



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๒๔๐ - ๕๙ ต่อ ๒๑๐๕

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๗๓๓

วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

เรียน ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนา  หนังสือ  ประกาศ  ระเบียบ  คำสั่ง  
ของกลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๕๗๒ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เรื่อง สรุป  
ผลการดำเนินโครงการและผลการรับฟังความคิดเห็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องรารวร้องทุกข์โครงการเสริมสร้าง  
ความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องรารวร้องทุกข์ (Contact Point)

- จึงเรียนมาเพื่อ  โปรดทราบ  
 โปรดทราบและดำเนินการต่อไป  
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ  
 โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

(นางโสภา กฤตลักษณ์กุล)  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



รศ. ๒ 1540 / ๒๖ ก.ค ๕๖  
16 42 น.

สำนักบริหารกลาง
เลขรับ... ๗๕๗๗
วันที่ ๒๕ ก.ค. ๒๕๕๖
๗๕.๗๗ น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๐๘

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๕๗๖ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินโครงการและผลการรับฟังความคิดเห็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์  
โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ (Contact Point) ๐๗.๕๕

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตามหนังสือ ด่วน ที่ กษ ๐๔๐๖.๕/๒๙๕ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๖ เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมโครงการ  
สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ (Contact Point) ครั้งที่ ๒  
โดย นางสาวกนกวรรณ สิทธิชัยนนท์ เจ้าพนักงานตรวจสอบบัญชีชำนาญงาน ได้เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ  
ณ โรงแรมโนโวเทล ระยอง ริมน้ำ รีสอร์ท จังหวัดระยอง ระหว่างวันที่ ๒๑-๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๖ นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ส่งสรุปผลการดำเนินโครงการและผลการรับฟังความคิดเห็น  
เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์  
(Contact Point) ซึ่งได้เชิญผู้ประสานงานเรื่องราร้องทุกข์แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าร่วมโครงการเพื่อชี้แจง  
แนวทางการบูรณาการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ ได้มีเวทีรับฟังปัญหา อุปสรรค และเป็นการ  
แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกัน โดยดำเนินโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว สามารถบรรลุ  
เป้าหมายเป็นอย่างดี ทั้งนี้ เห็นว่า ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วยงาน  
ที่ร่วมเป็นเครือข่ายฯ จึงได้จัดส่งผลการรับฟังความคิดเห็นฯ มาเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ จะได้ประสานกับฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อแจ้งเวียนเรื่องนี้ ให้ทุก  
หน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป

(นางสาวกนกวรรณ สิทธิชัยนนท์)

เจ้าพนักงานตรวจสอบบัญชีชำนาญงาน

๒๕ ก.ค. ๕๖

- ทราบ

- ดำเนินการตามเสนอ

(นางพวงทอง เสถานนท์)

หัวหน้ากลุ่มงานสนับสนุนการตรวจราชการ

(นายวิจักร อากปฏริยา)

อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

๒๕ ก.ค. ๒๕๕๖

(นายจรัญ ชาติวารธรรม)

ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

(นางพุ่มส พนางวงศ์)

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

25 ก.ค. 2556

(นางโสภา กฤตลักษณ์กุล)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

๒๕ ก.ค. ๒๕๕๖

กลุ่มประสานราชการ  
วันที่.....  
วันที่.....  
เวลา.....

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์  
เลขรับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๕๖๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินโครงการและผลการรับฟังความคิดเห็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์  
โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point)

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วน ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๒๖๓๒ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๕๖

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปผลการดำเนินการโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราว  
ร้องทุกข์ (Contact Point) ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
๒. สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ในโครงการ  
เสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point)

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้เชิญผู้ประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานท่านเข้าร่วม  
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์  
(Contact Point) เพื่อชี้แจงแนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และสร้างความสัมพันธ์อันดี  
ระหว่างส่วนราชการผู้ร่วมเป็นเครือข่ายในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) ตลอดจนเพื่อให้  
มีเวทีรับฟังปัญหา อุปสรรคการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์  
การทำงานร่วมกัน รวมถึงเพื่ออบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับผู้ปฏิบัติงานรายใหม่  
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โดยที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดดำเนิน  
โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) จำนวน ๒ ครั้ง  
ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายส่วนราชการที่ร่วมเป็นเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์  
จำนวนรวม ๓๑๕ หน่วยงาน ซึ่งบัดนี้ การดำเนินโครงการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นลงแล้ว และสามารถบรรลุผล  
ตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นอย่างดี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอขอบคุณหน่วยงานท่าน  
ที่ได้ให้ความร่วมมือกรณีดังกล่าวมา ณ โอกาสนี้ ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำ  
สรุปผลการดำเนินโครงการและผลการรับฟังความคิดเห็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ในโครงการ  
ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว และพิจารณาเห็นว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการ  
เรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ร่วมเป็นเครือข่ายฯ จึงขอจัดส่งผลการรับฟังความคิดเห็นฯ มาเพื่อหน่วยงาน  
ของท่านใช้ประโยชน์ต่อไป ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ  
ความร่วมมือกรณีดังกล่าวจากหน่วยงานท่านในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมพาศ นิลพันธ์)

ผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

E-mail : ccc\_opm@opm.mail.go.th

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๒ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นายเกษม สุวิเศษ , นางสาวน้อมจิตร์ ทิพย์มณี

**สรุปผลการดำเนินการ**  
**โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point)**  
**ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้ดำเนินโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงแนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างส่วนราชการผู้ร่วมเป็นเครือข่ายในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ กับเพื่อให้มีเวทีรับฟังปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกัน รวมถึงเพื่อฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับผู้ปฏิบัติงานรายใหม่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เจ้าหน้าที่ระดับกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ ซึ่งเป็นผู้แทนที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๓๑๕ หน่วยงาน โดยมีผลการดำเนินการสรุปได้ ดังนี้

๑. ครั้งที่ ๑ ดำเนินการเมื่อวันที่ ๑๓ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๖ ณ โรงแรมเฟลิกซ์ ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๑๕๓ คน

๒. ครั้งที่ ๒ ดำเนินการเมื่อวันที่ ๒๑ - ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ณ โรงแรมโนโวเทล ระยอง ริมเพ รีสอร์ท จังหวัดระยอง มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๑๘๒ คน

๓. กิจกรรมในโครงการ ประกอบด้วย

๓.๑ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ หลักสูตรการประสานความร่วมมือและสานสร้างสัมพันธ์ โดยวิทยากรจาก สยาม วอล์คแรลลี่ โดยได้มีการจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรม และแบ่งผู้เข้าร่วมโครงการเป็นกลุ่มย่อย เพื่อเข้าร่วมฐานกิจกรรม จากนั้นจึงสรุปผลการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) และเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓.๒ กิจกรรมฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้แก่เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ โดยวิทยากรจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ครั้งที่ ๑ จำนวน ๘๐ คน ครั้งที่ ๒ จำนวน ๑๐๐ คน) ซึ่งทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๓ กิจกรรมประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “การบูรณาการเพื่อการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ” โดยวิทยากรจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งการจัดกิจกรรมได้แบ่งกลุ่มย่อยผู้เข้าร่วมโครงการที่เคยผ่านการอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว เพื่อระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ได้แนวทางการดำเนินการที่เป็นตัวอย่างที่ดี โดยมีประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย ดังนี้

๓.๓.๑ การรับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๓.๒ การดำเนินการภายในหน่วยงาน (หน่วยงานเครือข่าย) เพื่อให้เกิดผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๓.๓ การติดตามผลเรื่องค้างดำเนินการเพื่อให้มีผลเป็นที่ยุติ

๓.๓.๔ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน (หน่วยงานเครือข่าย) กับสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓.๔ กิจกรรมทัศนศึกษา ณ วัดถ้ำเสือ จังหวัดกาญจนบุรี และศึกษาดูงานชุมชนบ้านจำรุง หมู่บ้านต้นแบบของเศรษฐกิจพอเพียงในจังหวัดระยอง โดยมีนายชาตรี ก่อเกื้อ ประธานศูนย์การเรียนรู้ของ ชุมชนบ้านจำรุงและคณะ เป็นวิทยากรโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิตให้กับผู้เข้าร่วม โครงการ

๔ ศูนย์บริการประชาชน ได้ประเมินผลหลักสูตรตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ การฝึกอบรมของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งมี ผลการประเมินโครงการ ๒ ครั้ง อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๙ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ซึ่งหมายถึงการผ่านเกณฑ์การประกันคุณภาพในระดับดีเยี่ยมและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

---

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ในการสัมมนา  
 โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point)  
 ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๕ มีนาคม และวันที่ ๒๐ - ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๖

๑. การรับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์			
ปัญหา	แนวทางแก้ไข / ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
๑.๑ ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อมูลผู้ร้องไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน ทำให้หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการหรือตอบกลับผู้ร้องได้	ขอให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ระบุข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อมูลผู้ร้อง พร้อมแนบเอกสารในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ครบถ้วนชัดเจน (สำหรับกรณีที่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้)	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของ สปน.	เรื่องราวร้องทุกข์บางกรณีผู้ร้องไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือบางกรณีผู้ปฏิบัติงานพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อาจเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องได้ เนื่องจากอาจทำให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบจากการร้องทุกข์ดังกล่าว จึงขอให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผลให้ สปน. ทราบ เพื่อประสานผู้ร้องต่อไป
๑.๒ รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของหน่วยงาน (Contact Point) ในระบบฯ ไม่เป็นปัจจุบัน	เมื่อหน่วยงานเครือข่ายได้มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานต้องส่งหนังสือแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ประสานงานไปยัง สปน. เพื่อจะได้ดำเนินการเปลี่ยนรายชื่อผู้ประสานงานในระบบฯ ให้เป็นปัจจุบันต่อไป	หน่วยงานเครือข่าย	

ปัญหา	แนวทางแก้ไข / ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
๑.๓ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของ สปน. ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานโดยที่เรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือความรับผิดชอบของหน่วยงาน (ส่งผิดหน่วยงาน)	- พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์โดยละเอียดว่าเรื่องดังกล่าวเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใด - ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของ สปน. ควรศึกษาภารกิจ อำนาจหน้าที่ ของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่ ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยให้ประสานสอบถามทางโทรศัพท์ก่อนดำเนินการส่งเรื่อง	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของ สปน.	
๑.๔ การค้นหารายชื่อเจ้าหน้าที่ สปน. ในระบบการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ทำได้ยาก เนื่องจากรายชื่อไม่เรียงลำดับตามตัวอักษร	ปรับปรุงแก้ไขรายชื่อเจ้าหน้าที่ในระบบให้เรียงตามลำดับตัวอักษร	สปน.	ดำเนินการตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว
<b>๒. การดำเนินการภายในหน่วยงาน (หน่วยงานเครือข่าย) เพื่อให้เกิดผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราร้องทุกข์</b>			
ปัญหา	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
๒.๑ หน่วยงานเครือข่ายผู้รับเรื่องต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานย่อยที่รับผิดชอบทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้ที่รับเรื่องของหน่วยงานเครือข่ายควรแจ้งหน่วยงานผู้ส่งเรื่องให้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะ เพื่อที่จะสามารถตอบชี้แจงและสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ร้องได้	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วยงานเครือข่าย	
๒.๒ กรณีบางหน่วยงานหรือบางเรื่องต้องดำเนินการเป็นหนังสือทำให้อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด	ประสานงานกับผู้รับผิดชอบทางโทรศัพท์ล่วงหน้าก่อนเพื่อความรวดเร็ว	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วยงานเครือข่าย	
๒.๓ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของบางหน่วยงานไม่เข้าระบบฯ ตรวจสอบและรับงานทำให้มีงานค้าง	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ควรเข้าระบบฯ ตรวจสอบและรับงานสม่ำเสมอทุกวัน	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วยงานเครือข่าย	
๒.๔ เรื่องที่หน่วยงานเครือข่ายดำเนินการไปแล้วจนเป็นที่ยุติไม่สามารถสืบค้นเรื่องทางระบบการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ได้	หน่วยงานจัดทำบัญชีคุมรหัสเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองเพื่อให้สามารถสืบค้นเรื่องเดิม	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วยงานเครือข่าย	เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอในรายการงานค้างใน

ปัญหา	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
หากไม่มีรหัสเรื่อง	จากระบบฯ ในภายหลังได้		ระบบฯ ของหน่วยงานที่ สปน. ส่งเรื่องให้ดำเนินการจะปรากฏเฉพาะเรื่องที่ค้างดำเนินการ ส่วนเรื่องที่มีผลเป็นที่ยุติแล้วจะไม่ปรากฏอยู่ในรายการงานค้าง หากแต่จะย้ายไปปรากฏในรายการแจ้งเตือนบนระบบฯ
<b>๓. การติดตามผลเรื่องค้างดำเนินการเพื่อให้มีผลเป็นที่ยุติ</b>			
ปัญหา	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
๓.๑ เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องหน่วยงานเครือข่ายดำเนินการและรายงานผลให้ สปน. ทราบแล้ว แต่สถานะเรื่องในระบบฯ ยังคงค้างอยู่ โดยมีสถานะรอผลการพิจารณา			เรื่องร้องทุกข์บางกรณี สปน. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน หากบางหน่วยงานรายงานผลแล้ว แต่หน่วยงานอื่นยังไม่รายงานผลสถานะของเรื่องนั้นจึงยังคงไม่ยุติเนื่องจากสถานะดังกล่าวเป็นสถานะของเรื่องร้องทุกข์มิใช่สถานะการดำเนินการของหน่วยงาน ทำให้เรื่องยังคงปรากฏเป็นเรื่องค้างอยู่บนระบบฯ ของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓.๒ หน่วยงานเครือข่ายมีการติดตามผลการดำเนินการไม่สม่ำเสมอ	ควรกำหนดระยะเวลาในการติดตามที่แน่นอนและควรมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอจนกระทั่งมีผลเป็นที่ยุติ	ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเครือข่าย	



ปัญหา	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
๓.๓ การติดตามผลการดำเนินงานของ สปน. ทางหนังสือทำให้เกิดความล่าช้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาจติดตามผ่านทางระบบฯ ก่อน แล้วจึงทำเป็นหนังสือติดตามอีกครั้ง</li> <li>- ควรมีช่องทางอื่นที่สะดวกรวดเร็วในการติดตามผลเพิ่มเติม เช่น ทางข้อความสั้น (SMS) หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของ สปน. และหน่วยงานเครือข่าย</li> <li>- สปน.</li> </ul>	
๓.๔ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแนบเอกสารเพื่อตอบผู้ร้อง/เอกสารไม่สามารถเปิดอ่านได้ ทำให้บางเรื่องไม่สามารถยุติได้	ขอคำแนะนำในการแนบเอกสาร	- สปน.	ชี้แจงวิธีการแนบไฟล์เอกสารเพื่อให้สามารถแนบเอกสารและเปิดอ่านได้
<b>๔. การประสานงานระหว่างหน่วยงานกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี</b>			
ปัญหา	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
๔.๑ ผู้ประสานงานเครือข่ายไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ สปน. เจ้าของเรื่องได้โดยตรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรระบุหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์นั้นๆ โดยตรง โดยไม่ใช่หมายเลขกลาง</li> <li>- สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานเป็นการเบื้องต้น</li> <li>- ควรมีการจัดสัมมนา Contact Point อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งการประสานงาน และการแลกเปลี่ยนแนวทางการทำงานที่ดีต่อไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ของ สปน.</li> <li>- สปน.</li> <li>- สปน.</li> </ul>	ในเบื้องต้น สปน. ได้ดำเนินการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้แล้ว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการประสานงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายผู้ประสานงานเรื่องราร้องทุกข์ (Contact Point) กับ สปน.
๔.๒ บางเรื่องหน่วยงานเห็นว่าเป็นเรื่องที่เคยร้องทุกข์และหน่วยงานได้ดำเนินการจนเป็นที่ยุติแล้ว แต่ สปน. ยังคงส่งเรื่องให้ดำเนินการอีก			- บางกรณีผู้ร้องยื่นเรื่องร้องทุกข์หลายหน่วยงาน ซึ่ง สปน. มิได้รับทราบกรณีดังกล่าว

ปัญหา	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ	คำชี้แจง
			<p>หากหน่วยงานเครือข่ายดำเนินการเรื่องและผู้ร้องยื่นโดยตรงกับหน่วยงานเป็นที่ยุติแล้วก็ให้รับเรื่องที่ สปน. ส่งให้และแจ้งผลตามที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ สปน. ทราบด้วย</p> <p>- บางกรณีผู้ร้องไม่ยินยอมยุติเรื่อง โดยโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานหรือมีประเด็น คำร้องเพิ่มเติม ในการนี้ ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงรับเรื่องและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องพร้อมทั้งแจ้งให้ สปน. ทราบด้วย</p>