



## บันทึก

### สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

---

เรียน ปนร.

ผ่าน ร.ปนร. (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)

เพื่อโปรดพิจารณาลงนามในหนังสือกราบเรียน นรม. เรื่อง รายงานสรุปผล  
การดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือน  
มีนาคม ๒๕๖๓ ซึ่ง ศบช. ได้แก้ไขเพิ่มเติมตามข้อสั่งการของ ปนร. เรียบร้อยแล้ว  
ดังที่เสนอมาพร้อมนี้

(นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี)

ผอ.ศบช.

๑ พ.ค. ๖๓



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ศบช. สผป. โทร. ๔๕๑๗

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๕๐

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

เรียน ปนร.

ผ่าน ร.ปนร. (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)

## ๑. ข้อเท็จจริง

ศบช. ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึง นรม. ร.นรม. และ รต.นร. ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑

## ๒. การดำเนินการ

ศบช. ได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๖,๓๕๓ ครั้ง (๑๔,๑๓๘ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และปัญหาเสียงดังรบกวน/สิ้นสະเทือน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๘๗.๕๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๑๒.๔๗

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๑ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย และสมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ จำนวนประมาณ ๕๐๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหาสิทธิแรงงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ เพื่อให้แรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยมีสภาพการจ้างงานที่ดี รวมทั้งเพื่อให้สหรัฐอเมริกาทบทวนการระงับสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร (GSP : Generalized System of Preferences) ให้แก่สินค้าไทย

(๑.๒) สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย จำนวนประมาณ ๘๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการพัฒนาสนามบินอู่ตะเภาและเมืองการบินภาคตะวันออก เป็นเหตุทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สูญเสียรายได้และเสียโอกาสทางธุรกิจ ตลอดจนพนักงานบริษัทฯ และครอบครัวประมาณ ๑,๕๐๐ คน ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีดังกล่าว

(๑.๓) ผู้ปกครองและนักเรียนประกาศนียบัตรเตรียมอาชีพศึกษา (ปตอ.) วิทยาลัยการอาชีพโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวนประมาณ ๓๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหากรณีคณะกรรมการการอาชีวศึกษายกเลิกหลักสูตรประกาศนียบัตรเตรียมอาชีพศึกษา (ปตอ.) ส่งผลให้นักเรียนที่สนใจเข้าเรียนในหลักสูตรนี้เสียโอกาสไม่สามารถเข้าเรียนในปีการศึกษานี้ได้

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๖๗ ราย

๒.๒ รายงาน...

๒.๒ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ตั้งแต่วันที่ ๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒)

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๔,๙๔๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๔,๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๒,๘๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูล มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูล ประการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19 ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๑๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งเหตุเกี่ยวกับการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยง รองลงมาคือ แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว และร้องเรียน/ ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา การแข่งขันกีฬา งานประจำปี/ อีเวนต์ต่าง ๆ เป็นต้น ตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๒ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คณะที่ ๑ ได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบข้อเท็จจริง ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีขอให้พิจารณาทบทวนขั้นตอนการตรวจสอบคัดกรอง สินค้าที่นำเข้าและส่งออก บริเวณจุดผ่อนปรนการค้าห้วยต้นนุ่น ตำบลแม่เงา อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน

(๒) เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คณะที่ ๓ ของ สปน. ได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบ ข้อเท็จจริงกรณีประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานต้มน้ำปลาของบริษัท เพชรดำฟู๊ดส์ จำกัด ตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ และจากการเผาชิ้นส่วนขยะอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่ ตำบลโคกสะอาด อำเภอเมืองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

(๓) เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คณะที่ ๓ ของ สปน. ได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบ ข้อเท็จจริงกรณีประชาชนได้รับความเดือดร้อนด้านมลพิษจากการสัญจรของรถบรรทุกทุกดิน (ถนนมิตรภาพ สายเก่าเส้นทางท่าพระ - นครราชสีมา) ผ่านบริเวณหมู่บ้านลาภูนาปาร์ควิวส์ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

(๔) เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อร่วมพิธีสืบชะตา แม่น้ำท่าแซะ และชี้แจงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาของสมัชชาจน ตำบลสองพี่น้อง อำเภوتاแซะ จังหวัดชุมพร

(๕) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อติดตาม การแก้ไขปัญหาตาม MOU กรณีการปัญหามลพิษจากยางพารา ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี

๒.๓.๒ ภารกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้เข้าร่วมรับฟังกรณี นรม. พบปะตัวแทนภาคประชาชน ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย ตัวแทนเกษตรกร ตัวแทนประชาชนและชุมชน และตัวแทนผู้ประกอบการอิสระ เพื่อรับฟังปัญหาจากประชาชนและผู้ประกอบการกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ณ ดิ๊กไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล

(๒) ศบช. ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อโควิด-19 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกช่องทางประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

๓. ข้อพิจารณา

ศบช. พิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่ง ศบช. ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว ในการนี้ จึงเห็นควรเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ นำกราบเรียน นรม. ผ่าน ร.นรม. (นายวิษณุ เครืองาม) และ รมต.นร. (นายเทวัญ ลิปตพัลลภ) เพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒ และพิจารณาลงนามในหนังสือกราบเรียน นรม. ผ่าน ร.นรม. (นายวิษณุฯ) และ รมต.นร. (นายเทวัญฯ) เพื่อโปรดทราบข้อมูลดังกล่าว ตามที่เสนอมาร่วมนี้

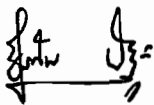


(นายอิทธิพล ช่างกลึงดี)

ผอ.ศบช.

- ทราบ ตามข้อ ๒.

- ลงนามแล้ว



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓๐ มี.ย. ๖๓

ผู้ประสานงาน : นางกุลจิตา มาแจ้ง  
นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร

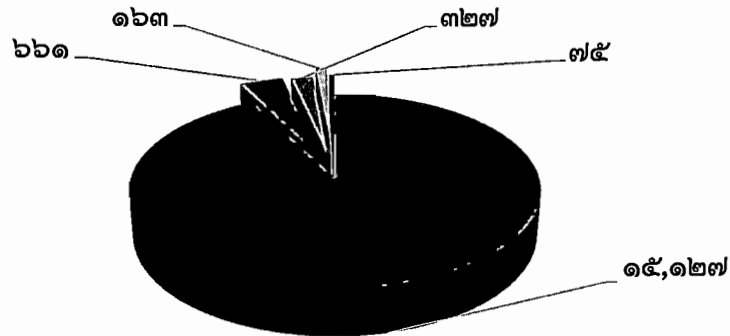


สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑  
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑  
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (เรื่องทุกข์ หมายถึง ร้องทุกข์ ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น หมายถึง เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม ให้กำลังใจ) ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th)
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑
- นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๕,๑๒๗	๘๒.๕๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๖๖๑	๔.๐๔
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓๒๗	๒.๐๐
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑๖๓	๑.๐๐
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC ๑๑๑๑	๗๕	๐.๔๖
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๑๖,๓๕๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

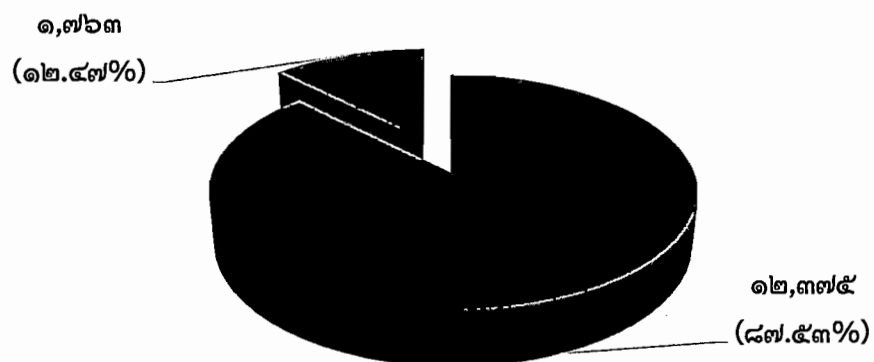
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่าในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๖,๓๕๓ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และนโยบายแอปพลิเคชัน ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๘,๒๐๓	๔,๙๑๙	๓,๒๘๔
๒	การเมือง-การปกครอง	๓,๑๐๗	๖๘๑	๒,๔๒๖
๓	เศรษฐกิจ	๑,๖๘๙	๗๐๘	๙๘๑
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖๑๔	๕๙๑	๒๓
๕	กฎหมาย	๓๓๖	๒๑๒	๑๒๔
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๘๗	๑๕๐	๓๗
๗	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๒	๒	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๑๓๘	๗,๒๖๓	๖,๘๗๕
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๕๑.๓๗	๔๘.๖๓

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๔,๑๓๘ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ การเมือง-การปกครอง และเศรษฐกิจ ตามลำดับ

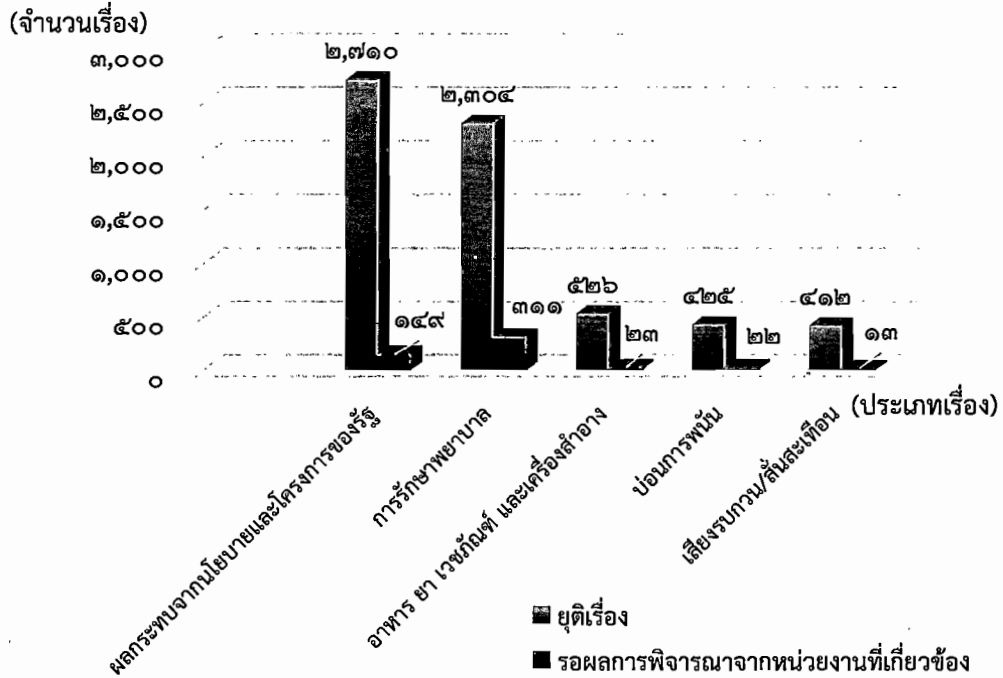
๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



■ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ■ รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๑๓๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒,๓๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๗๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๗

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



๕. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๑ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย ๘๐ คน	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการพัฒนาสนามบินอู่ตะเภาและเมืองการบินภาคตะวันออก เป็นเหตุทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สูญเสียรายได้และเสียโอกาสทางธุรกิจ ตลอดจนพนักงานบริษัทฯ และครอบครัวประมาณ ๑,๕๐๐ คน ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีดังกล่าว
๒	ผู้ปกครองและนักเรียนประกาศนียบัตรเตรียมอาชีวศึกษา (ปตอ.) วิทยาลัยการอาชีพโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ๓๐ คน	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีคณะกรรมการการอาชีวศึกษายกเลิกหลักสูตรประกาศนียบัตรเตรียมอาชีวศึกษา (ปตอ.) ส่งผลให้นักเรียนที่สนใจเข้าเรียนในหลักสูตรนี้เสียโอกาสไม่สามารถเข้าเรียนในปีการศึกษานี้ได้
๓	คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย และสมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ๕๐๐ คน	ขอให้แก้ไขปัญหาสิทธิแรงงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ เพื่อให้แรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยมีสภาพการจ้างงานที่ดี รวมทั้งเพื่อให้สหรัฐอเมริกาทบทวนการระงับสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร (GSP : Generalized System of Preferences) ให้แก่สินค้าไทย
๔	เครือข่ายเกษตรกรของ "พระราชา" ๒๑ คน	แสดงความคิดเห็นกรณีขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อดำเนินโครงการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่เกษตรกร โดยให้สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรดำเนินโครงการดังกล่าวฯ และนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป
๕		ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อดำเนินโครงการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่เกษตรกร โดยให้สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรดำเนินโครงการดังกล่าวฯ และนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป



ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๖	กลุ่มร่วมใจรักพิทักษ์ สามัคคี ๓๐ คน	ขอขอบคุณนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากให้ความ ช่วยเหลือการดำเนินการลงทะเบียนประวัติอาชญากรกรณีถูกกล่าวหาว่า ร่วมกันฉ้อโกงทรัพย์
๗	สมาคมแท็กซี่สาธารณะไทย ๖ คน	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีผู้ประกอบการรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) ได้รับ ผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยขอให้สถาบัน การเงินลดการจ่ายค่าวงรถจากปกติเหลือ ๕๐% คิดอัตราดอกเบี้ยปกติ เป็นเวลา ๑ ปี ลดราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ขอให้แจกหน้ากากอนามัย และแอลกอฮอล์ล้างมือ บริเวณลานจอดรถแท็กซี่สนามบินสุวรรณภูมิ และขอให้เร่งรัดการต่ออายุการใช้งานของรถรับจ้างสาธารณะ
๘	ราษฎรเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ๘ คน	ขอให้ตรวจสอบและดำเนินคดีกรณีมีกลุ่มบุคคลกักตุนหน้ากากอนามัย และแอลกอฮอล์ล้างมือเพื่อจำหน่ายในราคาที่สูงกว่าปกติ
๙	เครือข่ายชาวบ้านอำเภอ หนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ๒๐ คน	ขอให้ยกเลิกการก่อสร้างโรงไฟฟ้าขยะหนองบัว ในพื้นที่หมู่ที่ ๑๗ ตำบล หนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ เนื่องจากสถานที่ก่อสร้างอยู่ใน แหล่งชุมชน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ประกอบกับ ไม่จัดทำการศึกษาฟังความคิดเห็นของประชาชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโรงไฟฟ้าดังกล่าว
๑๐	กลุ่มเกษตรกรผู้ยากไร้ จังหวัดเลย ๒๘ คน	ขอให้จัดสรรที่ดินทำกินให้แก่ราษฎรในพื้นที่จังหวัดเลย จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดเพชรบูรณ์ กับขอให้แก้ไขปัญหาภัยแล้ง โดยการขุดเจาะ บ่อน้ำบาดาลเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ในพื้นที่อำเภอปากชม จังหวัดเลย
๑๑	ราษฎรหมู่ที่ ๙ บ้านดอนเสือ ตำบลบัวใหญ่ อำเภอบัว ใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ๑๐ คน	ขอให้ตรวจสอบการดำเนินโครงการขุดลอกสระหนองสะแบง ในพื้นที่ตำบล บัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากการดำเนินโครงการฯ ส่อไปในทางทุจริต นำดินที่ได้จากการขุดลอกมาใช้ประโยชน์ส่วนตน

๖. สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม  
๒๔ หน่วยงาน) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

๖.๑ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๖๗ ราย

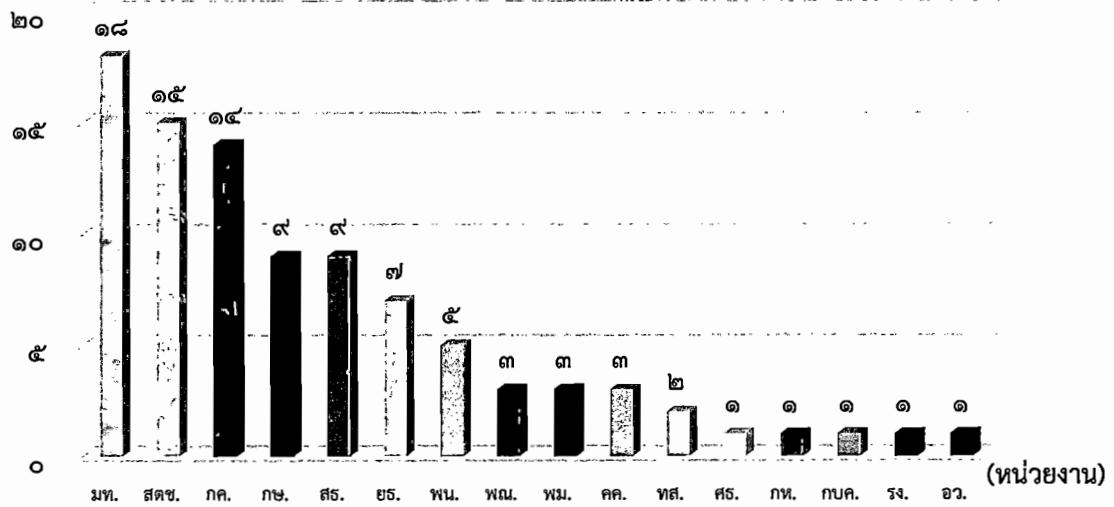
- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๙๓ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๗๔ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง

กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ  
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๖.๒ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๙๓ เรื่อง

(จำนวนเรื่อง)



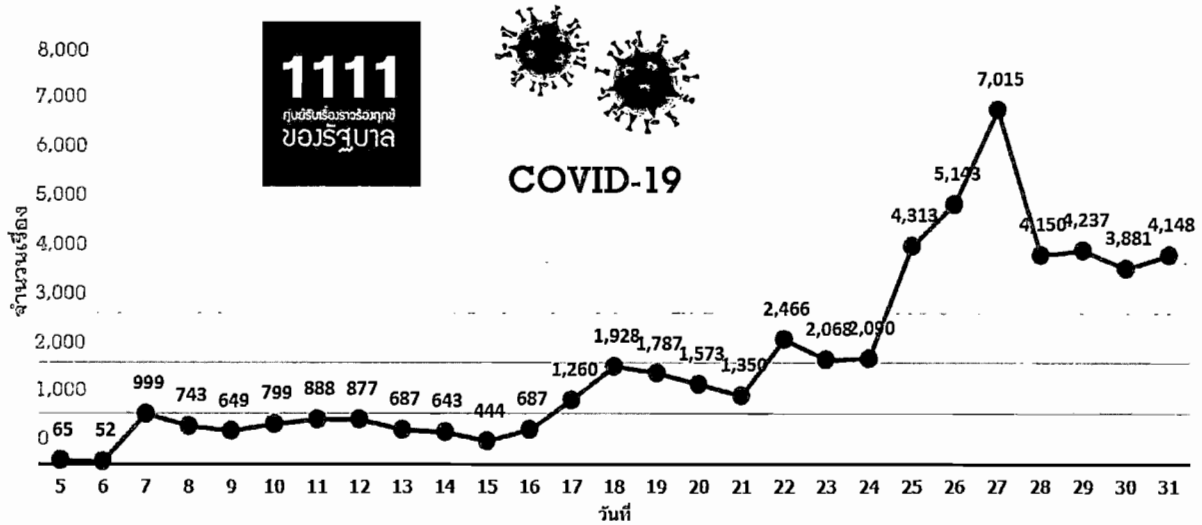
หมายเหตุ : กก. กต. ดศ. วธ. อก. กทม. สคบ. สสน. ธ.ก.ส. และ ธ.ออมสิน ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ที่รับไปดำเนินการ ทั้งนี้ มี ธ.ออมสิน ธ.ก.ส. และกรมบังคับคดี (กบค.) มาให้บริการแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหนี้สินนอกระบบ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

.....

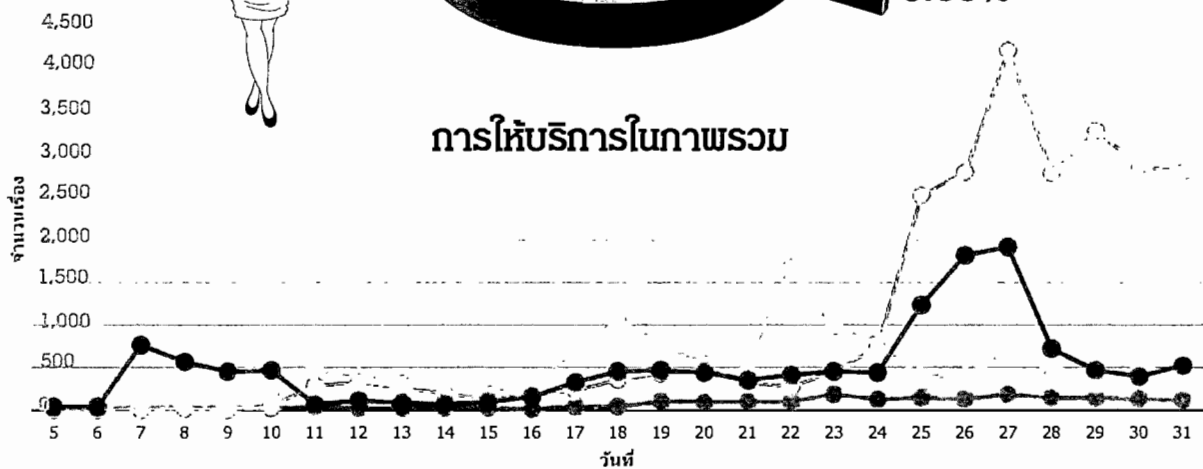
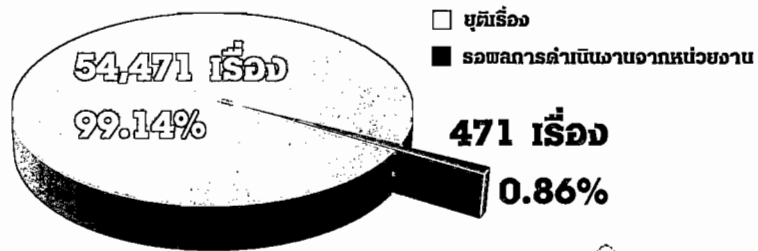


# ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน  
ผ่าน สายด่วน 1111 ข้อมูลระหว่างวันที่ 5 - 31 มีนาคม 2563



กลุ่มการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน	2,114	3.85
2. การให้บริการด้านสาธารณสุข	13,234	24.09
3. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ	26,130	47.56
4. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ	13,464	24.50
<b>รวม</b>	<b>54,942</b>	<b>100</b>



— 1. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน    - - 2. การให้บริการด้านสาธารณสุข  
- - 3. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ        - - 4. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ



รายงานสถิติการใช้บริการสอบถามและแจ้งเรื่องเกี่ยวกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ประจำเดือน มีนาคม 2563

กลุ่มการรับเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นเรื่อง	วันที่	
		31 มี.ค.	5-31 มี.ค.
1. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน	แจ้งเหตุ-การไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	25	358
	แจ้งเหตุ-การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	21	505
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ***	20	257
	แจ้งเหตุ-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ	17	223
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-กำหนดมาตรการการดูแล/การเยียวยา/ให้ความช่วยเหลือ	9	127
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	9	162
	แจ้งเหตุ-อื่น ๆ	2	111
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่เพียงพอ/ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	2	67
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**	2	109
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ขอให้มีการตรวจสอบข่าวปลอม	2	9
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-อื่น ๆ	2	18
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	1	156
	แจ้งเหตุ-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	0	12
	รวม	112	2,114
2. การให้บริการด้าน สาธารณสุข	สอบถามข้อมูล-แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	600	8,721
	สอบถามข้อมูล-สถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	49	1,433
	สอบถามข้อมูล-ข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	37	2,388
	สอบถามข้อมูล-สถานที่และการควบคุมการจำหน่ายสินค้า	15	692
	รวม	701	13,234
3. มาตรการช่วยเหลือ เยียวยาต่าง ๆ	สอบถามข้อมูล-มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ*	2,804	25,886
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	4	244
	รวม	2,808	26,130
4. แนวทางการ ปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐ	สอบถามข้อมูล-ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19	297	7,190
	เสนอข้อคิดเห็น-การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน	139	2,426
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	43	877
	สอบถามข้อมูล-มาตรการการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	26	1,643
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	15	655
	เสนอข้อคิดเห็น-อื่น ๆ	4	212
	เสนอข้อคิดเห็น-การควบคุมราคาและการจัดจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์	3	461
	รวม	527	13,464
รวมทั้งสิ้น		4,148	54,942

หมายเหตุ \*มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย

\*\*ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไม่ได้รับความสะดวก และ/หรือ ไม่ได้รับบริการที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการ และขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดูแลจัดการการระบาดของโรค COVID-19

\*\*\*การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา การแข่งขันกีฬา งานประจำปี/อีเว้นท์ต่าง ๆ



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๑๗

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ มท๓๐

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

และ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายเทวัญ ลิปตพัลลภ)

## ๑. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑

## ๒. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๖,๓๕๓ ครั้ง (๑๔,๑๓๘ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และปัญหาเสียงดังรบกวน/สิ้นสະเทือน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๘๗.๕๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๑๒.๔๗

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๑ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย และสมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ จำนวนประมาณ ๕๐๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหาสิทธิแรงงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ เพื่อให้แรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยมีสภาพการจ้างงานที่ดี รวมทั้งเพื่อให้สหรัฐอเมริกาทบทวนการระงับสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร (GSP : Generalized System of Preferences) ให้แก่สินค้าไทย

(๑.๒) สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย จำนวนประมาณ ๘๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการพัฒนาสนามบินอู่ตะเภาและเมืองการบินภาคตะวันออก เป็นเหตุทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สูญเสียรายได้และเสียโอกาสทางธุรกิจ ตลอดจนพนักงานบริษัทฯ และครอบครัวประมาณ ๑,๕๐๐ คน ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีดังกล่าว

(๑.๓) ผู้ปกครองและนักเรียนประกาศนียบัตรเตรียมอาชีวศึกษา (ปตอ.) วิทยาลัยการอาชีพโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวนประมาณ ๓๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหากรณีคณะกรรมการการอาชีวศึกษายกเลิกหลักสูตรประกาศนียบัตรเตรียมอาชีวศึกษา (ปตอ.) ส่งผลให้นักเรียนที่สนใจเข้าเรียนในหลักสูตรนี้เสียโอกาสไม่สามารถเข้าเรียนในปีการศึกษานี้ได้

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๖๗ ราย

๒.๒ รายงาน...

๒.๒ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒)

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๔,๙๔๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๔,๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๒,๘๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูล มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูล ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ โควิด - 19 ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๑๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งเหตุเกี่ยวกับการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยง รองลงมาคือ แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว และร้องเรียน/ ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา การแข่งขันกีฬา งานประจำ/ อีเว้นท์ต่าง ๆ เป็นต้น ตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๒ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือ และตรวจสอบข้อเท็จจริงในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีขอให้พิจารณาทบทวนขั้นตอน การตรวจสอบคัดกรองสินค้าที่นำเข้าและส่งออก บริเวณจุดผ่อนปรนการค้าห้วยต้นนุ่น ตำบลแม่เงา อำเภอ ขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน

(๒) เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คณะที่ ๓ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ลงพื้นที่ เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการส่งกลิ่นเหม็นรบกวน จากโรงงานต้มน้ำปลาไร่ของบริษัท เพชรดำฟู๊ดส์ จำกัด ตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ และจากการเผา ขึ้นส่วนขยะอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่ตำบลโคกสะอาด อำเภอฆ้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

(๓) เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คณะที่ ๓ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ลงพื้นที่ เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีประชาชนได้รับความเดือดร้อนด้านมลพิษจากการสัญจร ของรถบรรทุกดิน (ถนนมิตรภาพสายเก่าเส้นทางท่าพระ - นครราชสีมา) ผ่านบริเวณหมู่บ้านลาภูนาปาร์ควิลล์ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

(๔) เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อร่วมพิธีสืบทอดแม่น้ำท่ามะ และชี้แจงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา ของสมัชชาจน ตำบลสองพี่น้อง อำเภوتاมะ จังหวัดชุมพร

(๕) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาตาม MOU กรณีการปัญหามลพิษจากยางพารา ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี

๒.๓.๒ ภารกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้เข้าร่วมรับฟังกรณีนายกรัฐมนตรีพบปะตัวแทนภาคประชาชน ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย ตัวแทนเกษตรกร ตัวแทนประชาชนและชุมชน และตัวแทนผู้ประกอบการอิสระ เพื่อรับฟังปัญหาจากประชาชน และผู้ประกอบการกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ณ ตึกไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล

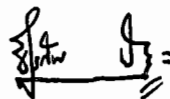
(๒) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อโควิด-19 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกช่องทางประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๓.๒ ภารกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้เข้าร่วมรับฟังกรณีนายกรัฐมนตรีพบปะตัวแทนภาคประชาชน ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย ตัวแทนเกษตรกร ตัวแทนประชาชนและชุมชน และตัวแทนผู้ประกอบการอิสระ เพื่อรับฟังปัญหาจากประชาชน และผู้ประกอบการกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ณ ตึกไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล


(๒) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อโควิด-19 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกช่องทางประสานดำเนินการเพื่อให้ ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ นำกราบเรียน นายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒

 9 มี.ค. 63

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ตรวจ

- ร.ป.ร.ก.น.ต.นร./.....
- ผอ.สำนัก/กอง.....
- ผอ.ส่วน..... 9 มี.ค. 63
- ทน.ฝ่าย/.....

ร่าง/.....  
พิมพ์/.....  
ชื่อเต็ม/.....





# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๑๗

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๓๖๓๐

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

และ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายเทวัญ ลิปตพัลลภ)

## ๑. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑

## ๒. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๖,๓๕๓ ครั้ง (๑๔,๑๓๘ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง การแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และปัญหาเสียงดังรบกวน/สั่นสะเทือน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๘๗.๕๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๑๒.๔๗

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๑ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย และสมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ จำนวนประมาณ ๕๐๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหาสิทธิแรงงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ เพื่อให้แรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยมีสภาพการจ้างงานที่ดี รวมทั้งเพื่อให้สหรัฐอเมริกาทบทวนการระงับสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร (GSP : Generalized System of Preferences) ให้แก่สินค้าไทย

(๑.๒) สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย จำนวนประมาณ ๘๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการพัฒนาสนามบินอู่ตะเภาและเมืองการบินภาคตะวันออก เป็นเหตุทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สูญเสียรายได้และเสียโอกาสทางธุรกิจ ตลอดจนพนักงานบริษัทฯ และครอบครัวประมาณ ๑,๕๐๐ คน ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีดังกล่าว

(๑.๓) ผู้ปกครองและนักเรียนประกาศนียบัตรเตรียมอาชีพศึกษา (ปตอ.) วิทยาลัยการอาชีพโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวนประมาณ ๓๐ คน ขอให้แก้ไขปัญหากรณีคณะกรรมการการอาชีวศึกษายกเลิกหลักสูตรประกาศนียบัตรเตรียมอาชีพศึกษา (ปตอ.) ส่งผลให้นักเรียนที่สนใจเข้าเรียนในหลักสูตรนี้เสียโอกาสไม่สามารถเข้าเรียนในปีการศึกษานี้ได้

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๖๗ ราย

๒.๒ รายงาน...

๒.๒ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒)

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๔,๙๔๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๔,๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๒,๘๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ โควิด - 19 ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๑๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งเหตุเกี่ยวกับการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง รองลงมาคือ แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว และร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา การแข่งขันกีฬา งานประจำปี/อีเว้นท์ต่าง ๆ เป็นต้น ตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๒ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบข้อเท็จจริงในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีขอให้พิจารณาทบทวนขั้นตอนการตรวจสอบคัดกรองสินค้าที่นำเข้าและส่งออก บริเวณจุดผ่อนปรนการค้าห้วยต้นนุ่น ตำบลแม่เงา อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน

(๒) เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คณะที่ ๓ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานต้มน้ำปลาของบริษัท เพชรคำฟู๊ดส์ จำกัด ตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ และจากการเผาชิ้นส่วนขยะอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่ตำบลโคกสะอาด อำเภอฆ้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

(๓) เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะทำงานศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คณะที่ ๓ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือและตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีประชาชนได้รับความเดือดร้อนด้านมลพิษจากการสัญจรของรถบรรทุกดิน (ถนนมิตรภาพสายเก่าเส้นทางท่าพระ - นครราชสีมา) ผ่านบริเวณหมู่บ้านลาภูนาปาร์ควิลล์ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

(๔) เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อร่วมพิธีสืบชะตาแม่น้ำท่าแซะ และชี้แจงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาของสมัชชาชน ตำบลสองพี่น้อง อำเภотаาแซ จังหวัดชุมพร

(๕) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาตาม MOU กรณีการปัญหามลพิษจากยางพาราในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี