

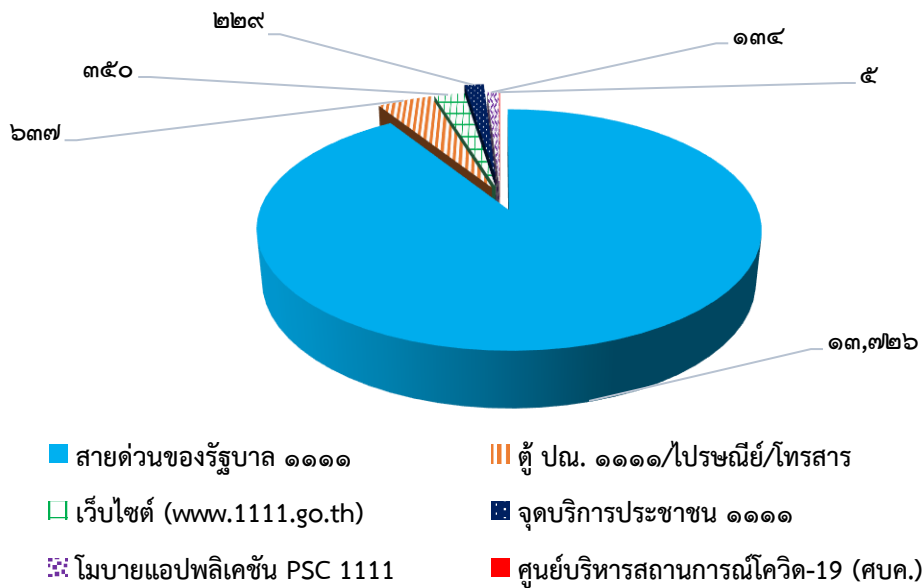


สรุปร้องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน  
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑  
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑  
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

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

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๓,๗๒๖	๙๑.๐๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๖๓๗	๔.๒๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓๕๐	๒.๓๒
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒๒๙	๑.๕๒
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑๓๔	๐.๘๙
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)	๘	๐.๐๕
รวมทั้งสิ้น		๑๕,๐๘๔	๑๐๐.๐๐

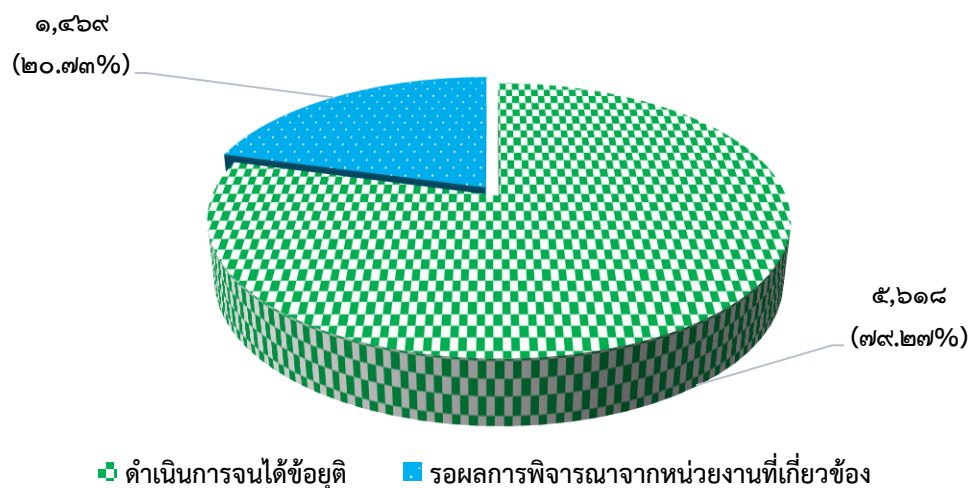
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๕,๐๘๔ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๔๔๙	๓,๗๕๔	๖๙๕
๒	เศรษฐกิจ	๘๙๐	๕๖๒	๓๒๘
๓	การเมือง-การปกครอง	๕๙๕	๑๐๙	๔๘๖
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๕๐	๕๑๖	๓๔
๕	กฎหมาย	๓๔๕	๒๔๓	๑๐๒
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๕๗	๒๐๓	๕๔
๗	พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	๑	๐	๑
รวมทั้งสิ้น		๗,๐๘๗	๕,๓๘๗	๑,๗๐๐
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๖.๐๑	๒๓.๙๙

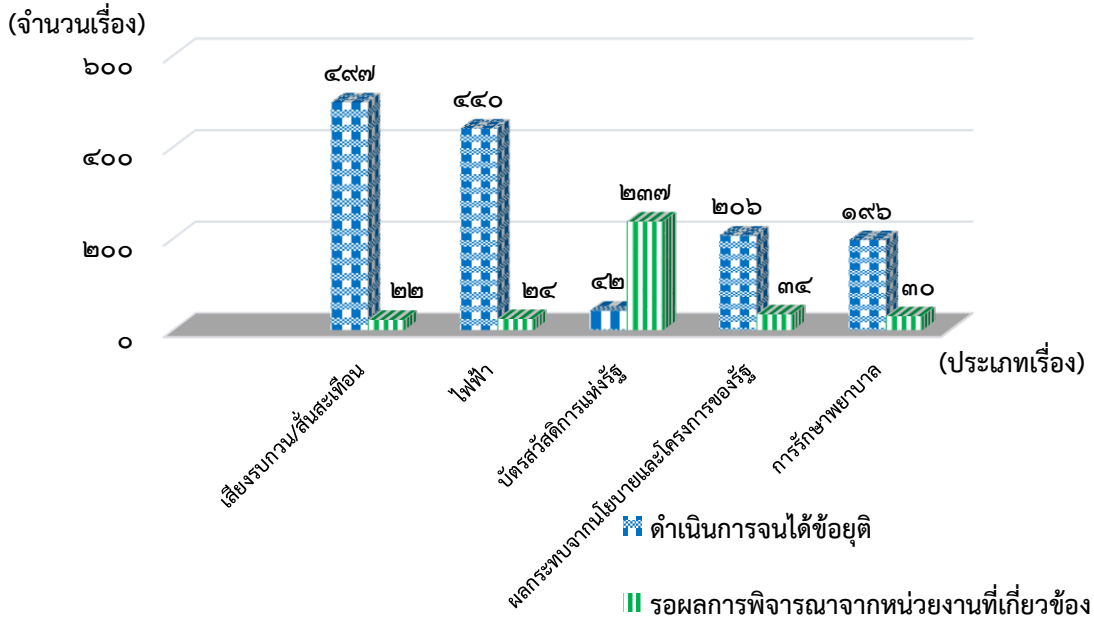
จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๗,๐๘๗ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๐๘๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๖๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๔๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๓

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๓ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	ชมรมเจ้าของม้าแข่งจังหวัดนครราชสีมา	ขอให้ผ่อนปรนให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาม้าแข่ง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ได้คลี่คลายลงแล้ว
๒	สมาคมอนุรักษ์และพัฒนาไถ่พื้นเมืองไทย	ขอบคุณนายกรัฐมนตรีกรณีการผ่อนปรนให้มีการจัดกิจกรรมชนไก่ได้ตามปกติ และให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีในการบริหารราชการแผ่นดิน
๓	สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอความอนุเคราะห์ให้คนพิการทั่วประเทศเข้าถึงการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลไปจำหน่าย โดยขอให้เปิดรับคนพิการลงทะเบียนในระบบซื้อ - จอง ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพิ่มเติม
๔	สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสหภาพแรงงานวิงสแปนสัมพันธ์ และคนทำงานสนามบินแห่งประเทศไทย	ขอความช่วยเหลือกรณีการว่างงานของพนักงานบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด เนื่องจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หยุดบินชั่วคราวเป็นเหตุทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยเสนอให้รัฐบาลเร่งแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เพื่อสร้างงานในอุตสาหกรรมการบินของประเทศ เพื่อให้ลูกจ้างของบริษัทฯ มีงานทำและมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ
๕	กลุ่มประชาชนผู้ค้าสลากรายย่อย	ขอให้จัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่ผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลรายย่อย
๖	กลุ่มเรารักภูพาน	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการประกอบอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร
๗	กลุ่มผู้ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าออนไลน์	ขอความช่วยเหลือกรณีถูกหลอกลวงให้ลงทุนจำหน่ายสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชัน (เฟสบุ๊ก เพจ “ชุนนอน by shopping”) โดยได้โอนเงินในการสั่งซื้อสินค้ามาจำหน่าย หากแต่ตัวแทนจำหน่ายไม่ส่งสินค้าและไม่คืนเงินให้

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๘	กลุ่มชุมชนวัดไถ่กั้งวอล อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	ขอให้ช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการรถไฟทางคู่สายใต้ ช่วงนครปฐม – ชุมพร จำนวน ๕๙ คริวเรือน กับขอให้แก้ไขปัญหามลพิษ จากกองขยะ ในพื้นที่ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
๙	เครือข่ายเกษตรกรช่วยชาติ	ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเครือข่ายเกษตรกรช่วยชาติ เพื่อแก้ไข ปัญหาที่ดินทำกิน หนี้สิน และฟื้นฟูอาชีพให้แก่สมาชิกเครือข่ายฯ
๑๐	กลุ่มนิติบุคคลอาคารชุด ออล ซี ซันส์ แมนชั่น คอนโดมีเนียม	ขอให้เพิกถอนการเป็นสถานที่กักตัวทางเลือก (Alternative State Quarantine) ของโรงแรมคอนราต ถนนวิทญู เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ กักตัวทหารสหรัฐอเมริกา จำนวน ๗๑ นาย เนื่องจากมีพื้นที่ติดกับอาคารชุด ออล ซี ซันส์ฯ เป็นเหตุให้ได้รับความเสียหายทางด้านธุรกิจ
๑๑	เครือข่ายพิทักษ์โครงการ หลวงและเทิดทูนสถาบัน และเครือข่ายเทิดทูน สถาบัน/รวมไทยสร้างชาติ	ขอสนับสนุนนโยบายการฟื้นฟูเศรษฐกิจตามโครงการพระราชดำริตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีในการบริหาร ราชการแผ่นดิน
๑๒	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์	เสนอแผนฟื้นฟูกิจการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เกิด ความเชื่อมั่นในแผนฟื้นฟูกิจการว่าจะสามารถแก้ไขข้อปัญหาได้จริง และกลับมาเป็นสายการบินแห่งชาติอีกครั้ง
๑๓	สมาคมกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย	ขอให้จัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาล จำนวน ๓,๐๐๐ เล่ม หรือตามที่ เห็นสมควรให้แก่สมาคมฯ เพื่อเป็นการสร้างรายได้ต่อไป
๑๔	กลุ่มสมาพันธ์เกษตรกร อีสาน	ขอให้แต่งตั้งผู้แทนกลุ่มสมาพันธ์เกษตรกรอีสานเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงในที่ดิน และผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ ฝายราชสีไศล จังหวัดศรีสะเกษ
๑๕	กลุ่มชาวนาไทยภูมิภาคกลาง	ขอให้ดำเนินการตามกฎหมายกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรม หมิ่นสถาบันพระมหากษัตริย์
๑๖	ชมรมผู้ได้รับผลกระทบ จากโควิด-19 ในพื้นที่ จังหวัดภูเก็ต	ขอความช่วยเหลือให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและพนักงาน ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กรณีได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยขอให้แก้ไขข้อปัญหาเรื่อง เงินทุนหมุนเวียนและเงินกู้ Soft Loan พักชำระหนี้ และสร้างภาพลักษณ์ ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว
๑๗	กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย	ขอให้แก้ไขข้อปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทยที่ตกค้าง ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๖๖/๒๕๖๓
๑๘	กลุ่มคณะกรรมการและ สมาชิกชุมชนรวมใจไทย สี่ภาค	ขอให้ทบวณมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๑ เรื่อง การลงทุนจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสงขลา โดยขอให้ยกเลิกการให้นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเช่าที่ดิน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ยากจนได้เช่าพื้นที่เพื่ออยู่อาศัยและประกอบอาชีพ ตามนโยบายประชารัฐของกระทรวงการคลัง

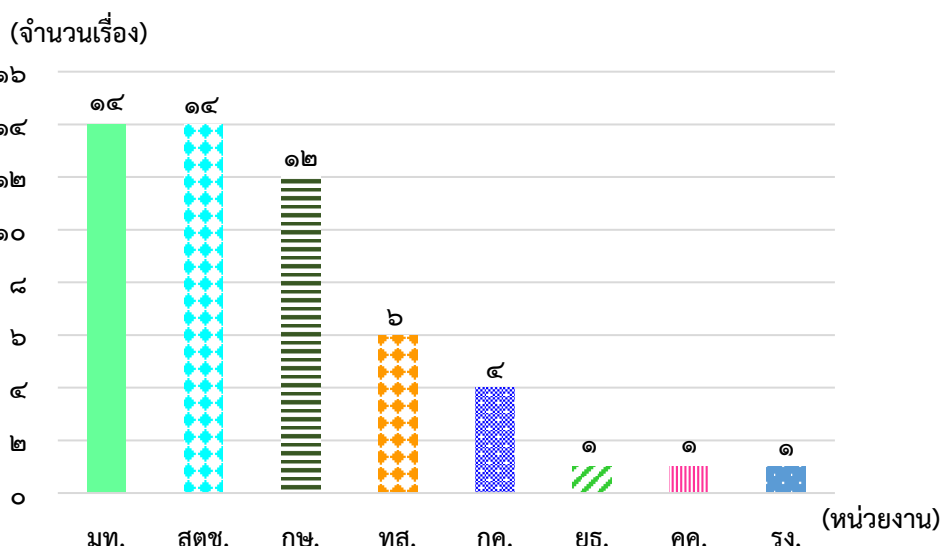
ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๙	สภาองค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา	ขอให้แก้ไขปัญหาข้อพิพาทในที่ดิน กรณีอุทยานแห่งชาติทับลานกำหนด แนวเขตที่ดินทับซ้อนที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินของราษฎรจังหวัด นครราชสีมาและจังหวัดปราจีนบุรี
๒๐	กลุ่มสมัชชาคนจน	ขอให้เร่งดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ราษฎรที่ได้รับผลกระทบจาก การก่อสร้างเขื่อนปากมูล
๒๑	กลุ่มผู้ได้รับความเดือดร้อน จังหวัดเลย จังหวัดเพชรบูรณ์ และจังหวัดพิษณุโลก	ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านที่ดินทำกินและแหล่งน้ำให้แก่ เกษตรกรในพื้นที่จังหวัดเลย จังหวัดเพชรบูรณ์ และจังหวัดพิษณุโลก
๒๒	กลุ่มบุคลากรสาธารณสุข ประจำโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล	ขอให้บรรจุแต่งตั้งบุคลากรสาธารณสุขประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลเป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นกรณีพิเศษ ตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
๒๓	กลุ่ม Love is Not Tourism Thailand	ขอให้ทบทวนมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด-19) และขอให้พิจารณาอนุญาตให้ครอบครัว คู่สมรสชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ต่างประเทศสามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้
๒๔	เครือข่ายอาสาคนรักแม่กลอง	ขอให้ทบทวนมติคณะกรรมการวัดอุ้มอ้นตรายกรณียกเลิกการใช้สารพาราควอต และสารคลอร์ไพริฟอส เนื่องจากสร้างความเดือดร้อนให้แก่เกษตรกร
๒๕	เครือข่ายชนเผ่าพื้นเมือง แห่งประเทศไทย และ เครือข่าย ๑๕ องค์กรเพื่อ บุคคลที่มีปัญหาสถานะ และสิทธิ	ขอให้เร่งดำเนินการคืนสิทธิขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุขให้แก่บุคคล ที่มีปัญหาสถานะและสิทธิ (กรณีเด็กและนักเรียนในสถานศึกษา) ให้ได้รับ สิทธิขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุขโดยเร็ว
๒๖	กลุ่มสหกรณ์นิคมลานสัก จำกัด จังหวัดอุทัยธานี	ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกรกรณีกรมการข้าวยกเลิก การดำเนินโครงการจัดซื้อเมล็ดพันธุ์ข้าวจากสหกรณ์นิคมลานสัก จำกัด จังหวัดอุทัยธานี
๒๗	กลุ่มลูกจ้างเหมาบริการ สนับสนุนการขับเคลื่อน งานนโยบายรัฐบาลและ การให้บริการประชาชน ในพื้นที่ (ลูกจ้าง สย.) ของ ประเทศไทย	ขอให้บรรจุแต่งตั้งลูกจ้างเหมาบริการของกรมการปกครองเป็นข้าราชการ พลเรือนสามัญประเภททั่วไป ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง สังกัดกรมการ ปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ลูกจ้าง ที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กรมการปกครองมาเป็นเวลานาน
๒๘	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน เครือข่ายสภาปฏิรูป การแก้ไขปัญหาหนี้สิน ประชาชนสี่ภาค	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่ข้าราชการ ตำรวจและประชาชนทั่วไป โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ ในการดำเนินการ
๒๙	สมาคมพัฒนาาร่วม เอกชน	ขอให้ทบทวนมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการโดยสาธารณะ โดยขอให้ลดราคาภาษีเงินได้สำหรับรถโดยสารสาธารณะต่อไปอีกระยะ

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๓๐	เครือข่ายหนี้สินชาวนา แห่งประเทศไทย	ขอให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่เกษตรกรสมาชิกกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร
๓๑	เครือข่ายรักษิตินสตะตอ	ขอให้ยกเลิกโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำเหมืองตะกั่ว พร้อมระบบส่งน้ำ และอาคารประกอบ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ในพื้นที่ตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง
๓๒	สมาคมธุรกิจรถตู้ต่างจังหวัด	ขอความอนุเคราะห์ขยายอายุการใช้งานรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยขอให้ นำเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการขนส่งทางบกกลาง เพื่อพิจารณาช่วยเหลือผู้ประกอบการรถตู้ต่อไป
๓๓	ชมรมสหกรณ์และกลุ่ม เกษตรกรอำเภอสอยดาว – โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และชุมนุมสหกรณ์โคนม แห่งประเทศไทย จำกัด	ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม และเกษตรกร ผู้ปลูกลำไยในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี เนื่องจากได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นเหตุทำให้ขาดแคลนแรงงานในการเก็บลำไย

### ๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๘๘ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๕๓ เรื่อง
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๓๕ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง  
กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ  
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

### ๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๕๓ เรื่อง



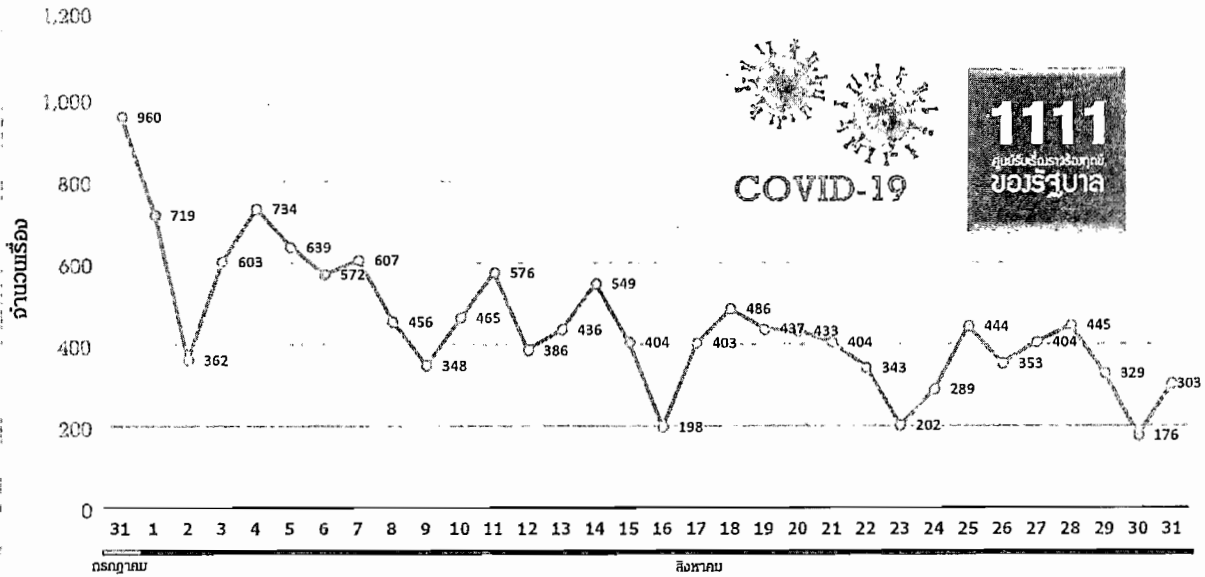
หมายเหตุ : เนื่องจากอยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงได้แจ้งให้หน่วยงานมาร่วมปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

๑. หน่วยงานที่คาดว่าจะประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการ จำนวนมากที่สุด ๕ หน่วยงาน ได้แก่ มท. กษ. ทส. กค. และ สตช. ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป (ทุกวันทำการ)
๒. หน่วยงานที่คาดว่าจะประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการลำดับรองลงมา ๕ หน่วยงาน ได้แก่ ยธ. สธ. พม. คค. และ รง. โดยขอให้เข้าปฏิบัติงานสัปดาห์ละครั้ง ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป (ทุกวันอังคาร)

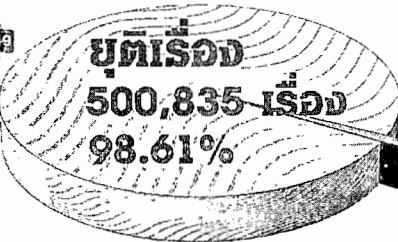


# ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

สรุปผลการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน  
ผ่านสายด่วน 1111 ข้อมูลระหว่างวันที่ 5 มีนาคม - 31 สิงหาคม 2563

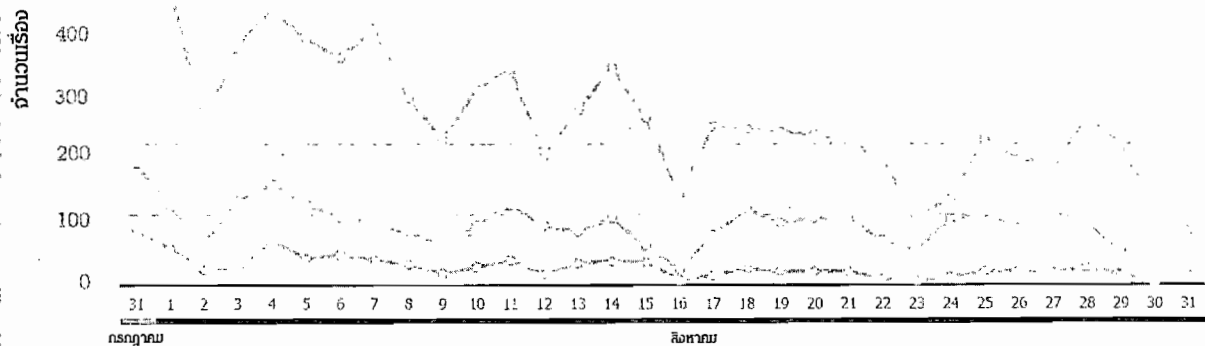


กลุ่มการรับเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ	376,588	74.15
2. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ	60,305	11.87
3. การให้บริการด้านสาธารณสุข	56,241	11.07
4. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน	14,751	2.91
<b>รวม</b>	<b>507,885</b>	<b>100.00</b>



รอผลการดำเนินการจากหน่วยงาน  
เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องตรวจสอบ  
ข้อมูลตามระเบียบ/ข้อกำหนด  
/ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

## การให้บริการในภาพรวม



1. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ      2. การให้บริการด้านสาธารณสุข  
3. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ      4. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ



รายงานสถิติการใช้บริการสอบถามและแจ้งเรื่องเกี่ยวกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ประจำเดือน สิงหาคม 2563

กลุ่มการรับเรื่อง	ประเด็นเรื่อง	วันที่	
		31 ส.ค.	5 มี.ค.-31 ส.ค.
1. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-กำหนดมาตรการการดูแล/การเยียวยา/ให้ความช่วยเหลือ	13	10,633
	แจ้งเหตุ-การไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	0	811
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**	0	480
	แจ้งเหตุ-การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง/พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด	0	863
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	0	307
	แจ้งเหตุ-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ	0	551
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-อื่น ๆ	0	74
	แจ้งเหตุ-อื่น ๆ	0	212
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ***	0	460
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	0	232
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ขอให้มีการตรวจสอบข่าวปลอม	0	16
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	0	96
	แจ้งเหตุ-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	0	16
รวม		13	14,751
2. การให้บริการด้านสาธารณสุข	สอบถามข้อมูล-แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	57	46,773
	สอบถามข้อมูล-สถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	15	5,145
	สอบถามข้อมูล-ข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	3	3,264
	สอบถามข้อมูล-สถานที่และการควบคุมการจำหน่ายสินค้า	0	1,059
	รวม	75	56,241
3. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ	สอบถามข้อมูล-มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ*	160	376,321
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	0	267
	รวม	160	376,588
4. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ	สอบถามข้อมูล-มาตรการการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	28	7,680
	สอบถามข้อมูล-ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19	14	38,956
	เสนอข้อคิดเห็น-การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน/ช่วยเหลือ/เยียวยา	10	10,096
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	2	1,142
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	1	1,298
	เสนอข้อคิดเห็น-อื่น ๆ	0	527
	เสนอข้อคิดเห็น-การควบคุมราคาและการจัดจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์	0	606
	รวม	55	60,305
รวมทั้งสิ้น		303	507,885

หมายเหตุ \*มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย

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

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



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ศบช. สผป. โทร. ๔๕๑๗

ที่ นร.๐๑๐๕.๐๖/ ๒๐๕๗

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

เรียน ปนร.

ผ่าน ร.ปนร. (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) *สทค. ๕๓*

## ๑. ข้อเท็จจริง

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

## ๒. การดำเนินการ

ศบช. ได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๕,๐๘๔ ครั้ง (๗,๐๘๗ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน/สั่นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ และการรักษาพยาบาล ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๗๙.๒๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๒๐.๗๓

จากสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ข้างต้น พบว่า มีเรื่องที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๔๖๙ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการเมือง – การปกครอง ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้

(๑) หน่วยงานที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กค. สตช. และ กช. ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ยังคงมีเรื่องค้างอยู่ในระบบในภาพรวมแล้ว

(๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกำหนด หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

(๓) เป็นกรณีปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย เนื่องจากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำอันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ไม่ได้รับเงินเยียวยาตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือของรัฐ ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคไม่เพียงพอ หรือการถูกให้ออกจากงาน/เป็นผู้ว่างงาน เป็นต้น

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๓ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) เครือข่ายหนี้สินชาวนาแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑,๐๐๐ คน ขอให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่เกษตรกรสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

(๑.๒) สมาคมสมาคมพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ติดตามความคืบหน้ากรณีขอความอนุเคราะห์ให้คนพิการทั่วประเทศเข้าถึงโอกาสในการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลไปจำหน่าย โดยขอให้เปิดรับคนพิการลงทะเบียนในระบบซื้อ - จอง ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพิ่มเติม

(๑.๓) กลุ่มประชาชนผู้ค้าสลากรายย่อย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่ผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลรายย่อย

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๕๔ ราย

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

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๐๗,๘๘๕ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐๐,๘๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๑ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๔๙๓,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๔,๗๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการณ์คัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุกรณีไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

- เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ประชุมหารือติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของสมัชชาคนจน กรณีปัญหาการก่อสร้างโรงเรียนบนที่ดินสาธารณประโยชน์โคกหนองเหล็กทับที่ดินทำกินของราษฎรตำบลแคน อำเภอสมนม จังหวัดสุรินทร์

๒.๓.๒ ภารกิจตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ดังนี้

(๑.๑) กรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานปาล์มน้ำมัน และมันสำปะหลัง ในพื้นที่ตำบลเขาสามสิบหาบ อำเภอนาทม จ.จังหวัดกาญจนบุรี

(๑.๒) กรณีขอให้ ...

(๑.๒) กรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานผลิตปุ๋ยเคมี ในพื้นที่ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

(๑.๓) กรณีประชาชนขอความอนุเคราะห์ขยายเขตไฟฟ้าในที่ดิน ภาษีบำรุงท้องถิ่น (ภ.บ.ท.๕) ในพื้นที่ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

(๒) เมื่อวันที่ ๑๓ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อติดตาม การแก้ไขปัญหของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม กรณีขอให้แก้ไขปัญหาป่าอนุรักษ์ทับซ้อน พื้นที่ทำกินของราษฎรชุมชนบ้านหัวฝาย ตำบลบ้านคู้ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และกรณีราษฎร บ้านเหล่า หมู่ที่ ๑๔ และบ้านป่าซาง หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านคู้ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ถูกดำเนินคดี บุกรุกป่าสงวน

(๓) เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งร้านจำหน่ายอาหารทะเลกีดขวางทางสัญจร บริเวณทางโค้งหัวสะพานด้านหน้าโครงการชลประทานจันทบุรี ตำบลโขมก อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

(๔) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบติดตาม ความก้าวหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามแผนแม่บทการแก้ไขปัญหพื้นที่ภูทับเบิก พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕ และการดำเนินการแก้ไขปัญหบริเวณผาหัวสิงห์ ภูทับเบิก ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

(๕) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อติดตาม การแก้ไขปัญหความเดือดร้อนของประชาชนและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ณ จังหวัดชุมพร และจังหวัดภูเก็ต

(๖) เมื่อวันที่ ๒๔ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. เดินทางไปราชการ เพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่ นรม. ไปตรวจราชการและประชุม ครม. อย่างเป็นทางการ นอกสถานที่ ณ จังหวัดระยอง และจังหวัดจันทบุรี

(๗) เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีขอให้เร่งดำเนินการออกรังวัดสอบเขตที่สาธารณประโยชน์โคกหนองกุง ตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ และขอให้ออกเอกสารสิทธิตามประมวลกฎหมายที่ดิน ให้แก่ราษฎร

### ๒.๓.๓ การกิจศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ดังนี้

เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ ร.ป.นร. (นางสาวอรนุช ศรีนนท์) เป็นประธาน การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อปรึกษาหารือและระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำสรุปผลการตรวจประเมินมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะตอก (GECC) โดยมีคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอก ทั้ง ๑๐ คณะ เข้าร่วม ซึ่งเป็นการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณาจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจ ประเมินฯ ซึ่งมีหน่วยงานที่เข้ารับการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ในพื้นที่ ทั้งสิ้น ๔๘๑ ศูนย์ จำแนกเป็น ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ๔๕๕ ศูนย์ และไม่ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ๒๖ ศูนย์ ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ จะได้สรุปผลการประชุมฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะตอก โดยมี ร.นรม. (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาให้การ รับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ต่อไป

### ๒.๓.๔ การกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) ศบช. ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการ ด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ฝ่ายรับเรื่องราร้องทุกข์ โดยให้มี หน้าที่ในการรับเรื่องราร้องทุกข์ทุกช่องทาง ประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหได้ทันที

(๒) ในระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้จัดกิจกรรมโครงการจิตอาสาเพื่อการจัดการขยะอันตราย ดังนี้

- เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดพะยอมและโรงเรียนวัดพะยอม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัดโพธิ์นัมมรัตตารามและโรงเรียนศาลาพัน วัดเวฬุวันและโรงเรียนวัดเวฬุวัน จังหวัดปทุมธานี
- เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดมณฑลประสิทธิ์ วัดสว่างอารมณ์ วัดทองจันทร์การาม โรงเรียนวัดมณฑลประสิทธิ์ และโรงเรียนวัดสว่างอารมณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดลำพระยา โรงเรียนวัดลำพระยา อำเภอลำสนธิ และวัดทุ่งขาน วัดธรรมสินธุ์สภากา อำเภอกาชา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(๓) ในระหว่างวันที่ ๑๒ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ศบช. ได้ร่วมจัดนิทรรศการเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง วันแม่แห่งชาติ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ “รักเอ๋ยรักลูก” และให้คำปรึกษาพร้อมรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ณ ท้องสนามหลวง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง

### ๓. ข้อพิจารณา

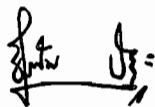
ศบช. พิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่ง ศบช. ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว ในการนี้ จึงเห็นควรเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ นำกราบเรียน นรม. ผ่าน ร.นรม. (นายวิษณุ เครืองาม) เพื่อโปรดทราบ

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒ และพิจารณาลงนามในหนังสือกราบเรียน นรม. ผ่าน ร.นรม. (นายวิษณุฯ) เพื่อโปรดทราบข้อมูลดังกล่าว ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

- ทราบ

- ลงนามแล้ว



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ที่ ๓๓.๑.๒๓



(นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี)

ผอ.ศบช.

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๑๗

ที่ นร.๐๑๐๕.๐๖/ พ.๖๓๓๓

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

## ๑. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑

## ๒. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๕,๐๘๔ ครั้ง (๗,๐๘๗ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียดังรบกวน/สั้นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ และการรักษาพยาบาล ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๗๙.๒๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๒๐.๗๓

จากสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ข้างต้น พบว่า มีเรื่องที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๔๖๙ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการเมือง - การปกครอง ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้

(๑) หน่วยงานที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ยังคงมีเรื่องค้างอยู่ในระบบในภาพรวมแล้ว

(๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือกฎหมาย หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

(๓) เป็นกรณีปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย เนื่องจากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำอันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น ไม่ได้รับเงินเยียวยาตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือของรัฐ ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคไม่เพียงพอ หรือการถูกให้ออกจากงาน/เป็นผู้ว่างงาน เป็นต้น

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๓ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) เครือข่าย ...

(๑.๑) เครือข่ายหนี้สินชาวนาแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑,๐๐๐ คน ขอให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่เกษตรกรสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

(๑.๒) สมาคมสมาคมพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ติดตามความคืบหน้ากรณีขอความอนุเคราะห์ให้คนพิการทั่วประเทศเข้าถึงโอกาสในการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลไปจำหน่าย โดยขอให้เปิดรับคนพิการลงทะเบียนในระบบซื้อ - จอง ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพิ่มเติม

(๑.๓) กลุ่มประชาชนผู้ค้าสลากรายย่อย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่ผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลรายย่อย

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๕๔ ราย

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

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๐๗,๘๘๕ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐๐,๘๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๑ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๔๙๓,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๔,๗๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการณ์คัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุกรณีไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

- เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ประชุมหารือติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของสมัชชาคนจน กรณีปัญหาการก่อสร้างโรงเรียนบนที่ดินสาธารณประโยชน์โคกหนองเหล็กทับที่ดินทำกินของราษฎรตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

๒.๓.๒ ภารกิจตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ดังนี้

(๑.๑) กรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานปาล์มน้ำมัน และมันสำปะหลัง ในพื้นที่ตำบลเขาสามสิบหาบ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

(๑.๒) กรณีขอให้ ...

(๑.๒) กรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานผลิตปุ๋ยเคมี ในพื้นที่ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

(๑.๓) กรณีประชาชนขอความอนุเคราะห์ขยายเขตไฟฟ้าในที่ดิน ภาษีบำรุงท้องถิ่น (ภ.บ.ท.๕) ในพื้นที่ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

(๒) เมื่อวันที่ ๑๓ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม กรณีขอให้แก้ไขปัญหาป่าอนุรักษ์ทับซ้อนพื้นที่ทำกินของราษฎรชุมชนบ้านหัวฝาย ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย และกรณีราษฎรบ้านเหล่า หมู่ที่ ๑๔ และบ้านป่าซาง หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ถูกดำเนินคดีบุกรุกป่าสงวน

(๓) เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีขอให้ แก้ไขปัญหาการตั้งร้านจำหน่ายอาหารทะเลกีดขวางทางสัญจรบริเวณทางโค้งหัวสะพานด้านหน้าโครงการ ชลประทานจันทบุรี ตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

(๔) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามแผนแม่บทการแก้ไขปัญหาพื้นที่ภูทับเบิก พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕ และการดำเนินการแก้ไขปัญหา บริเวณผาหัวสิงห์ ภูทับเบิก ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

(๕) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและจัดทำข้อเสนอ เจริญนโยบาย ณ จังหวัดชุมพร และจังหวัดภูเก็ต

(๖) เมื่อวันที่ ๒๔ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรี ไปตรวจราชการและประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ ณ จังหวัดระยอง และจังหวัดจันทบุรี

(๗) เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีขอให้ เร่งดำเนินการออกโรงวัดสอบเขตที่สาธารณประโยชน์โคกหนองกุง ตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ และขอให้ออกเอกสารสิทธิตามประมวลกฎหมายที่ดินให้แก่ราษฎร

#### ๒.๓.๓ การกิจศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ดังนี้

เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวอรนุช ศรีนนท์) เป็นประธานการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อปรึกษาหารือและระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำสรุปผลการตรวจ ประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอก (GECC) โดยมีคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอก ทั้ง ๑๐ คณะ เข้าร่วม ซึ่งเป็นการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณาจัดทำรายงาน สรุปผลการตรวจประเมินฯ ซึ่งมีหน่วยงานที่เข้ารับการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ในพื้นที่ ทั้งสิ้น ๔๘๑ ศูนย์ จำแนกเป็น ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ๔๕๕ ศูนย์ และไม่ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ๒๖ ศูนย์ ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ จะได้สรุปผลการประชุมฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะตอก โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณา ให้การรับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ต่อไป



๒.๓.๔ การกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกช่องทาง ประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

(๒) ในระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดกิจกรรมโครงการจิตอาสาเพื่อการจัดการขยะอันตราย ดังนี้

- เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดพะยอมและโรงเรียนวัดพะยอม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัดโพธิ์นิมิตตารามและโรงเรียนศาลาพัน วัดเวฬุวันและโรงเรียนวัดเวฬุวัน จังหวัดปทุมธานี

- เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดมณฑลประสิทธิ์ วัดสว่างอารมณ์ วัดทองจันทร์ภิราม โรงเรียนวัดมณฑลประสิทธิ์ และโรงเรียนวัดสว่างอารมณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดลำพระยา โรงเรียนวัดลำพระยา อำเภอวังน้อย และวัดทุ่งขาน วัดธรรมสินธุ์โสภกา อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

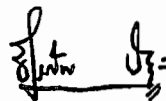
(๓) ในระหว่างวันที่ ๑๒ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ร่วมจัดนิทรรศการเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง วันแม่แห่งชาติ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ “รักเอ๋ยรักลูก” และให้คำปรึกษาพร้อมรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ณ ห้องสนามหลวง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี





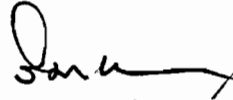
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี  
 รับที่ 21023  
 วันที่ 6 ต.ค. 63 เวลา 15.25 น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๑๗  
 ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ พชตท วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓  
 กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

  
 ๗ ๗ ก. ๒๕๖๓

### ๑. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑

### ๒. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๕,๐๘๔ ครั้ง (๗,๐๘๗ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน/สั่นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ และการรักษาพยาบาล ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๗๙.๒๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๒๐.๗๓

จากสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ข้างต้น พบว่า มีเรื่องที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๔๖๙ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการเมือง - การปกครอง ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้

(๑) หน่วยงานที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ยังคงมีเรื่องค้างอยู่ในระบบในภาพรวมแล้ว

(๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหามูลนิธิ นโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อเรียกร้องขัดต่อระเบียบหรือข้อกฎหมาย หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

(๓) เป็นกรณีปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย เนื่องจากประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำอันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) เช่น ไม่ได้รับเงินเยียวยาตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือของรัฐ ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคไม่เพียงพอ หรือการถูกให้ออกจากงาน/เป็นผู้ว่างงาน เป็นต้น

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ สรุปได้ ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๓ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

รอง นรม. (๒) 3518  
 วันที่ ๖ ต.ค. ๖๓ เวลา 17.10 น.

(๑.๑) เครือข่าย ...

รับ  
 ๖ ต.ค. ๖๓

นรม. 5811  
 เข้า ๐๙.20  
 8 ต.ค. ๖3  
 ออก 12/10/63  
 17.09 น.

08-27598  
 6 ต.ค. 63 16.08  
 10704

(๑.๑) เครือข่ายหนี้สินชาวนาแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑,๐๐๐ คน ขอให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่เกษตรกรสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

(๑.๒) สมาคมสมาคมพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ติดตามความคืบหน้ากรณีขอความอนุเคราะห์ให้คนพิการทั่วประเทศเข้าถึงโอกาสในการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลไปจำหน่าย โดยขอให้เปิดรับคนพิการลงทะเบียนในระบบซื้อ - จอง ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพิ่มเติม

(๑.๓) กลุ่มประชาชนผู้ค้าสลากรายย่อย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่ผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลรายย่อย

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๕๔ ราย

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

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๐๗,๘๘๕ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐๐,๘๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๑ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๔๙๓,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๔,๗๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุกรณีคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุกรณีไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

- เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ประชุมหารือติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของสมัชชาคนจน กรณีปัญหาการก่อสร้างโรงเรียนบนที่ดินสาธารณประโยชน์โคกหนองเหล็กทับที่ดินทำกินของราษฎรตำบลแคน อำเภอสมน จังหวัดสุรินทร์

๒.๓.๒ ภารกิจการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ดังนี้

(๑.๑) กรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานปาล์มน้ำมัน และมันสำปะหลัง ในพื้นที่ตำบลเขาสามสิบหาบ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬจนบุรี

(๑.๒) กรณีขอให้ ...

(๑.๒) กรณีขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงงานผลิตปุ๋ยเคมี ในพื้นที่ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

(๑.๓) กรณีประชาชนขอความอนุเคราะห์ขยายเขตไฟฟ้าในที่ดิน ภาษีบำรุงท้องถิ่น (ภ.บ.ท.๕) ในพื้นที่ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

(๒) เมื่อวันที่ ๑๓ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม กรณีขอให้แก้ไขปัญหาลำอวนรักรั่วที่บ่อน้ำที่ท่ากั้นของราษฎรชุมชนบ้านหัวฝาย ตำบลบ้านคู อำเภอมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย และกรณีราษฎรบ้านเหล่า หมู่ที่ ๑๔ และบ้านป่าซาง หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านคู อำเภอมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ถูกดำเนินคดีบุกรุกป่าสงวน

(๓) เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีขอให้แก้ไขปัญหาคารตั้งร้านจำหน่ายอาหารทะเลกีดขวางทางสัญจรบริเวณทางโค้งหัวสะพานด้านหน้าโครงการชลประทานจันทบุรี ตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

(๔) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนแม่บทการแก้ไขปัญหาพื้นที่ภูทับเบิก พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาบริเวณผาหัวสิงห์ ภูทับเบิก ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

(๕) เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ณ จังหวัดชุมพร และจังหวัดภูเก็ต

(๖) เมื่อวันที่ ๒๔ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรี ไปตรวจราชการและประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ ณ จังหวัดระยอง และจังหวัดจันทบุรี

(๗) เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีขอให้เร่งดำเนินการออกโรงวัดสอบเขตที่สาธารณประโยชน์โคกหนองกุง ตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ และขอให้ออกเอกสารสิทธิตามประมวลกฎหมายที่ดินให้แก่ราษฎร

#### ๒.๓.๓ การกิจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังนี้

เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวอรนุช ศรีนนท์) เป็นประธานการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อปรึกษาหารือและระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำสรุปผลการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยมีคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ทั้ง ๑๐ คณะ เข้าร่วม ซึ่งเป็นการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณาจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินฯ ซึ่งมีหน่วยงานที่เข้ารับการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ในพื้นที่ ทั้งสิ้น ๔๘๑ ศูนย์ จำแนกเป็น ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ๔๕๕ ศูนย์ และไม่ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ๒๖ ศูนย์ ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ จะได้สรุปผลการประชุมฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะดวก โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาให้การรับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ต่อไป

๒.๓.๔ ภารกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกช่องทาง ประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

(๒) ในระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดกิจกรรมโครงการจิตอาสาเพื่อการจัดการขยะอันตราย ดังนี้

- เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดพะยอมและโรงเรียนวัดพะยอม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัดโพธิ์นันทารามและโรงเรียนศาลาพัน วัดเวฬุวันและโรงเรียนวัดเวฬุวัน จังหวัดปทุมธานี

- เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดมณฑลประสิทธิ์ วัดสว่างอารมณ์ วัดทองจันทร์ภิราม โรงเรียนวัดมณฑลประสิทธิ์ และโรงเรียนวัดสว่างอารมณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ วัดลำพระยา โรงเรียนวัดลำพระยา อำเภอวังน้อย และวัดทุ่งขาน วัดธรรมสินธุโสภี อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(๓) ในระหว่างวันที่ ๑๒ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ร่วมจัดนิทรรศการเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง วันแม่แห่งชาติ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ “รักเอ๋ยรักลูก” และให้คำปรึกษาพร้อมรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ณ ท้องสนามหลวง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒

พลเอก  
(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)  
นายกรัฐมนตรี  
๓.๘.๖๓

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กราบเรียน นรม. เพื่อโปรด...  
๓.๘.๖๓