



# บันทึกข้อความ

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

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๗๐๙ ..... วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕

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 ๐๔๐๑.๔/๓๔๖ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผล  
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- จึงเรียนมาเพื่อ  โปรดทราบ  
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ  
 โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง  
 โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(นางสาวสิริวรรณ คุณาสวัสดิ์)  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



# บันทึกข้อความ

รตส.อัญมณี	สำนักบริหารกลาง
รับที่..... ๑๒๕๕	เลขรับ..... ๕๓๐๖
วันที่..... ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕	รับที่..... ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕
เวลา..... ๑๓.๕๕ น.	เวลา..... ๑๓.๑๘ น.

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๓๒

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๓๔๖ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๓๗๕๙ ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ขอจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒. ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้เห็นสมควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป

(นางศิริรงค์ ชันเชื้อ)

ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

-ทราบ

-ดำเนินการตามเสนอ

๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕

(นางสาวสิริวรรณ คูหาสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕

(นางสาวอัญมณี ทิรสุทธิ์)

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์



# ด่วนที่สุด

# บันทึกข้อความ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เลขที่รับ ๕๓๖๐

วันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕

เวลา ๑๕.๒๐ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๙๕๕ ต่อ ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๓๗๕๙ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/3xk9Tyd>

๒. หรือ QR Code



(นางสุพิศ พูลคุณานุกร)

หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกนักรบริหาร

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กลุ่มประสานราชการ

รับที่ ๕๓๖๐

วันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๕

เวลา ๑๕.๒๐ น.



# ความเห็นที่สุด บันทึกข้อความ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๒๗๓๓
วันที่ ๑๗ มิ.ย. ๖๕
เวลา ๑๑.๕๕ น.

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต.อ. ๑๗๒๒, ๑๕๒๒  
 ที่ นร.๐๕๐๕/ว.๒๕๒ ..... วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ  
 พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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

*(Signature)*  
 ๒๕๖๕

(นายชานนท์ สีสด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ  
 รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๖๓๓๓
วันที่ ๑๖ มิ.ย. ๖๕
เวลา ๑๕.๐๕

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ  
 รัฐวิสาหกิจในสังกัด และองค์การมหาชนทราบต่อไป

*(Signature)*  
 (นางสปีศ พุฒิตนานกุล)  
 หัวหน้าศูนย์วิจัยและพัฒนาการเกษตร  
 รักษาการผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนา  
 สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๒๗๓๓
วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๖๕
เวลา ๑๓.๕๕ น.

ดำเนินการตามเสนอ

*(Signature)*  
 ๒๕๖๕

(นายทองเปลว กองจันทร์)  
 ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๕๖



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๑๖๗๗๓
วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๕๓ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๘๙๕ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ตามที่ได้ยืนยันมติคณะรัฐมนตรี (๘ มีนาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางณัฐฎ์จรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๓๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๒๒ (เฉลิมขวัญ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๗๙๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๓๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๖๗๖๐  
ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑  
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑  
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง  
ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูล  
ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึง  
ข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้าน  
องค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้อง  
พัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับ  
สถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือ  
หน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มี  
ความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนด  
รูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น  
โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม  
คณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๓๓) เรื่องที่คณะกรรมการมีมติให้เสนอคณะกรรมการ รวมทั้งสอดคล้อง/  
เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวก  
ความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัด  
สำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

### ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๓.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการศูนย์ที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

### ๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางาร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๗,๖๘๗ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๘

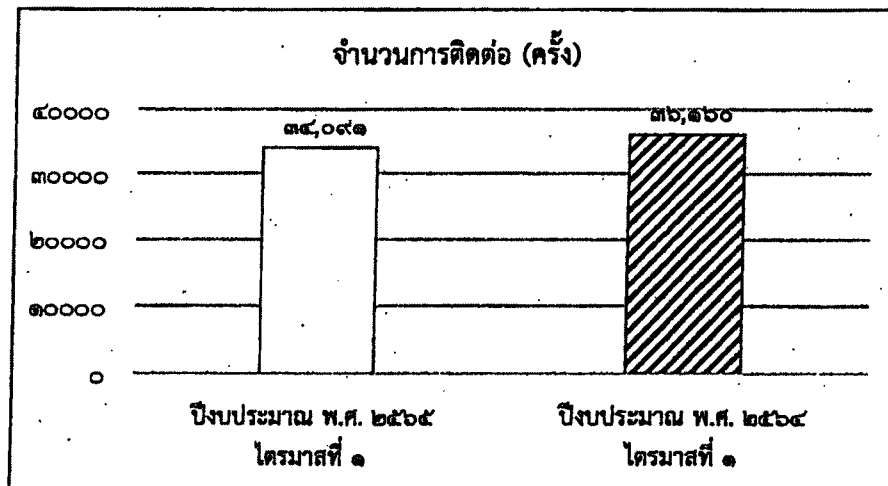
๓.๑.๒ หน่วยงาน...

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด  
๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๔๓๐ เรื่อง (๑๖.๔๕%)	กระทรวงสาธารณสุข ๓๓๔ เรื่อง (๑๓.๓๗%)	กระทรวงแรงงาน ๖๕๑ เรื่อง (๑๑.๘๖%)	กระทรวงการคลัง ๕๘๖ เรื่อง (๑๐.๖๘%)	กระทรวงคมนาคม ๓๓๑ เรื่อง (๖.๐๓%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๑๘๗ เรื่อง (๑๕.๓๕%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๒๒ เรื่อง (๑๐.๐๒%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๐๑ เรื่อง (๘.๒๔%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๙๗ เรื่อง (๗.๙๖%)	การประปานครหลวง ๙๕ เรื่อง (๗.๘๐%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๔๕๐ เรื่อง (๑๘.๗๗%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๖๐ เรื่อง (๕.๑๔%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๒๕๒ เรื่อง (๔.๘๘%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๒ เรื่อง (๓.๙๙%)	จังหวัดชลบุรี ๑๘๙ เรื่อง (๓.๗๓%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๑  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ  
ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง ...



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก  
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	จำนวน	ร้อยละ	ส่วนต่าง กับไตรมาส ก่อนหน้า	จำนวน	ร้อยละ	ส่วนต่าง กับไตรมาส ก่อนหน้า
<p>การรักษาพยาบาล</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอมิครอน ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มในการติดต่อได้ง่ายและรวดเร็ว</li> <li>- ขอให้มีความมาตรการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และกิจกรรมที่เป็น การรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจาก อาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)</li> <li>- ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม</li> </ul>	๑	๓,๗๓๖	๑,๕๙๓ (๔๑.๗๖)	๑	๑,๗๔๓	๑,๕๐๗ (๘๖.๕๖)
<p>เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน</li> </ul>	๒	๙๒๑	๘๙๒ (๙๖.๘๕)	๒	๑,๗๓๓	๑,๖๙๔ (๙๗.๗๕)
<p>ไฟฟ้า</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง</li> <li>- ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า</li> <li>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า</li> </ul>	๓	๗๓๔	๖๙๗ (๙๔.๙๖)	๖	๗๑๐	๖๗๐ (๙๔.๓๗)
<p>การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)</li> <li>- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๓</li> <li>- เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ</li> </ul>	๔	๖๘๘	๖๔๖ (๙๓.๘๙)	๓	๑,๒๙๐	๑,๑๘๖ (๙๑.๙๔)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ค่าเป็นค่าจ้างในข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ค่าเป็นค่าจ้างในข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
<p>ค่าครองชีพ</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอความช่วยเหลือในการพิจารณาสิทธิตามโครงการเยียวยานายจ้างและลูกจ้างในกิจการที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวดของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐</li> <li>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบอาชีพบรรณารักษ์รับจ้างสาธารณะ ที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19</li> </ul>	๕	๖๘๖	๖๔๑ (๙๓.๔๔)	๒๑	๖๔๔	๒๐๘ (๘๕.๒๔)
<p>โทรศัพท์</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค</li> <li>- ขอแนะศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๑ กด ๒ และกต ๐</li> </ul>	๖	๖๗๓	๖๑๖ (๙๑.๕๓)	๘	๕๙๙	๕๖๘ (๙๔.๘๒)
<p>น้ำประปา</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน</li> <li>- ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา</li> <li>- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น</li> </ul>	๗	๕๗๐	๕๓๒ (๙๓.๐๑)	๕	๗๗๕	๗๕๑ (๙๖.๙๐)
<p>ถนน</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาดวิถี ติดเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร</li> <li>- ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต</li> </ul>	๘	๕๑๙	๔๗๖ (๙๑.๗๑)	๗	๖๓๕	๕๗๒ (๙๐.๐๘)

ประเภทปัญหา	ปีปฏิทิน				ปีงบประมาณ	
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	ปีงบประมาณ ๒๕๗๐
อุทกภัย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำทะเลหนุนสูงในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่จังหวัดที่อยู่ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา - ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมซึ่งซ้ำซาก - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม	๙	๕๑๔	๔๘๔ (๙๔.๑๖)	๑๕	๓๓๕	๓๒๘ (๙๗.๙๑)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล - ขอให้กำลังใจ นรม. ในการบริหารประเทศ	๑๐	๔๗๘	๔๖๑ (๙๖.๔๔)	๔	๑,๒๐๒	๑,๑๓๐ (๙๗.๓๔)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ศบช. ได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ	ประเภทปัญหา	จำนวนข้อ คำถามขอ ข้อมูล	จำนวนข้อ ร้องขอ ความช่วยเหลือ (คดีขงฟ้อง)	จำนวนข้อ เสนอ ความคิดเห็น (คดีขงฟ้อง)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๕๘,๙๖๗ (๙๔.๕๕)	๕๘,๙๖๗ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓,๔๐๔ (๕.๕๖)	๓,๑๓๖ (๙๓.๓๐)	๒๖๘ (๖.๗๐)
	รวมทั้งสิ้น	๖๒,๓๗๑ (๙๐.๑๑)	๖๒,๑๐๓ (๙๙.๖๖)	๒๖๘ (๐.๔๓)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๕๘๘๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๒๔,๙๓๒	๓๙.๙๗
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๒๒,๐๔๖	๓๕.๓๕
๓	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๕,๘๗๑	๙.๔๑
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๔,๕๗๘	๗.๓๔
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑,๓๐๖	๒.๐๙
๖	อื่น ๆ	๒๓๔	๐.๓๘
รวมทั้งสิ้น		๕๘,๖๖๗	๙๔.๕๔

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑,๗๗๔	๒.๘๔
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับกาหนดมาตรการดูแล กกียะยาให้ความช่วยเหลือ	๑,๐๑๗	๑.๖๓
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๒๕๔	๐.๔๑
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๑๔๖	๐.๒๓
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๕๓	๐.๐๙
๖	อื่น ๆ	๑๖๐	๐.๒๖
รวมทั้งสิ้น		๓,๔๐๔	๕.๔๖

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

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

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ มีประชาชน แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๒๓ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ประเภท	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คดีเป็นร้อยละ)	กรณีการรับไป (คดีเป็นร้อยละ)	ยอด (คดีเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายบ่อนการพนัน	๑,๐๒๖ (๕๙.๕๕)	๘๕๐ (๘๑.๘๗)	๑๘๖ (๑๘.๑๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๕ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแส แรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๖๙๗ (๔๐.๔๕)	๔๗๒ (๖๗.๗๒)	๒๒๕ (๓๒.๒๘)
รวมทั้งสิ้น		๑,๗๒๓ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๒๒ (๗๖.๑๕)	๔๐๑ (๒๓.๘๕)

### ๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ปัญหาด้านเศรษฐกิจและคุณภาพการให้บริการ เช่น ขอให้มีการยกระดับมาตรการและเข้มงวด ในการจัดกิจกรรมที่อาจเกิดความเสี่ยงให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา และสิทธิตามมาตรการของรัฐ และการขอให้ปรับปรุงการบริการสายด่วน เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจาก

(๑) ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับโรค โควิด - 19 มีการปรับเปลี่ยนอยู่บ่อยครั้งทำให้การรับรู้ของประชาชนไม่ชัดเจน สับสน ความยากง่ายในการนำเสนอ เนื้อหาข้อมูล รวมถึงความสามารถในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

(๒) คุณภาพของการให้บริการของช่องทางสายด่วนพบว่าองค์ความรู้ของผู้ให้ข้อมูล มีความต่างกันยังขาดการให้ข้อมูลเชิงลึกอย่างเบ็ดเสร็จ ด้านการบริหารจัดการสายยังพบปริมาณการรอสาย การโอนสายต่อเป็นจำนวนมาก ต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาที่ถูกต้องสามารถให้คำแนะนำได้อย่างมืออาชีพ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อถือ รวมทั้งต้องกระตุ้นให้ผู้รับสายมีจิตสาธารณะในการให้บริการและควรปรับปรุง เพิ่มคู่สายให้เพียงพอต่อความต้องการ

(๓) ขาดการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจในลักษณะองค์รวม หน่วยงานต่างแก้ไขปัญหา ไปตามอำนาจหน้าที่ของตนเอง ขาดการทำงานในเชิงบูรณาการที่ตรงจุดและครบวงจร ยังไม่ชัดเจน

๓.๔ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ประสานแจ้งและขอความร่วมมือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๓.๔.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถ เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๓.๔.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการศูนย์สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓.๔.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

#### ๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

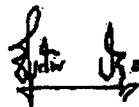
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอขอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

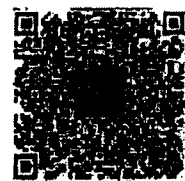
ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘ , ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <http://tiny.cc/4c2quz>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน  
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอขอรับทราบ  
คณะรัฐมนตรี  
๒๐๒-๒๖๐-๒๖๐  
(๓๗๖.๓.๖๕)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐๔ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๖๗๖๐

วันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ ทั่วประเทศภายหลังจากสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)  
รองนายกรัฐมนตรี

## รายการ QR Code



<http://tiny.cc/4c2quz>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
- วิดีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕



# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๔



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๑๕๖๐
วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๑.๑๒ น.

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 ๐๑๐๕.๐๖/๔๐๘  
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 ขอให้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒.๑.๒ ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๒.๑.๓ ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

/๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง ...

๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๒.๓.๑ ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

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

๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอนความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว ความละเอียดครบถ้วนตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ



(นางณัฐฎ์จาร์ อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ [www.soc.go.th](http://www.soc.go.th)

โบรณีย์อีเล็กทรอนิกส์ [saraban@soc.go.th](mailto:saraban@soc.go.th)



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รับที่ ๖๕๑๐  
วันที่ ๑๑ มี.ค. ๕๕ เวลา ๑๒.๑๕

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รับที่ ๒๓๖๐  
วันที่ ๑๑ มี.ค. ๕๕  
เวลา ๑๒.๑๕

ส่วนราชการ ส่วนนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐-๒๒๘๐-๙๐๐๐ ต.อ. ๑๓๗๒๒, ๑๕๓๓๒

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 (นายประภัทร โพธสุธน)  
ทราบแล้ว

*(Signature)*  
๑๐ มี.ค. ๕๕

(นายชานนท์ สีสด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ  
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

รองปลัดฯ (นายสำราญ)  
รับที่ ๖๕๑๐  
วันที่ ๑๑ มี.ค. ๕๕ เวลา ๑๕.๐๗

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด  
และองค์การมหาชนทราบต่อไป

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รับที่ ๖๕๑๐  
วันที่ ๑๑ มี.ค. ๕๕  
เวลา ๑๕.๑๕ น.

*(Signature)*  
๑๑ มี.ค. ๕๕

(นางอมราพร จีฬสมุทร์)  
ผู้อำนวยการกองกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เห็นชอบตามเสนอ



(นายสำราญ สาราบรณ์)

รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

รักษาราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑๑ มี.ค. ๒๕๖๕

*(Handwritten mark)*