

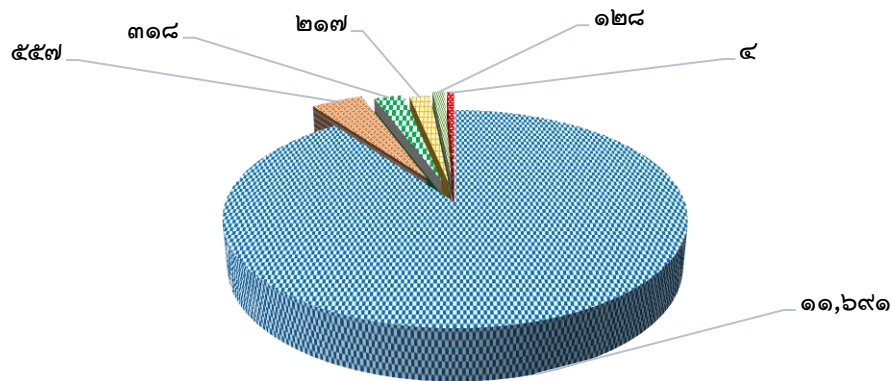


สรุปร้องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่าน ๑๑๑๑
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น (ร้องทุกข์ 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
- ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๑,๖๕๑	๙๐.๕๒
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๔,๕๕๗	๔.๓๑
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๓,๑๐๘	๒.๔๖
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๒,๑๐๗	๑.๖๘
๕	นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑,๒๐๘	๐.๙๙
๖	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๔	๐.๐๔
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๙๓๕	๑๐๐.๐๐

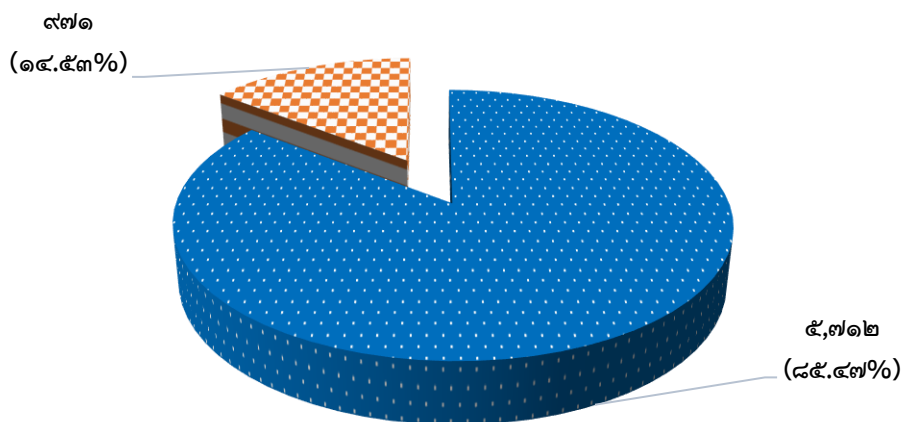
จากตารางสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๙๓๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร เว็บไซต์ (www.1111.go.th) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) ตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	แสดงความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๔,๑๗๕	๓,๒๖๕	๙๑๐
๒	เศรษฐกิจ	๗๒๓	๔๒๓	๓๐๐
๓	การเมือง-การปกครอง	๕๙๖	๑๐๓	๔๙๓
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๐๙	๔๗๖	๓๓
๕	กฎหมาย	๔๐๙	๓๑๓	๙๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๗๑	๒๒๙	๔๒
รวมทั้งสิ้น		๖,๖๘๓	๔,๘๐๙	๑,๘๗๔
ร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๗๑.๙๖	๒๘.๐๔

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นข้างต้นพบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๖,๖๘๓ เรื่อง เป็นประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ และการเมือง-การปกครอง ตามลำดับ

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

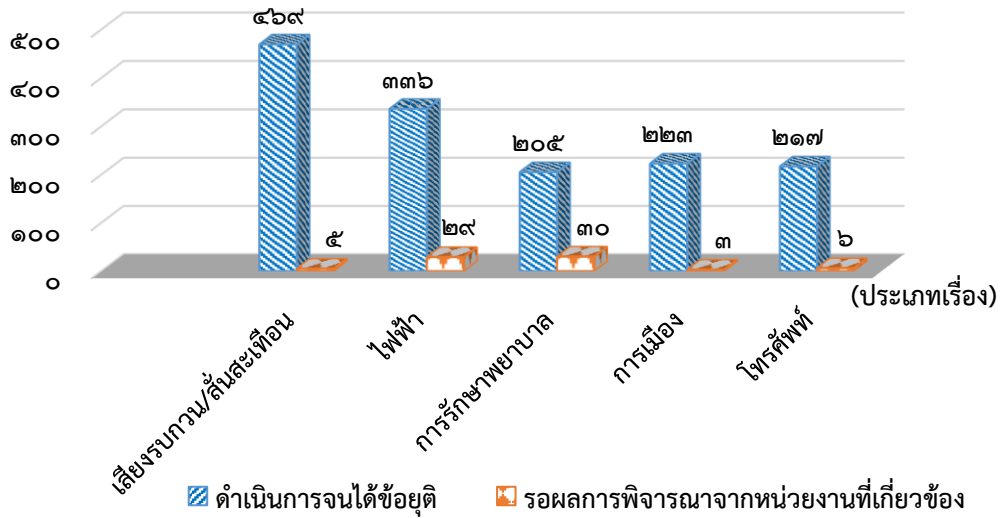


■ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ▣ รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๖๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๓

๔. จำนวนเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก

(จำนวนเรื่อง)



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

๕.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๑ กลุ่ม

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑	สมาคมคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอความอนุเคราะห์ให้คนพิการทั่วประเทศเข้าถึงการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลไปจำหน่าย
๒	กลุ่มเครือข่ายรามคำแหงเพื่อประชาธิปไตย	ขอให้แก้ไขรัฐธรรมนูญ เพื่อให้มีกระบวนการจัดตั้งสภาาร่างรัฐธรรมนูญให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓
๓	สมาคมสมาพันธ์ชาวประมงพื้นบ้านแห่งประเทศไทย	ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ชาวประมงพื้นบ้านกรณีถูกนายทุนยึดพื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การจับสัตว์น้ำวัยอ่อนโดยเครื่องมือการประมงศักยภาพสูง และความเหลื่อมล้ำของสัดส่วนในการจับสัตว์น้ำ
๔	กลุ่มเครือข่ายรักษ์โดนสะตอจังหวัดพัทลุง	ขอให้มีคำสั่งยกเลิกโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำเหมืองตะกั่ว ในพื้นที่ตำบลหนองธง อำเภอบาบอน จังหวัดพัทลุง
๕	ราษฎรในพื้นที่ตำบลหนองธงอำเภอบาบอน จังหวัดพัทลุง	ขอให้เร่งดำเนินการโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำเหมืองตะกั่ว พร้อมระบบส่งน้ำและอาคารประกอบอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ในพื้นที่ตำบลหนองธงอำเภอบาบอน จังหวัดพัทลุง เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำในการเกษตร และในการอุปโภคบริโภคของราษฎรในพื้นที่
๖	เครือข่ายรถยนต์มือสองรวมไทยสร้างชาติ	ขอความช่วยเหลือให้แก่ผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยขอรับการสนับสนุนเงินทุนในการฟื้นฟูกิจการตามมาตรการของรัฐบาล กับให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีในการบริหารประเทศ

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๗	สมาคมองค์การบริหาร ส่วนท้องถิ่น ประเทศไทย	ขอให้จัดสรรงบประมาณทดแทนกรณีได้รับผลกระทบจากการประกาศใช้ มาตรการลดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นเหตุทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับผลกระทบ ด้านงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่น และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชน
๘	สมาพันธ์ลิขสิทธิ์ไทย สมาพันธ์คาราโอเกะ แห่งประเทศไทย	ขอให้ยกเลิกการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการแพร่ภาพและเสียง ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗ และพระราชบัญญัติภาพยนตร์ และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อประกอบธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านคาราโอเกะ
๙	สมาคมวิชาชีพผู้ขับขี่ รถยนต์สาธารณะแท็กซี่	ขอให้แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ โดยขอให้ต่ออายุรถแท็กซี่ ๙ ปี เป็น ๑๒ ปี กับขอให้ยกเลิกแท็กซี่โอเคและยกเลิกประกาศใช้กฎหมาย ให้รถป้ายดำวิ่งรับจ้างแข่งกับรถแท็กซี่ป้ายเหลือง
๑๐	กลุ่มประชาสังคมปฏิรูป ทรัพยากรและทองคำ	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเหมืองทองคำ ของบริษัท อัครา รีซอร์สเซส จำกัด (มหาชน)
๑๑	กลุ่มราษฎรบ้านบ่อน้ำผุด ตำบลกระปี่น้อย อำเภอ เมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่	ขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินให้แก่ ราษฎร ในพื้นที่หมู่ที่ ๔ ตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่
๑๒	กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่ องค์การค่าของ สกสค.	ขอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ที่ ๘๕/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๓ เรื่อง เลิกจ้างพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การค่า ของ สกสค. จำนวน ๘๖๑ คน
๑๓	กลุ่มผู้ได้รับความเสียหาย จากการซื้อสินค้าออนไลน์	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกลอกหลวง ให้ลงทุนจำหน่ายสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชัน เฟสบุ๊ก เพจ “ชูดนอน by shopping”
๑๔	สหภาพและเครือข่าย องค์กรคนพิการผู้ค้าสลาก	ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้แก่สหภาพและ เครือข่ายองค์กรคนพิการผู้ค้าสลาก
๑๕	กลุ่มประชาชนผู้ได้รับความ เสียหายและเดือดร้อนจาก การกระทำของการรถไฟ แห่งประเทศไทย	ขอให้แก้ไขปัญหากรณีพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน ในพื้นที่หมู่ที่ ๑๕ ตำบลลิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ กับการรถไฟแห่งประเทศไทย
๑๖	เครือข่ายเกษตรกรรักสันติ	ขอให้พิจารณาอนุมัติงบประมาณในการดำเนินโครงการโคเนื้อ โคขุนสร้างชาติ
๑๗	กลุ่มผู้เสียหายจากการ ถูกลอกหลวงให้ซื้อขาย ทองคำ	ขอความช่วยเหลือกรณีถูกลอกหลวงให้ซื้อทองคำผ่านทางเฟสบุ๊ก โดยผู้ขาย โฆษณาชักชวนให้ซื้อทองคำในราคาต่ำกว่าท้องตลาด ซึ่งได้ชำระเงิน ครบถ้วนแล้ว หากแต่ไม่ได้รับทองคำตามที่ได้ตกลงซื้อขาย

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๑๘	สมาคมองค์การพิทักษ์ รัฐธรรมนูญไทย	ขอให้พิจารณาปลดผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ปฏิบัติ ตามนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการดำรงชีวิต ของประชาชน กับขอให้เร่งดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย ให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา
๑๙	กลุ่มกำนันตำบลบางบัว ทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และตำบล จอมบึง อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี	ขอให้ยกเลิกพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๔ มาตรา ๑๒ วรรคสอง และมาตรา ๔๘ เตรีวสติ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและความมั่นคง ในการบริหารราชการ กับขอให้มีการเลือกตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านขึ้นใหม่ ในพื้นที่เขตเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลนคร
๒๐	กลุ่มอดีตนักบินของ สายการบินนกแอร์	ขอความช่วยเหลือกรณีถูกบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) เลิกจ้างและไม่ได้รับเงินค่าชดเชยกรณีถูกเลิกจ้าง
๒๑	กลุ่มลูกหนี้ ธ.ก.ส. ตลาดน้ำ มหาสาร	ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับความเดือดร้อนจากการถูกธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาดกระบี่ ฟ้องดำเนินคดี ในฐานะผู้ค้ำประกัน
๒๒	สมาคมกำนันผู้ใหญ่บ้าน แห่งประเทศไทย	ขอให้ยกเลิกพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๔ มาตรา ๑๒ วรรคสอง และมาตรา ๔๘ เตรีวสติ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและความมั่นคง ในการบริหารราชการ กับขอให้มีการเลือกตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านขึ้นใหม่ ในพื้นที่เขตเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลนคร
๒๓	กลุ่มขอคืน ไม่ได้ขอทาน	ขอความช่วยเหลือให้แก่ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม โดยขอให้ ออกพระราชกฤษฎีกาเงินกู้เพื่อช่วยเหลือผู้ประกันตนระหว่างรอการแก้ไข พระราชบัญญัติประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถกู้เงินของตนเองได้ ร้อยละ ๓๐ - ๕๐ ของเงินสมทบชราภาพ
๒๔	ชมรมตรวจสอบภายใน สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)	ขอให้แก้ไขวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลัง ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ กับขอให้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติทางการศึกษา ทั้ง ๔ ฉบับ ที่คณะทำงานยกร่างของคณะกรรมการการศึกษา สภาผู้แทนราษฎร จัดทำเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร
๒๕	กลุ่มผู้พักอาศัยและทำมา หากินริมชายเขาตะเกียบ อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ และกลุ่ม ชาวบ้านริมทางรถไฟหัวหิน	ขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกินให้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ป่า ๘๔ ของกรมป่าไม้ บริเวณเขาตะเกียบ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพย์สินการรถไฟแห่ง ประเทศไทย กรณีให้บริษัท หัวหินพัฒนาที่ดิน จำกัด เช่าพื้นที่ของการรถไฟ แห่งประเทศไทย หากแต่ไม่ต่อสัญญาเช่าพื้นที่กับประชาชนรายเดิม

ลำดับ ที่	กลุ่มองค์กรเครือข่าย ภาคประชาชน	ประเด็นข้อเรียกร้อง
๒๖	กลุ่มสมัชชาเกษตรกรภาค อีสาน และเครือข่ายเกษตรกร ช่วยชาติ	ขอหารือกับรองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ) เกี่ยวกับ แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร และขอให้ทบทวน คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๗๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาของสภาเครือข่ายประชาชนอีสาน และสภาประชาชน ๔ ภาค เนื่องจากคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อ เกษตรกรโดยรวม
๒๗	สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์ และสหภาพ แรงงานวิงสแปนสัมพันธ์ และคนทำงานสนามบิน แห่งประเทศไทย	ขอให้เร่งจ่ายเงินชดเชยและเยียวยาช่วยเหลือกรณีพนักงานบริษัท วิงสแปน เซอร์วิส จำกัด และพนักงานในสนามบินถูกเลิกจ้าง เนื่องจากได้รับ ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)
๒๘	เครือข่ายพิทักษ์สิทธิ คนพิการ	ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อแก้ไขปัญหา การทุจริตประพฤตินิชอบของข้าราชการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐
๒๙	กลุ่มชุมชนการเคหะสินสมุทร จังหวัดปทุมธานี	ขอความช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยคดีกรณีคณะกรรมการชุมชนเคหะ สินสมุทร จังหวัดปทุมธานี ไม่นำส่งเงินกู้ให้แก่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นเหตุทำให้ได้รับความเดือดร้อน
๓๐	สมาพันธ์ชุมชนแห่ง ประเทศไทย	ขอให้แก้ไขปัญหาหนี้สินและจัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อประกอบอาชีพให้แก่ ประชาชน
๓๑	กลุ่มสมาคมแท็กซี่ สาธารณะไทย และกลุ่ม คณะกรรมการประสานงาน รถยนต์นั่งสาธารณะ (แท็กซี่) ภายในท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ขอให้พิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ เรื่อง ร่างกระทรวงว่าด้วยรถยนต์รับจ้างบรรทุกโดยสารไม่เกิน ๗ ที่นั่ง (ฉบับที่ ..) พ.ศ. กรณีการขยายอายุการใช้งานรถยนต์จ้าง (รถแท็กซี่) จากเดิม ๙ ปี เป็น ๑๒ ปี เนื่องจากอาจทำให้ผู้ประกอบการฯ ได้รับ ประโยชน์และการเยียวยาไม่เท่าเทียมกันในการชำระค่าเช่าซื้อกับสถาบัน การเงินที่ให้สินเชื่อ

๕.๒ การใช้บริการของประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๙๔ ราย

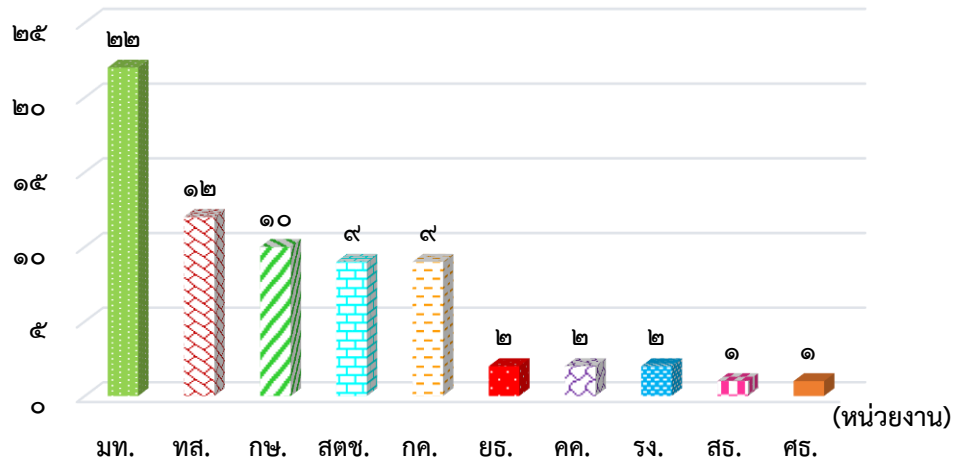
- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๗๐ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๑๒๔ เรื่อง (เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง

กับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ
หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

๕.๓ สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ๒๔ หน่วยงาน ที่มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๗๐ เรื่อง

(จำนวนเรื่อง)



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

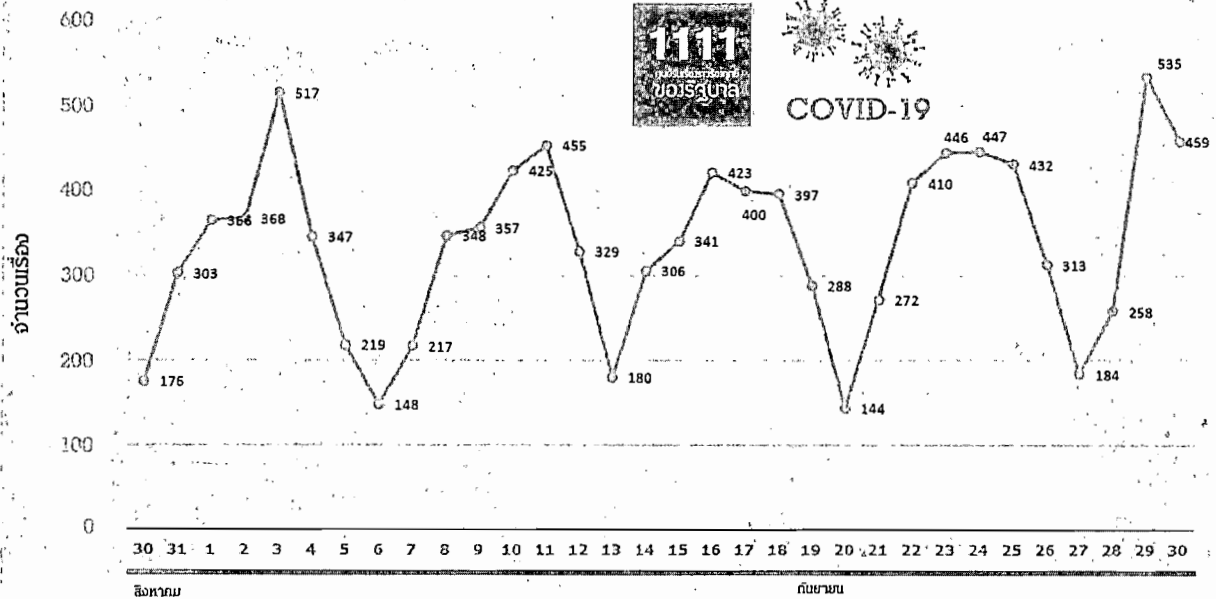
๑. หน่วยงานที่คาดว่าจะประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการ จำนวนมากที่สุด ๕ หน่วยงาน ได้แก่ มท. ทส. กษ. สตช. และ กค. ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป (ทุกวันทำการ)
๒. หน่วยงานที่คาดว่าจะประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการลำดับรองลงมา ๕ หน่วยงาน ได้แก่ ยธ. คค. รง. สธ. และ พม. โดยขอให้เข้าปฏิบัติงานสัปดาห์ละครั้ง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

.....

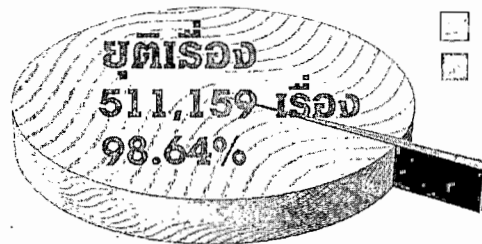


ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

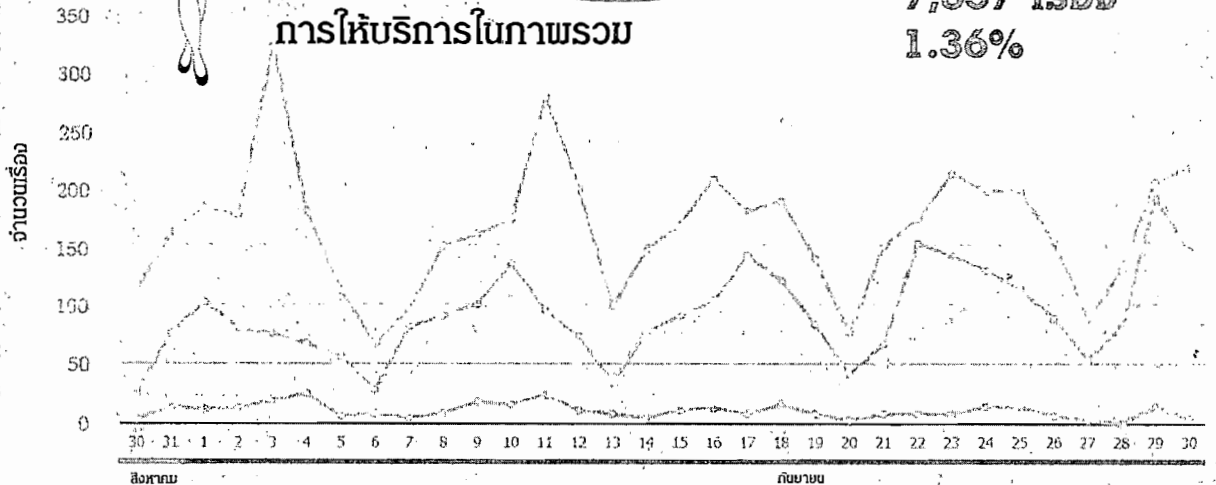
สรุปผลการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน
ผ่านสายด่วน 1111 ข้อมูลระหว่างวันที่ 5 มีนาคม - 30 กันยายน 2563



ผลการรับเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ	381,566	73.63
2. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ	62,514	12.06
3. การให้บริการด้านสาธารณสุข	59,067	11.40
4. การแจ้งบอกความช่วยเหลือของประชาชน	15,069	2.91
รวม	518,216	100.00



ยুক্তเรื่อง
 รวบรวมการดำเนินงานจากหน่วยงาน
 เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องตรวจสอบ
 ข้อมูลตามระเบียบ/ข้อกฎหมาย
 /ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง



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

รายงานสถิติการใช้บริการสอบถามและแจ้งเรื่องเกี่ยวกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ประจำเดือน ตุลาคม 2563

กลุ่มการรับเรื่อง	ประเด็นเรื่อง	วันที่	
		1 ต.ค.	5 มี.ค.-1 ต.ค.
1. การแจ้งขอความช่วยเหลือของประชาชน	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-กำหนดมาตรการการดูแล/การเยียวยา/ให้ความช่วยเหลือ	5	10,883
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	1	327
	แจ้งเหตุ-การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง/พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด	0	881
	แจ้งเหตุ-การไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	0	819
	แจ้งเหตุ-อื่น ๆ	0	213
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ***	0	464
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**	0	498
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่เพียงพอ/ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	0	97
	แจ้งเหตุ-การจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ (ไม่มีคุณภาพ/เกินราคา)	0	17
	แจ้งเหตุ-การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ	0	554
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-อื่น ๆ	0	74
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	0	232
	ร้องเรียน/ร้องทุกข์-ขอให้มีการตรวจสอบข่าวปลอม	0	16
	รวม	6	15,075
2. การให้บริการด้านสาธารณสุข	สอบถามข้อมูล-แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	110	49,220
	สอบถามข้อมูล-สถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	31	5,592
	สอบถามข้อมูล-ข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	1	3,299
	สอบถามข้อมูล-สถานที่และการควบคุมการจำหน่ายสินค้า	0	1,098
	รวม	142	59,209
3. มาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ	สอบถามข้อมูล-มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ*	259	381,558
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการช่วยเหลือ กรณียกเลิกหรือเลื่อนโปรแกรมการเดินทาง	0	267
	รวม	259	381,825
4. แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ	สอบถามข้อมูล-ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19	59	39,818
	สอบถามข้อมูล-มาตรการการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	52	8,803
	เสนอข้อคิดเห็น-การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน/ช่วยเหลือ/เยียวยา	6	10,404
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	0	1,306
	เสนอข้อคิดเห็น-มาตรการ/การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	0	1,163
	เสนอข้อคิดเห็น-การควบคุมราคาและการจัดจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์	0	610
	เสนอข้อคิดเห็น-อื่น ๆ	0	527
	รวม	117	62,631
รวมทั้งสิ้น		524	518,740

หมายเหตุ *มาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย

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

***การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา การแข่งขันกีฬา งานประจำปี/อีเวนต์ต่าง ๆ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ศบช. สผ. โทร. ๔๕๑๗

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๒๒๖๐

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓

เรียน ปนร.

ผ่าน ร.ปนร. (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)

๑. ข้อเท็จจริง

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

๒. การดำเนินการ

ศบช. ได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๙๑๕ ครั้ง (๖,๖๘๓ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน/สั่นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า การรักษาพยาบาล เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง และร้องเรียนการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๘๕.๔๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๑๔.๕๓

จากสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ข้างต้น พบว่า มีเรื่องที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙๗๑ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้

(๑) หน่วยงานที่มีเรื่องอยู่ระหว่างรอผลการพิจารณามากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กค. สตช. และ กษ. ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ยังคงมีเรื่องค้างอยู่ในระบบในภาพรวมแล้ว

(๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ขอเรียกร้องชดเชยหรือชดเชยหรือชดเชยหรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

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

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๑ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) กลุ่มสมาชิกเกษตรกรภาคอีสาน และเครือข่ายเกษตรกรช่วยชาติ จำนวนประมาณ ๑,๕๐๐ คน ขอรื้อกับ ร.นรม. (พล.อ. ประวิตร วงษ์สุวรรณ) เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร และขอให้ทบทวนคำสั่ง นร. ที่ ๓๗๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาของสภาเครือข่ายประชาชนอีสาน และสภาประชาชน ๔ ภาค เนื่องจากคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเกษตรกรโดยรวม

(๑.๒) สมาพันธ์ ...

(๑.๒) สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสหภาพแรงงานวิงสแปนสัมพันธ์ และคนทำงานสนามบินแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ขอให้เร่งจ่ายเงินชดเชยและเยียวยาช่วยเหลือกรณีพนักงานบริษัท วิงสแปน เซอร์วิส จำกัด และพนักงานในสนามบินถูกเลิกจ้างเนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

(๑.๓) ราษฎรในพื้นที่ตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง จำนวนประมาณ ๑๒๐ คน ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ชาวประมงพื้นบ้านกรณีถูกนายทุนยึดพื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การจับสัตว์น้ำวัยอ่อนโดยเครื่องมือการประมงศักยภาพสูงและความเหลื่อมล้ำของสัดส่วนในการจับสัตว์น้ำ

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๙๔ ราย

๒.๒ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒)

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๑๘,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๑,๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๐๓,๖๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการณ์คัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุกรณีไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร ครั้งที่ ๑๙/๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

(๒) เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีปัญหาการถือครองที่ดินของราษฎรบริเวณพื้นที่อุทยานแห่งชาติทับลาน อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอปักธงชัย อำเภอครบุรี อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา และอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

(๓) เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม (ขปส.) กรณีขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาของ ขปส. เป็นกรณีเร่งด่วน จำนวน ๕ กรณี และขอให้เร่งดำเนินการจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการภายใต้คณะกรรมการฯ และคณะทำงานประสานงานเร่งติดตามการแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนนโยบาย ๙ ด้าน ณ ห้องประชุม ๑๑๑๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

(๔) เมื่อวันที่ ...

(๔) เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม กรณีการแก้ไขปัญหาที่ดินแปลงใหญ่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี และการแก้ไขปัญหาที่ดินโคกภูพระ บ้านหินโง่งน ตำบลกุดแห่ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ณ ห้องประชุม ๑๑๑๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

(๕) เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และผู้เช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

๒.๓.๒ ภารกิจการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑ - ๒ กันยายน ๒๕๖๓ ศบช. เดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่ นรม. ไปตรวจเยี่ยมและติดตามการแก้ไขปัญหาอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย

(๒) เมื่อวันที่ ๑๔ - ๑๖ กันยายน ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน กรณีการแก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นจากโรงงานแปรรูปยางพารา ในพื้นที่ตำบลหนองน้ำคำ อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

(๓) เมื่อวันที่ ๑๖ - ๑๗ กันยายน ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือขอทราบผลความคืบหน้าและแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

(๓.๑) กรณีราษฎรในพื้นที่บ้านเกษตรภูทอง หมู่ที่ ๑๓ ตำบลบุเปือย อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับความเดือดร้อนด้านการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากการประกอบกิจการของโรงงานเตี้ยเสียดยางพารา

(๓.๒) กรณีราษฎรในพื้นที่ตำบลนาดี อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับความเดือดร้อนจากบริษัท อุบลไปโอเอทานอล จำกัด (มหาชน) ปล่อยน้ำเสียลงลำน้ำโดมใหญ่

(๓.๓) กรณีราษฎรในพื้นที่บ้านด่าน ตำบลด่าน อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้รับความเดือดร้อนจากการทิ้งขยะบริเวณริมถนนของป่าชุมชนและทุ่งนาใกล้หมู่บ้าน เป็นเหตุทำให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

(๔) เมื่อวันที่ ๒๒ และ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ ศบช. ได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือติดตามการแก้ไขปัญหาของประชาชนกรณีการตรวจสอบที่สาธารณประโยชน์บ้านดอยพระบาท ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย และเดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่ นรม. เดินทางไปตรวจราชการในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ตามลำดับ

๒.๓.๓ ภารกิจศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๓ ร.นรม. (นายวิษณุ เครืองาม) ประธานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอกได้มอบหมายให้ ร.มต.นร. (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เพื่อพิจารณาการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอก ประจำปี ๒๕๖๓ โดยมีคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอก ทั้ง ๑๐ คณะ เข้าร่วม รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประกอบการพิจารณาจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินฯ ซึ่งมีหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑,๔๖๑ ศูนย์ ได้รับการตรวจประเมินฯ ในพื้นที่ จำนวน ๔๘๑ ศูนย์ จำแนกเป็นผ่านการตรวจประเมินฯ จำนวน ๔๕๕ ศูนย์ และไม่ผ่านการตรวจประเมินฯ จำนวน ๒๖ ศูนย์

(๒) เมื่อวันที่ ...

(๒) เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓ ผอ.ศบช. (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) ได้เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “การยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก” โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้แทนจากสำนักงานประกันสังคมพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒ พื้นที่ และผู้แทนสำนักงานประกันสังคมจังหวัด จำนวน ๗๖ จังหวัด ณ ห้องประชุมสมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์ อาคารเอกประสงค์สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๒.๓.๔ ภารกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) ศบช. ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ทุกช่องทางประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

(๒) เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๓ ศบช. ได้จัดโครงการอบรมบรรยายขยายผล “สถาบันพระมหากษัตริย์กับประเทศไทย” โดยวิทยากรจิตอาสา ๙๐๔ หลักสูตรประจำรุ่นที่ ๓/๖๒ “เป็นเป้า เป็น แม่พิมพ์” ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น เขตหลักสี่ กทม.

(๓) เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ ศบช. ได้เข้าร่วมการสัมมนาบุคลากรภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติภาคปฏิบัติ ร่วมขับเคลื่อนภาครัฐเพื่อประชาชน (National Strategy In Action Integrated implementation for THAIS) โดย ป.นร. ในฐานะ ป.ย.ป. ๑ ได้นำเสนอผลงานการขับเคลื่อนโครงการภายใต้หลักสูตร ป.ย.ป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) โดยมี ผต. พิเศษ ประจำ นร. รกน. ผต.นร. (นายสมเกียรติ ธงศรี) ป.ย.ป. ๒ ผอ.ศบช. (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ ศบช. ร่วมนำเสนอด้วย ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๓. ข้อพิจารณา

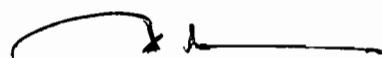
ศบช. พิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่ง ศบช. ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและการกำกับติดตามความเดือดร้อนของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศบช. จึงได้กำหนดดำเนินโครงการพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ซึ่ง สป.น. ได้นำเสนอให้ นรม. ทราบในคราวการสัมมนาบุคลากรภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติภาคปฏิบัติ ร่วมขับเคลื่อนภาครัฐเพื่อประชาชน (National Strategy In Action Integrated implementation for THAIS) แล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน และผู้บริหารมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการกำกับติดตาม และกำหนดนโยบาย/แนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ในการนี้ จึงเห็นควรเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๓ นำกราบเรียน นรม. ผ่าน ร.นรม. (นายวิษณุ เครืองาม) เพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

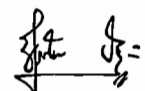
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒ และพิจารณาลงนามในหนังสือกราบเรียน นรม. ผ่าน ร.นรม. (นายวิษณุ) เพื่อโปรดทราบข้อมูลดังกล่าว ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

- ทราบ

- ลงนามแล้ว



(นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี)
ผอ.ศบช.



ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง
นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๒๒ ต.๓.๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๑๓

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๐๗๕ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

๑. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑

๒. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๙๑๕ ครั้ง (๖,๖๘๓ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน/สิ้นเสียงเตือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า การรักษาพยาบาล เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง และร้องเรียนการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๘๕.๔๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๑๔.๕๓

จากสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ข้างต้น พบว่า มีเรื่องที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘๗๑ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสังคม และสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้

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

(๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ขอเรียกร้องชดเชยหรือขอกฎหมาย หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

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

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๒ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) กลุ่ม ...

(๑.๑) กลุ่มสมาชิกเกษตรกรภาคอีสาน และเครือข่ายเกษตรกรช่วยชาติ จำนวนประมาณ ๑,๕๐๐ คน ขอรื้อกับรองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ) เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร และขอให้ทบวงคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๗๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาของสภาเครือข่ายประชาชนอีสาน และสภาประชาชน ๔ ภาค เนื่องจากคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเกษตรกรโดยรวม

(๑.๒) สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสหภาพแรงงาน วิงสแปนสัมพันธ์ และคนทำงานสนามบินแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ขอให้เร่งจ่ายเงินชดเชย และเยียวยาช่วยเหลือกรณีพนักงานบริษัท วิงสแปน เซอร์วิส จำกัด และพนักงานในสนามบินถูกเลิกจ้าง เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

(๑.๓) ราษฎรในพื้นที่ตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง จำนวนประมาณ ๑๒๐ คน ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ชาวประมงพื้นบ้าน กรณีถูกนายทุนยึดพื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การจับสัตว์น้ำวัยอ่อนโดยเครื่องมือการประมงศักยภาพสูง และความเหลื่อมล้ำของสัดส่วนในการจับสัตว์น้ำ

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๙๔ ราย

๒.๒ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒)

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๑๘,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๑,๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๐๓,๖๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ การดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการณ์คัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุกรณีไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร ครั้งที่ ๑๙/๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

(๒) เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีปัญหาการถือครองที่ดินของราษฎรบริเวณพื้นที่อุทยานแห่งชาติทับลาน อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอปักธงชัย อำเภอครบุรี อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา และอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

(๓) เมื่อวันที่ ...

(๓) เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม (ขปส.) กรณีขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาของ ขปส. เป็นกรณีเร่งด่วน จำนวน ๕ กรณี และขอให้เร่งดำเนินการจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการภายใต้คณะกรรมการฯ และคณะทำงานประสานงานเร่งติดตามการแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนนโยบาย ๙ ด้าน ณ ห้องประชุม ๑๑๑๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

(๔) เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม กรณีการแก้ไขปัญหที่ดินแปลงใหญ่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี และการแก้ไขปัญหที่ดินโคกภูพระ บ้านหินโง่งน ตำบลกุดแห่ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ณ ห้องประชุม ๑๑๑๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

(๕) เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหของผู้ประกอบการรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และผู้เช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

๒.๓.๒ การกิจการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑ - ๒ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีไปตรวจเยี่ยมและติดตามการแก้ไขปัญหาคู่ค้าในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย

(๒) เมื่อวันที่ ๑๔ - ๑๖ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน กรณีการแก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นจากโรงงานแปรรูปยางพารา ในพื้นที่ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

(๓) เมื่อวันที่ ๑๖ - ๑๗ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือขอทราบผลความคืบหน้าและแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

(๓.๑) กรณีราษฎรในพื้นที่บ้านเกษตรภูทอง หมู่ที่ ๑๓ ตำบลบุเปือย อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับความเดือดร้อนด้านการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากการประกอบกิจการของโรงงานเตี้ยเสี่ยงยางพารา

(๓.๒) กรณีราษฎรในพื้นที่ตำบลนาดี อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับความเดือดร้อนจากบริษัท อุกัลโอบโอเอทานอล จำกัด (มหาชน) ปล่อยน้ำเสียลงลำน้ำโดมใหญ่

(๓.๓) กรณีราษฎรในพื้นที่บ้านด่าน ตำบลด่าน อำเภอราชธิไล จังหวัดศรีสะเกษ ได้รับความเดือดร้อนจากการทิ้งขยะบริเวณริมถนนของป่าชุมชนและทุ่งนาใกล้หมู่บ้าน เป็นเหตุทำให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

(๔) เมื่อวันที่ ๒๒ และ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือติดตามการแก้ไขปัญหาของประชาชนกรณีการตรวจสอบที่สาธารณประโยชน์บ้านดอยพระบาท ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย และเดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ตามลำดับ

๒.๓.๓ ภารกิจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๓ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เพื่อพิจารณาการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ โดยมีคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ทั้ง ๑๐ คณะ เข้าร่วม รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ประกอบการพิจารณาจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินฯ ซึ่งมีหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑,๔๖๑ ศูนย์ ได้รับการตรวจประเมินฯ ในพื้นที่ จำนวน ๔๘๑ ศูนย์ จำแนกเป็นผ่านการตรวจประเมินฯ จำนวน ๔๕๕ ศูนย์ และไม่ผ่านการตรวจประเมินฯ จำนวน ๒๖ ศูนย์

(๒) เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) ได้เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “การยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก” โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้แทนจากสำนักงานประกันสังคมพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒ พื้นที่ และผู้แทนสำนักงานประกันสังคมจังหวัด จำนวน ๗๖ จังหวัด ณ ห้องประชุมสมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์ อาคารอเนกประสงค์สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๒.๓.๔ ภารกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ฝ่ายรับเรื่องรวร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องรวร้องทุกข์ทุกช่องทางประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

(๒) เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดโครงการอบรมบรรยายขยายผล “สถาบันพระมหากษัตริย์กับประเทศไทย” โดยวิทยากรจิตอาสา ๙๐๔ หลักสูตรประจำรุ่นที่ ๓/๖๒ “เป็นเป้า เป็น แม่พิมพ์” ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

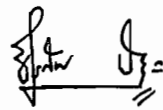
(๓) เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้เข้าร่วมการสัมมนาบุคลากรภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติภาคปฏิบัติ ร่วมขยับขับเคลื่อนภาครัฐเพื่อประชาชน (National Strategy in Action Integrated implementation for THAIS) โดยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะ ป.ย.ป. ๑ ได้นำเสนอผลงานการขับเคลื่อนโครงการ ภายใต้หลักสูตร ป.ย.ป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) โดยมีผู้ตรวจราชการพิเศษประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการในตำแหน่งผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมเกียรติ ธงศรี) ป.ย.ป. ๒ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ร่วมนำเสนอด้วย ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและการกำกับติดตามความเดือดร้อนของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้กำหนดดำเนินโครงการพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอให้นายกรัฐมนตรีทราบในคราวการสัมมนาบุคลากรภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติภาคปฏิบัติ ร่วมขับเคลื่อนภาครัฐเพื่อประชาชน (National Strategy In Action Integrated implementation for THAIS) แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน และผู้บริหารมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการกำกับติดตาม และกำหนดนโยบาย/แนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ในกรณีนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒



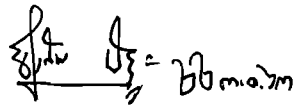
(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓. ข้อพิจารณา


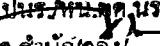

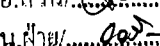
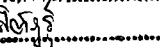

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและการกำกับติดตามความเดือดร้อนของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้กำหนดดำเนินโครงการพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอให้นายกรัฐมนตรีทราบในคราวการสัมมนาบุคลากรภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติภาคปฏิบัติ ร่วมขับเคลื่อนภาครัฐเพื่อประชาชน (National Strategy In Action Integrated implementation for THAIS) แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน และผู้บริหารมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการกำกับติดตาม และกำหนดนโยบาย/แนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๓ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒



(นายฉัตรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ตรวจ/ 
• รับทราบ/ 
• พอ.สำนักกอง/ 
• พอ.ส่วน/ 
• ทน.ฝ่าย/ 
ร่าง/ 
พิมพ์/ *
จัดพิมพ์/



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
 รับที่ 22584
 วันที่ 27 ต.ค 63 เวลา 15.23 น.

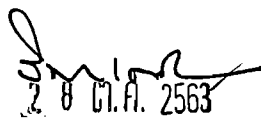
ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๑๗

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๐๗๕ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)


 ๒๗ ต.ค. ๒๕๖๓

๑. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑

๒. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๙๑๕ ครั้ง (๖,๖๘๓ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน/สิ้นสະเทือน รongลงมาคือ ไฟฟ้า การรักษาพยาบาล เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง และร้องเรียนการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ร้อยละ ๘๕.๔๗ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๑๔.๕๓

จากสถิติผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ข้างต้น พบว่า มีเรื่องที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙๗๑ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคม และสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นที่ยุติ ดังนี้

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

(๒) ประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เช่น เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหภายในเชิงนโยบาย เรื่องร้องทุกข์ที่ขอเรียกร้องชดเชยหรือระเบียบหรือข้อกำหนด หรือเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิที่ดิน เป็นต้น

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

๒.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

(๑) มีกลุ่มมวลชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๒ กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีมวลชนร่วมเดินทางมามากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑.๑) กลุ่ม ...

พจน
 17 May 63

นรม. ๖๒๑๐
 เข้า 1๔.๖๒
 2๙ พ.ค. ๖๓
 ออก 30/10/63
 11.27 X.

รอง นรม.(๒) 3780
 วันที่ 27 ต.ค. 63 เวลา 16.๕๖

(๕๐.๒) 8217
 27 ต.ค. 63 1556
 1559

(๑.๑) กลุ่มสมาชิกเกษตรกรภาคอีสาน และเครือข่ายเกษตรกรช่วยชาติ จำนวนประมาณ ๑,๕๐๐ คน ขอรื้ออกับรองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ) เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร และขอให้ทบทวนคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๗๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาของสภาเครือข่ายประชาชนอีสาน และสภาประชาชน ๔ ภาค เนื่องจากคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเกษตรกรโดยรวม

(๑.๒) สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสหภาพแรงงาน วิงสแปนสัมพันธ์ และคนทำงานสนามบินแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน ขอให้เร่งจ่ายเงินชดเชย และเยียวยาช่วยเหลือกรณีพนักงานบริษัท วิงสแปน เซอร์วิส จำกัด และพนักงานในสนามบินถูกเลิกจ้าง เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

(๑.๓) ราษฎรในพื้นที่ตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง จำนวนประมาณ ๑๒๐ คน ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ชาวประมงพื้นบ้าน กรณีถูกนายทุนยึดพื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การจับสัตว์น้ำวัยอ่อนโดยเครื่องมือการประมงศักยภาพสูง และความเหลื่อมล้ำของสัดส่วนในการจับสัตว์น้ำ

(๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๑๙๔ ราย

๒.๒ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒)

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๑๘,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๑,๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๐๓,๖๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒.๒.๒ ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุกรณีคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุกรณีไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวตามลำดับ

๒.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนกันยายน ๒๕๖๓

๒.๓.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร ครั้งที่ ๑๙/๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

(๒) เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีปัญหาการถือครองที่ดินของราษฎรบริเวณพื้นที่อุทยานแห่งชาติทับลาน อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอปักธงชัย อำเภอครบุรี อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา และอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

(๓) เมื่อวันที่ ...

(๓) เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม (ขปส.) กรณีขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาของ ขปส. เป็นกรณีเร่งด่วน จำนวน ๕ กรณี และขอให้เร่งดำเนินการจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการภายใต้คณะกรรมการฯ และคณะทำงานประสานงานเร่งติดตามการแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนนโยบาย ๙ ด้าน ณ ห้องประชุม ๑๑๑๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

(๔) เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาของขบวนการประชาชนเพื่อสังคมที่เป็นธรรม กรณีการแก้ไขปัญหาที่ดินแปลงใหญ่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี และการแก้ไขปัญหาที่ดินโคกภูพระ บ้านหินโง่งง ตำบลกุดแห่ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ณ ห้องประชุม ๑๑๑๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

(๕) เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ ประชุมหารือเพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และผู้เช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงาน ก.พ. (เดิม)

๒.๓.๒ การกิจการตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่ ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑ - ๒ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีไปตรวจเยี่ยมและติดตามการแก้ไขปัญหาอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย

(๒) เมื่อวันที่ ๑๔ - ๑๖ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน กรณีการแก้ไขปัญหากลืนเหม็นจากโรงงานแปรรูปยางพารา ในพื้นที่ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

(๓) เมื่อวันที่ ๑๖ - ๑๗ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือขอทราบผลความคืบหน้าและแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

(๓.๑) กรณีราษฎรในพื้นที่บ้านเกษตรภูทอง หมู่ที่ ๑๓ ตำบลบุเปือย อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับความเดือดร้อนด้านการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากการประกอบกิจการของโรงงานเตี้ยเสียงยางพารา

(๓.๒) กรณีราษฎรในพื้นที่ตำบลนาดี อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับความเดือดร้อนจากบริษัท อุบลไปโอเอทานอล จำกัด (มหาชน) ปล่อยน้ำเสียลงลำน้ำโดมใหญ่

(๓.๓) กรณีราษฎรในพื้นที่บ้านด่าน ตำบลด่าน อำเภอราชสีเส็ด จังหวัดศรีสะเกษ ได้รับความเดือดร้อนจากการทิ้งขยะบริเวณริมถนนของป่าชุมชนและทุ่งนาใกล้หมู่บ้าน เป็นเหตุทำให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

(๔) เมื่อวันที่ ๒๒ และ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือติดตามการแก้ไขปัญหาของประชาชนกรณีการตรวจสอบที่สาธารณประโยชน์บ้านดอยพระบาท ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย และเดินทางไปราชการเพื่อประสานมวลชนและรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ตามลำดับ

๒.๓.๓ ภารกิจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังนี้

(๑) เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๓ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เพื่อพิจารณาการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ โดยมีคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ทั้ง ๑๐ คณะ เข้าร่วม รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ประกอบการพิจารณาจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินฯ ซึ่งมีหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑,๔๖๑ ศูนย์ ได้รับการตรวจประเมินฯ ในพื้นที่ จำนวน ๔๘๑ ศูนย์ จำแนกเป็นผ่านการตรวจประเมินฯ จำนวน ๔๕๕ ศูนย์ และไม่ผ่านการตรวจประเมินฯ จำนวน ๒๖ ศูนย์

(๒) เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) ได้เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “การยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก” โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้แทนจากสำนักงานประกันสังคมพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒ พื้นที่ และผู้แทนสำนักงานประกันสังคมจังหวัด จำนวน ๗๖ จังหวัด ณ ห้องประชุมสมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์ อาคารอเนกประสงค์สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๒.๓.๔ ภารกิจสำคัญอื่น ดังนี้

(๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกช่องทางประสานดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที

(๒) เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดโครงการอบรมบรรยายขยายผล “สถาบันพระมหากษัตริย์กับประเทศไทย” โดยวิทยากรจิตอาสา ๙๐๔ หลักสูตรประจำรุ่นที่ ๓/๖๒ “เป็นเป้า เป็น แม่พิมพ์” ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

(๓) เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้เข้าร่วมการสัมมนาบุคลากรภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติภาคปฏิบัติ ร่วมขับเคลื่อนภาครัฐเพื่อประชาชน (National Strategy In Action Integrated implementation for THAIS) โดยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะ ป.ย.ป. ๑ ได้นำเสนอผลงานการขับเคลื่อนโครงการ ภายใต้หลักสูตร ป.ย.ป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) โดยมีผู้ตรวจราชการพิเศษประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการในตำแหน่งผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมเกียรติ ธงศรี) ป.ย.ป. ๒ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ร่วมนำเสนอด้วย ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว โดยประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลเป็นที่ยุติโดยเร็วด้วยแล้ว และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและการกำกับติดตามความเดือดร้อนของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้กำหนดดำเนินโครงการพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอให้นายกรัฐมนตรีทราบในคราวการสัมมนาบุคลากรภาครัฐ ยุทธศาสตร์ชาติภาคปฏิบัติ ร่วมขยับขับเคลื่อนภาครัฐเพื่อประชาชน (National Strategy In Action Integrated implementation for THAIS) แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน และผู้บริหารมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการกำกับติดตาม และกำหนดนโยบาย/แนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ตามข้อ ๒

พลเอก
พลเอก (ประยุทธ์ จันทร์โอชา)
นายกรัฐมนตรี
๗๐๓.๑. ๒๓

ทราบ

นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒๒ ๒๒

ประจักษ์พันธุ์ อวสาน
นายกักขังเขาที่เป็นรูปธรรม ๐๖/๑๐/๒๐๖๓

กราบเรียน นรม. เพื่อโปรด ...ท.ว.น.....

๒๓
๓๓
๓.๓. ๒๓