



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๖,๒๑๑๘

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๑๕๔๑

วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ และ ผู้อำนวยการกอง

ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ - ๑๐

ผู้เชี่ยวชาญส่วนกลาง และ ผู้เชี่ยวชาญสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ - ๑๐

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกจังหวัด

ผู้อำนวยการกลุ่มและหัวหน้าฝ่ายในสังกัดสำนักบริหารกลาง

สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนา หนังสือ ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง
กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๔๐๒ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรื่อง สรุปผลการ
ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อ



โปรดทราบ



โปรดทราบและถือปฏิบัติ



โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(นางสาวสิริวรรณ คุณหาสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



บันทึกข้อความ

รตส.อัญมณี
รับที่..... ๙๕๖๖
วันที่..... ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา..... ๑๓.๑๑ น.

สำนักบริหารกลาง
เลขรับ..... ๓๐๒๖
วันที่..... ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา..... ๑๑.๑๑ น.

ส่วนราชการ..... กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๓๒

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๔๐๒ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง..... สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน..... อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๘๓๐๘ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจบัญชีสหกรณ์ สรุปได้ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๑. ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤต โควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

๒. ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๓. ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป

(นางศิรินงค์ ชันเชื้อ)

ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

-ทราบ
-ดำเนินการตามเสนอ

๓๐ พ.ย. ๒๕๖๔

(นางสาวสิริวรรณ กุหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

๓๐ พ.ย. ๒๕๖๔

(นางสาวอัญมณี ทิรสathy)

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขที่ ๑๒๑๒๗
วันที่ ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๐๙.๒๘

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐.๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๒๕๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๘๓๐๘ วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/3p7ENpq>

๒. หรือ QR Code



กลุ่มประสานราชการ
รับที่ ๑๕๗๕
วันที่ ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๐.๑๖

วิมลรัตน์

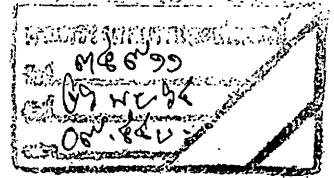
(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ



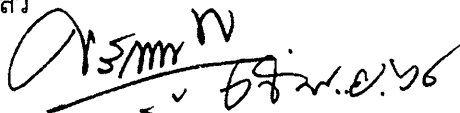
ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒, ๑๕๓๒

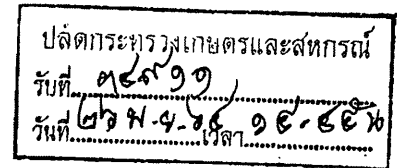
ที่ นร. ๐๕๐๕/ว. ๓๔๒๔ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัด กษ. ทราบต่อไป ทั้งนี้ ได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นางสาวมนัญญา ไทยเศรษฐ์) และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายประภัตร โพธสุธน) ทราบแล้ว


(นายศรีัญญา พูลลาภ)
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

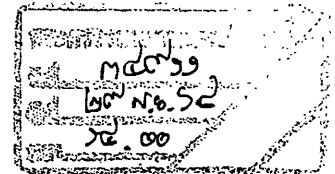


เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์


เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด และองค์การมหาชนทราบต่อไป



(นางสุพิศ พูลคุณานุกร)
หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ดำเนินการตามเสนอ



(นายทองเปลว ทองจันทร์)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๔๒๔



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๓๕๓๖๖
วันที่ ๒๕ พ.อ. ๒๕๖๔
เวลา ๐๙.๒๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๔๘๑ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๐๐๐ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - ๑๙ ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - ๑๙ และลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางณัฐฎาจารย์ อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๓๒ (วัลภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๐๐๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม: ๑๐๓๐๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๒๙๐๖ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔
 ๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิต ให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการมีมติให้เสนอคณะกรรมการ รวมทั้งสอดคล้อง/ เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทั่วประเทศ

๒.๓.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อทงบริการของภาครัฐอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริม ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอน ที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการ เสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

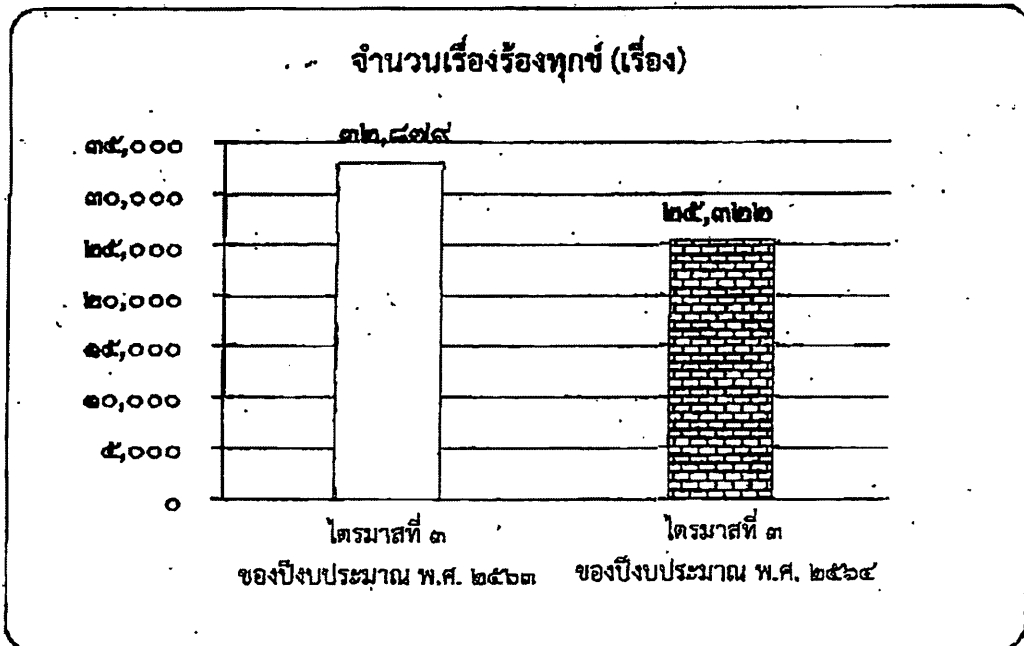
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒๕,๓๒๒ เรื่อง ทั้งนี้สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ลำดับแรก ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงสาธารณสุข	กระทรวงการคลัง	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	กระทรวงแรงงาน	กระทรวงมหาดไทย
	๑,๙๘๐ เรื่อง (๒๒.๑๘%)	๑,๓๖๕ เรื่อง (๑๕.๒๙%)	๑,๑๘๙ เรื่อง (๑๒.๙๐%)	๕๑๒ เรื่อง (๕.๗๔%)	๓๔๓ เรื่อง (๓.๘๔%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารออมสิน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	การไฟฟ้านครหลวง	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
	๑๗๗ เรื่อง (๑.๙๙%)	๑๖๘ เรื่อง (๑.๘๘%)	๑๓๔ เรื่อง (๑.๕๐%)	๑๑๒ เรื่อง (๑.๒๕%)	๑๐๓ เรื่อง (๑.๑๕%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร	จังหวัดนนทบุรี	จังหวัดสมุทรปราการ	จังหวัดปทุมธานี	จังหวัดชลบุรี
	๒,๓๐๙ เรื่อง (๓๓.๒๕%)	๗๘๔ เรื่อง (๙.๕๖%)	๓๓๕ เรื่อง (๔.๘๒%)	๒๕๘ เรื่อง (๓.๓๒%)	๒๑๐ เรื่อง (๓.๐๒%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๑	๗,๔๖๖	๖,๘๔๙ (๙๑.๗๔)	๓	๖,๑๙๓	๒,๑๓๔ (๙๗.๓๑)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๒๔)	๔	๑,๕๖๗	๑,๔๔๓ (๙๒.๐๙)
การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและ โครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติการลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงิน ในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๓	๑,๑๖๔	๑,๐๙๘ (๙๔.๓๓)	๒	๒,๖๐๓	๒,๓๘๖ (๙๑.๖๖)
ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่ม ระยะเวลา ยอดเงิน และวิธีการจ่ายเงิน ในโครงการเราชนะอีกครั้ง - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔	๙๗๗	๘๑๖ (๘๓.๕๒)	๑	๘,๑๘๘	๔,๓๗๔ (๕๓.๔๒)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account "หมอพร้อม" หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๓, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๕, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๗ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑	๕	๘๘๘	๘๖๓ (๙๖.๑๐)	๕	๘๘๕	๘๕๘ (๙๖.๙๕)
เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมีวุ่นวายดื่มสุราและรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๖	๘๖๒	๘๕๐ (๙๗.๕๕)	๖	๘๓๖	๘๑๒ (๙๗.๑๓)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อแข็งเค็ม	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)	๙	๖๙๘	๖๖๑ (๙๔.๗๐)
ป้อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขนโต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๘	๖๒๐	๕๙๘ (๙๖.๔๕)	๑๐	๖๗๑	๖๕๕ (๙๗.๖๒)
ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยกบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๙	๕๐๒	๓๙๒ (๙๗.๕๑)	๑๒	๕๘๐	๔๖๕ (๙๖.๘๘)
หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลาพักชำระหนี้ สินเชื่อรถจักรยานยนต์รถยนต์และที่อยู่อาศัย เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑๐	๓๘๖	๓๓๘ (๘๗.๕๖)	๗	๘๒๗	๖๓๗ (๗๗.๐๓)

๓๒๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผล การรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๑๑๔,๔๕๕ (๙๕.๘๙)	๑๑๔,๔๐๔ (๙๙.๙๕)	๕๕ (๐.๐๕)
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๔,๙๐๕ (๔.๑๑)	๔,๓๙๔ (๘๙.๕๘)	๕๑๑ (๑๐.๔๒)
รวมทั้งสิ้น		๑๑๙,๓๖๐ (๑๐๐.๐๐)	๑๑๘,๗๙๘ (๙๙.๕๓)	๕๖๖ (๐.๕๗)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๑๔,๔๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๕๐,๕๙๓	๔๒.๓๘
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๔๔,๙๒๖	๓๗.๕๗
๓	เสนอข้อคิดเห็นการกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกันช่วยเหลือเยียวยา	๕,๙๓๐	๔.๙๗
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๕,๘๘๙	๔.๙๓
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๔,๐๐๖	๓.๓๖
๖	อื่น ๆ	๓,๓๑๕	๒.๗๖
รวมทั้งสิ้น		๑๑๙,๒๖๙	๑๐๐.๐๐

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๔,๙๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๑,๙๖๖	๑.๖๔
๒	ร้องเรียนเรื่องผู้ให้บริการกำหนดมาตรการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๑,๖๗๐	๑.๕๐
๓	ร้องเรียนเรื่องผู้เกี่ยวข้องกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๕๔๕	๐.๓๗
๔	แจ้งเหตุการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ	๒๙๔	๐.๒๕
๕	ร้องเรียนเรื่องผู้เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๒๐๔	๐.๑๗
๖	อื่น ๆ	๓๔๐	๐.๒๘
รวมทั้งสิ้น		๔,๙๐๕	๑๐๐.๐๐

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๓๒ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๖๗๘ (๕๙.๘๙)	๕๒๔ (๗๗.๒๙)	๑๕๔ (๒๒.๗๑)
๒	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๔๐๐ (๓๕.๓๔)	๒๑๖ (๕๔.๐๐)	๑๘๔ (๔๖.๐๐)
๓	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๕๔ (๔.๗๗)	๔๓ (๗๙.๖๓)	๑๑ (๒๐.๓๗)
รวมทั้งสิ้น		๑,๑๓๒ (๑๐๐.๐๐)	๗๘๓ (๖๙.๓๗)	๓๔๙ (๓๐.๖๓)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ยังคงมีประชาชนร้องทุกข์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการพบผู้ติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์เดลต้าที่กำลังแพร่ระบาดในปัจจุบัน ทำให้ภาครัฐได้ประกาศมาตรการฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ หากแต่ยอดผู้ติดเชื้อยังไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง จึงส่งผลให้ประชาชนร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น

(๑) การขอให้...

- (๑) การขอให้ตรวจสอบความโปร่งใสในกรรนำเข้าและจัดท้าวักขึ้น
 - (๒) การบริหารจัดการสถานที่สำหรับรองรับผู้ป่วย ความล่าช้าในการติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านสายด่วนของรัฐ เนื่องจากมีขั้นตอนการประสานงานที่ต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานและยุ่งยากซับซ้อน
 - (๓) ข้อสงสัยเกี่ยวกับกรณีการรับ - ส่ง ผู้ป่วย การเก็บศพผู้เสียชีวิต ตลอดจนการฃาปนกิจผู้เสียชีวิต ว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดที่ต้องเป็นผู้ดำเนินการ
 - (๔) ประชาชนยังมองว่านโยบายหรือการประกาศใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของรัฐ ส่งผลให้ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ ตลอดจนประชาชนผู้ประกอบการอาชีพอิสระต้องแบกรับภาระในการประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเกิดความเสียหายด้านเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ
- ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงสายด่วนของภาครัฐให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนประชาชนที่ใช้บริการจำนวนมากได้ การพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เปิดให้ลงทะเบียน รวมทั้งการลงทะเบียนอีคิวและขอความช่วยเหลือให้สะดวกรวดเร็ว และการเพิ่มการสื่อสารข้อมูลที่ประชาชนควรรู้ให้มากขึ้น จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหาที่มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของรัฐบาลได้ดีขึ้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายชั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

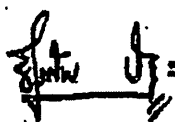
๔.๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๔.๒.๓ ขอให้...

๔.๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ).

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

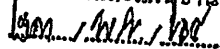
เว็บไซต์ที่ดีที่ค้น <https://bit.ly/3myouCB>



สำเนาถูกต้อง


(นางสาววัลภา สุขผล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๑๕๗๖๖

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

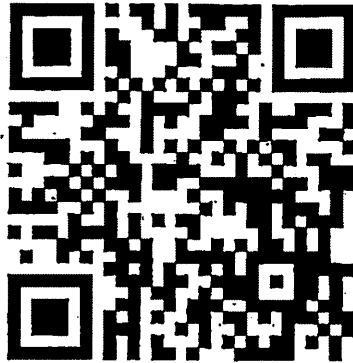
(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

เอกสารประกอบวาระเพื่อทราบ

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ฯ



ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๘๑



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๖๑๕๓๓
วันที่ ๒๒ ก.ค. ๒๕๖๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ๒๒๐๐
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๓๑ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๔๑๕
ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปเพื่อขอรัฐมนตรีทราบความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th