บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๖

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๓๒๗ **วันที่** ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ และ ผู้อำนวยการกอง
ผู้เชี่ยวชาญกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ – ๑๐
ผู้เชี่ยวชาญสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ – ๑๐
หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกจังหวัด
ผู้อำนวยการกลุ่มและหัวหน้าฝ่ายในสังกัดสำนักบริหารกลาง

สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนา ☑ หนังสือ ☐ ประกาศ ☐ ระเบียบ ☐ คำสั่ง กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๑๔๐ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อ ☑ **โปรดทราบ**
☐ โปรดทราบและถือปฏิบัติ
☐ โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
☐ โปรดทราบและประชาสัมพันธ์

(นางสาวสิริวรรณ คูหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขที่รับ ๔๖๑
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๕:๐๕ น.

รตส.รพีพร
รับที่ ๙๘๕
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๗ ๔๐ น.

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ ๑๖๙๓
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๓. ๒๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๓๒

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๑๔๐ **วันที่** ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ด้วยหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๑๕๙๑ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ขอจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่เกี่ยวข้องกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป

ด้านการให้บริการ

๑. ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒. ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓. ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการ ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพรับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๑. ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแนวทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ด้านการเพิ่ม....

ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอนความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้เห็นสมควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป

(นางศิรินงค์ ขันเชื้อ)
ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
(นางสาวสิริวรรณ ตุหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
(นางรพีพร กลั่นเนียม)
รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
(นายอำพันธุ์ เวฬุตันติ)
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

กลุ่มประสานราชการ
รับที่ ๓๓๗
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๖.๐๕ น.

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขรับ ๒๙๒
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๔.๒๘

ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๙๕๕ ต่อ ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๑๕๙๑ **วันที่** ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. https://bit.ly/3t5HQ4M

๒. หรือ QR Code

(นางอมราพร ชีพสมุทร์)
ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๖๔๑๐
วันที่ ๑๑ มี.ค ๖๕ เวลา ๑๕.๑๙

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๖๗๑๐
วันที่ ๑๐ มี.ค ๖๕
เวลา ๑๖.๓๐

ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

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

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙ **วันที่** ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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

๑๐ มี.ค ๖๕

รองปลัดฯ (นายสำราญ)
รับที่ ๖๕๑๕
วันที่ ๑๑ มี.ค ๖๕ เวลา ๑๕.๒๗

(นายชานนท์ สีสด)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด และองค์การมหาชนทราบต่อไป

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๖๔๑๐
วันที่ ๑๔ มี.ค ๖๕
เวลา ๑๔.๕๕ น.

๑๑ มี.ค ๖๕

(นางอมราพร ชีพสมุทร์)
ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เห็นชอบตามเสนอ

(นายสำราญ สาราบรรณ์)
รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รักษาราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๑ มี.ค. ๒๕๖๕

สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๒๕๖๐
วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๑.๑๒ น.

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๔๒๔ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๙๐๘
ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ด้านการให้บริการ

๒.๑.๑ ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒.๑.๒ ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๒.๑.๓ ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

/๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง ...

๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๒.๓.๑ ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒.๓.๒ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแนวทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัย ระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟป่า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอน ความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ

(นางณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
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/ ๙๐๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๗๕๕ ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบและพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๓. สาระสำคัญ ...

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๑๐๑,๖๙๑ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๕,๐๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๖๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖

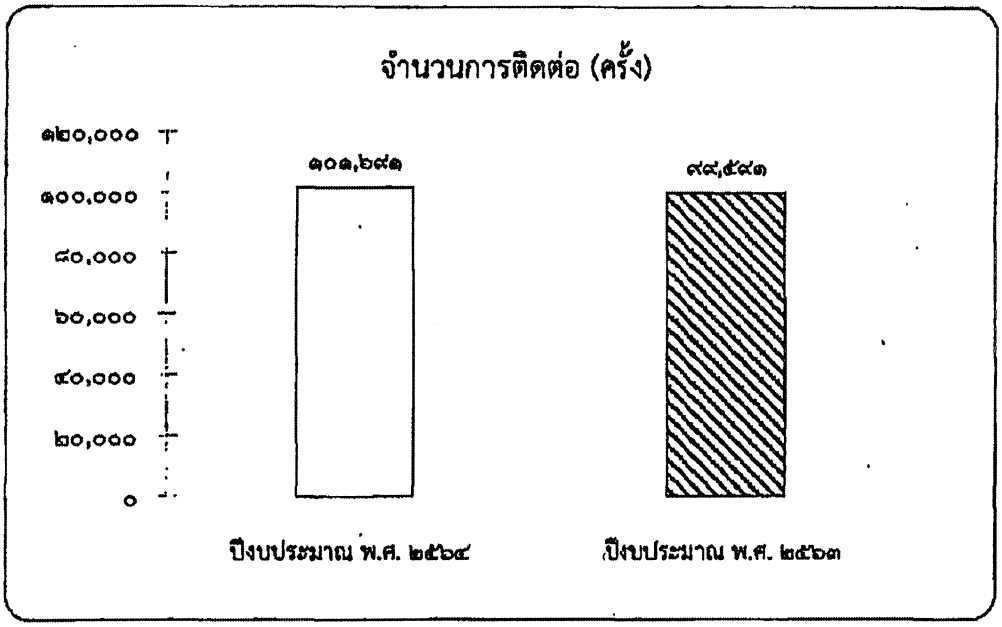
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงการคลัง ๘,๐๓๗ เรื่อง (๒๐.๕๗%)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๔,๙๐๓ เรื่อง (๑๒.๕๘%)	กระทรวงสาธารณสุข ๔,๘๑๒ เรื่อง (๑๒.๓๔%)	กระทรวงแรงงาน ๔,๖๕๕ เรื่อง (๑๑.๙๕%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๒๕๘ เรื่อง (๓.๒๓%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารออมสิน ๕๖๖ เรื่อง (๑.๔๕%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๔๕๗ เรื่อง (๑.๑๗%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๔๒๕ เรื่อง (๑.๐๙%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๔๑๖ เรื่อง (๑.๐๗%)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๔๐๗ เรื่อง (๑.๐๔%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๗,๓๐๑ เรื่อง (๒๘.๕๔%)	จังหวัดนนทบุรี ๑,๔๐๓ เรื่อง (๕.๔๘%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑,๒๑๖ เรื่อง (๔.๗๕%)	จังหวัดปทุมธานี ๑,๐๔๔ เรื่อง (๔.๐๘%)	จังหวัดชลบุรี ๙๓๙ เรื่อง (๓.๖๗%)

๓.๒ การประมวลผล ...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



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

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคล ร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค - ขอให้เร่งจัดสรรวัคซีนป้องกันโควิด - 19 ให้กับประชาชนโดยเร็ว - ขอให้จัดสถานที่เพื่อรองรับผู้ป่วยที่ติดเชื้ออย่างเพียงพอ	๑	๑๙,๖๓๓	๑๘,๖๔๒ (๙๔.๙๖)	๓	๖,๒๘๔	๖,๐๙๘ (๙๗.๐๔)

การเสนอข้อคิดเห็น ...

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงินในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการผ่อนปรนมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 และคำสั่งล็อกดาวน์ - เคอร์ฟิว	๒	๗,๔๐๔	๗,๑๘๑ (๙๖.๘๙)	๒	๗,๘๗๐	๗,๒๓๐ (๙๓.๘๗)
คำครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเงินเยียวยาของโครงการเราชนะ และ "ม.๓๓ เรารักกัน" - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยากลุ่มเปราะบาง และผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19	๓	๕,๕๓๒	๕,๑๕๐ (๙๓.๔๓)	๑	๙,๖๓๗	๕,๐๔๔ (๕๒.๓๔)
เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมดื่มสุราและรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๔	๔,๕๓๓	๔,๔๔๐ (๙๗.๙๕)	๔	๔,๙๘๘	๔,๖๔๓ (๙๓.๐๘)

ประเด็นเรื่อง	งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account "หมอหร้อม" หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๓, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๕, ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๙๗ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๓ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๓๓๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สตม. หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๖๗ ตร. หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๑๑ ๑๓๔๔ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับให้มีการปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๕	๓,๕๖๗	๓,๕๖๖ (๙๙.๙๗)	๗	๒,๖๘๘	๒,๕๕๖ (๙๕.๐๙)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖	๓,๔๘๘	๓,๔๑๑ (๙๗.๗๙)	๕	๔,๒๔๓	๓,๙๘๓ (๙๓.๘๗)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายรัฐธรรมนูญ - ขอชมเชยและให้กำลังใจ นรม. ในการปฏิบัติหน้าที่บริหารบ้านเมือง และควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19	๗	๒,๗๘๕	๒,๗๕๙ (๙๙.๐๗)	๑๓	๑,๕๕๙	๑,๔๗๔ (๙๔.๕๕)

น้ำประปา ...

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีชุ่น และค่อนข้างเค็ม - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายค่าน้ำประปาสำหรับประชาชนทั่วไป เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19	๘	๒,๗๑๔	๒,๖๕๒ (๙๗.๗๒)	๙	๒,๓๖๓	๒,๑๗๘ (๙๒.๑๗)
บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่วไก่ชน โต๊ะสนุ๊กเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๙	๒,๔๔๗	๒,๓๘๖ (๙๗.๕๓)	๘	๒,๖๔๒	๒,๔๗๘ (๙๓.๗๙)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแห่งแบริเออร์ - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๑๐	๑,๘๖๔	๑,๗๕๔ (๙๔.๑๐)	๑๑	๑,๖๗๖	๑,๔๗๑ (๘๗.๗๗)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๔๒๕,๕๗๓ (๙๒.๖๙)	๔๒๕,๕๗๓ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓๓,๕๘๕ (๗.๓๑)	๓๑,๙๑๐ (๙๕.๐๑)	๑,๖๗๕ (๔.๙๙)
รวมทั้งสิ้น		รวมทั้งสิ้น	๔๕๗,๑๕๘ (๑๐๐.๐๐)	๔๕๗,๔๘๓ (๙๙.๖๔)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๔๒๕,๕๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๒๒๗,๗๖๙	๕๙.๖๓
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๑๔๙,๗๕๕	๓๒.๖๒
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๑๘,๗๘๒	๔.๐๙
๔	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑๗,๘๒๖	๓.๘๘
๕	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๙,๐๑๗	๑.๙๖
๖	อื่น ๆ	๒,๔๒๔	๐.๕๓
รวมทั้งสิ้น		๔๒๕,๕๗๓	๙๒.๖๙

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓๓,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑๗,๙๔๐	๓.๙๑
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๕,๗๑๓	๑.๒๔
๓	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๕,๑๙๑	๑.๑๓
๔	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๑,๒๘๓	๐.๒๘
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๗๔๐	๐.๑๖
๖	อื่น ๆ	๒,๗๑๘	๐.๕๙
รวมทั้งสิ้น		๓๓,๕๘๕	๗.๓๑

๓.๒.๔ การแจ้ง...

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด – 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

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

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๐๔ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๘๘๐ (๕๘.๕๑)	๘๔๐ (๙๕.๔๕)	๔๐ (๔.๕๕)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ	๕๖๙ (๓๗.๘๓)	๓๘๕ (๖๗.๖๖)	๑๘๔ (๓๒.๓๔)
๓	แจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๕๕ (๓.๖๖)	๔๕ (๘๑.๘๒)	๑๐ (๑๘.๑๘)
รวมทั้งสิ้น		๑,๕๐๔ (๑๐๐.๐๐)	๑,๒๗๐ (๘๔.๔๔)	๒๓๔ (๑๕.๕๖)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบปัญหาในการดำเนินการดังนี้

(๑) ประชาชนต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน แต่การประสานติดตามเรื่องมีความล่าช้า หน่วยงานรับเรื่องให้ประชาชนรอสายนาน

(๒) เมื่อประสานส่งเรื่องไปให้หน่วยงานดำเนินการพบว่า ไม่มีการมอบหมายหรือจัดให้มีกลุ่มงานผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นการเฉพาะ ทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาจึงเกิดความล่าช้าและติดตามเรื่องได้ยาก

(๓) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนไปยังประชาชนมีความล่าช้า การจัดทำสื่อไม่มีความหลากหลาย หรือยังไม่สามารถครอบคลุมไปยังทุกกลุ่มเป้าหมาย

(๔) การตอบโต้ข่าวปลอม หน่วยงานควรมีทีมตรวจสอบข่าวและให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วแก่ประชาชน เพื่อลดการเผยแพร่ข่าวปลอมและสร้างความสับสนแก่ประชาชน

ดังนั้น ...

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ได้มาตรฐาน การให้ข้อมูลกับประชาชนได้ถูกต้องชัดเจน ประกอบกับการส่งเสริมสนับสนุน ให้หน่วยงานมีการจัดตั้งส่วนงานรับเรื่องร้องทุกข์โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล นอกจากนี้ หากมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ให้มีความรวดเร็ว จัดทำและผลิตสื่อที่มีความหลากหลาย รวมถึงเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย และมีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว มีการให้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ของรัฐบาลได้ดีขึ้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส.ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ เพื่อโปรดพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ด้านการให้บริการ

๑) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓) ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๔.๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

๔.๒.๓ ด้านการเฝ้า ...

๔.๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๑) ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแนวทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัย ระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กรณีปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟป่า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

๔.๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอน ความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ฯ และพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘ , ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th
เว็บลิงค์วิดีทัศน์ https://tinyurl.com/2p8cwmk3

สำเนาถูกต้อง

(นางสาววัชกา สุ[illegible])
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
[illegible]

QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) /๑๗๕๕ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. เพื่อโปรดพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ด้านการให้บริการ

๑) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓) ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๑) ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแนวทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กรณีปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟป่า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอนความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว

ซึ่งได้พิจารณา ...

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ฯ และพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ฯ และพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๓๔๙๑๑
วันที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๐๙.๒๖ น.

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๔๒๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๓๘๑ 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

(นางณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๓๒ (วัลภา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabarn@soc.go.th

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

(นายศรัญญู พูลลาภ)
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๓๔๙๑๑
วันที่ ๒๖ พ.ย. ๖๔ เวลา ๑๕.๔๕ น.

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด และองค์การมหาชนทราบต่อไป

(นางสุพิศ พูลคุณานุกูร)
หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหาร
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ดำเนินการตามเสนอ

(นายทองเปลว กองจันทร์)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์