรับเปลี่ยนการทำสวนยาง เชิงเดี่ยวมาทำสวนยางอย่างยั่งยืน และการยางแห่งประเทศไทย จ่ายค่าชดเชยการปลูกแทนบางส่วนสำหรับสวนยางที่ปิดกรีดแล้ว โดยอัตราการจ่ายค่าชดเชยให้ขึ้นอยู่กับอายุของต้นยาง</p> <p>๔. จัดทำยุทธศาสตร์และแผนแม่บท ว่าด้วยการยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิต เกษตรกรชาวสวนยาง โดยขอให้มีการตั้งคณะกรรมการ และให้เกษตรกร ชาวสวนยางเข้ามามีส่วนร่วม</p>
๑๖	กลุ่มเครือข่ายชาวบ้าน อำเภอหนองบัว จังหวัด นครสวรรค์	ขอคัดค้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงขยะแปรรูปของบริษัท ทูเอ็นเนอร์จี จำกัด ในพื้นที่หมู่ที่ ๑๗ ตำบลหนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ เนื่องจากตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และแหล่งน้ำสาธารณะ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ ประชาชนในพื้นที่ได้ และการจัดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และการดำเนินงานขาดความโปร่งใส

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๗	กลุ่มอนุรักษ์ลุ่มน้ำลำเซบาย	ขอคัดค้านโครงการก่อสร้างโรงงานน้ำตาลทรายของบริษัท น้ำตาลมิตรภาพสินธุ์ และโรงไฟฟ้าชีวมวลของบริษัท มิตรผลไบโอ-เพาเวอร์ (อำนาจเจริญ) จำกัด ในพื้นที่ตำบลน้ำปลีก จังหวัดอำนาจเจริญ เนื่องจากได้มีการจัดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หากแต่ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อดี ข้อเสีย และผลกระทบในภาพรวมของโครงการฯ ที่ชัดเจน และไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการศึกษาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการฯ ดังกล่าวแต่อย่างใด

**๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๓๗๘ ราย**

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๑๕๗ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๒๒๑ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

**๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๓ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ จำนวน ๑๕๗ เรื่อง**



หมายเหตุ : กค. กต. ดศ. พณ. วธ. กทม. ฅ.ก.ส. ฅ.อสมสิน และ สสน. ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ฅ.อสมสิน ฅ.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

.....