



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๖

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๕๑๐ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ และ ผู้อำนวยการกอง
ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ - ๑๐
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน และ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกจังหวัด
ผู้อำนวยการกลุ่มและหัวหน้าฝ่ายในสังกัดสำนักบริหารกลาง

สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนา หนังสือ ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง
กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๑๔๕ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖

- จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ
 โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

(นางสาวสิริวรรณ คูหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ความที่สุด

บันทึกข้อความ

รต.รพพร
วันที่ ๑๐/๕
วันที่ ๓ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๓.๒๓/น.

สำนักบริหารกลาง
เลขรับ ๒๓๐๐
วันที่ ๓ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๓.๒๓ น.

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๓๑

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๑๔๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๒๓๗๔ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ ได้จัดส่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ขอจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่เกี่ยวข้องกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่นจึงเห็นควรขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัยเพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทั่วประเทศ จะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น และไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ ควรให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๒. ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็นแนวทางการ และแผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๓. ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้ความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้งหากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง และประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบต่อไป

เห็นชอบตามเสนอ

(นางรพพร กลั่นเนียม)

๓ เม.ย. ๒๕๖๖

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

(นางศิรินค์ ชันเชื้อ)

ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

(นางสาวสิริวรรณ คุณาสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขรับ ๓๕๖๐
วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๖
เวลา ๑๕:๐๓ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๙๕๕ ต่อ ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๒๓๗๔ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://s.moac.go.th/EP52Qy>
๒. หรือ QR Code



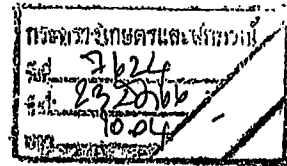
กลุ่มประสานราชการ
รับที่ ๖๑๕
วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๖
เวลา ๑๕:๑๐ น.

(นางสุพิศ พูลคุณานุการ)

หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหารและประสานราชการ
ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ ส่วนนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑-๒๒๘๑-๘๑๑๑ ต่อ ๑๗๑๓.๑๕๒๒.....

ที่ นร.๑๕๑๕/ว.๑๒๑.....วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.

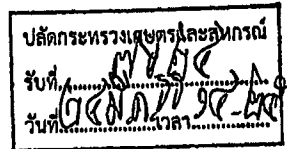
เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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

๒๒ มี.ค. ๒๕๖๖

(นายราชน ศิลปราชะ)

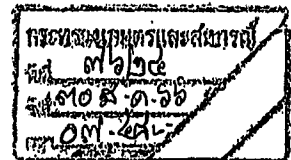
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี



เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด และองค์การมหาชนในกำกับทราบต่อไป

(นางสุพิศ พุทธคุณานุฎ)
หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานงาน
ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



(นายประยูร อินสกุล)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คำวนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๒๑



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ..... ๓๓๒๕
วันที่..... ๒๒ มี.ค. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๐.๕๖ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี คำวนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๕๗ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๘๔๙
ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ ความละเอียด
แจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
จะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป
- ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ รับทราบตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางณัฐฎ์จาร์ อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๘๐๐๐ ต่อ ๑๓๑๓ (สมภพ), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๘๔๙

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๓๒๒๗ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ คณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา รับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๓).

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ สำนักงาน...

๒.๓.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควร ขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัย เพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุม ทั่วประเทศ จะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงาน ระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญห

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวัง ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็น แนวทาง มาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาคาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๒.๓.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ โควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการ ดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยง ที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๒.๓.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูล และการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับ ข้อ คิด เห็น จาก ประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางาร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๔,๔๓๔ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒,๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๓ และรอผลการพิจารณา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๓๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๗

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

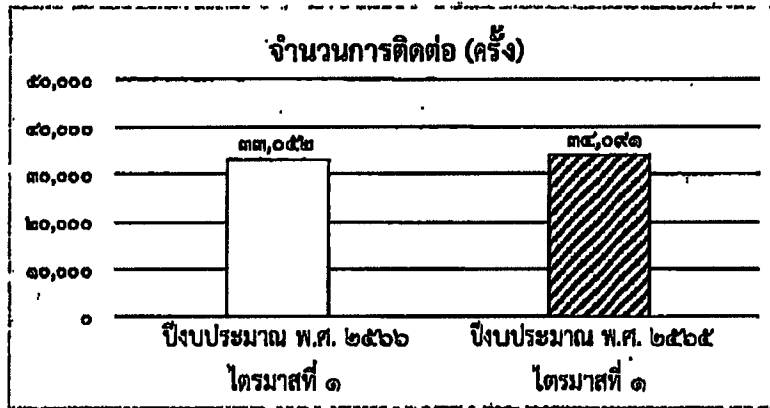
หน่วยงาน	คดีรับ	คดีรับพิง	คดีรับไม่	คดีรับไม่	คดีรับไม่
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๓๐ เรื่อง (๓๑.๗๕%)	กระทรวงคมนาคม ๓๘๓ เรื่อง (๘.๕๐%)	กระทรวงการคลัง ๓๐๒ เรื่อง (๖.๗๓%)	กระทรวง สาธารณสุข ๒๘๕ เรื่อง (๖.๓๓%)	กระทรวงมหาดไทย ๒๗๔ เรื่อง (๖.๑๔%)

๒. รัฐวิสาหกิจ...



ชนิดการร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒	ไตรมาสที่ ๓	ไตรมาสที่ ๔	ไตรมาสที่ ๕
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๖๑๕ เรื่อง (๓๘.๒๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๒๗ เรื่อง (๗.๙๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๒๔ เรื่อง (๗.๗๓%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๑๐๙ เรื่อง (๖.๗๘%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๗๐ เรื่อง (๔.๓๕%)
๓. องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๗๖๗ เรื่อง (๑๗.๔๙%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๗๗ เรื่อง (๕.๓๙%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๒๑๒ เรื่อง (๔.๘๒%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๓ เรื่อง (๔.๖๖%)	จังหวัดชลบุรี ๑๗๗ เรื่อง (๔.๐๖%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้



๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา













๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖







ลำดับ	ประเภทเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			ปัญหาที่พบบ่อย
		ที่ปรึกษา	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นร้อยละของเรื่องทั้งหมด	
๑	เสียงรบกวน/ สิ้นเสียงเตือน 		๑,๕๗๖	๑,๔๘๗ (๙๔.๓๕)	ปัญหาเสียงรบกวนและสิ้นเสียงเตือน ยังคงเป็นปัญหาการร้องทุกข์ในลำดับต้นที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเดือดร้อนรำคาญของประชาชนส่วนมาก เช่น การเปิดเพลงเสียงดังและเล่นดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง

การจับกลุ่ม...

ลำดับที่	ประเภทปัญหา	โครงการที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		ปีงบประมาณ	จังหวัด	ตัวชี้วัด ของปีงบประมาณ (ลำดับที่)	
					การจับกลุ่มสังสรรค์ของเพื่อนบ้าน รวมถึงเสียงดังจากการรวมกลุ่มแข่งหรือเร่งเครื่องรถจักรยานยนต์ เป็นต้น โดยปัญหาเสียงดังรบกวนดังกล่าว มีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ประกอบกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การผ่อนคลายมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ร้านอาหารกลับมาเปิดให้บริการ ผู้คนกลับออกมา รวมกลุ่มกันตามปกติ เป็นต้น ทั้งนี้ช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม ได้มีการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองเทศกาลต่าง ๆ ส่งผลให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในช่วงเทศกาลของทุกปี
๒	ไฟฟ้า 	 - ๕.๑๘	๖๙๖	๕๙๕ (๘๕.๔๙)	ปัญหาไฟฟ้าเป็นประเด็นเรื่องสาธารณสุขโลกที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้องซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่การเกษตรและพื้นที่ห่างไกล ซึ่งเป็นปัญหาเดิมที่ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเป็นประจำ ทั้งนี้จากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้น ประกอบกับการที่ประชาชนได้รับผลกระทบด้านค่าครองชีพภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ส่งผลให้มีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอลดค่าไฟฟ้าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ลเดือน (Ft) และแนวทางในการช่วยเหลือประชาชนกรณีขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

ลำดับที่	ประเภทปัญหา	ข้อมูลเชิงปริมาณ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖)			ข้อสังเกต
		ปีงบประมาณ	ทั้งหมด	คิดเป็นภาค (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	สลากกินแบ่งรัฐบาล 	 ๑๔๔.๘๗	๖๔๔	๖๒๓ (๔๖.๗๔)	การร้องทุกข์เกี่ยวกับประเด็นเรื่องสลากกินแบ่งรัฐบาลมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่แล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เพียงพอกับจำนวนผู้จัดจำหน่าย แจ้งเบาะแสการจำหน่ายสลากเกินราคา ขอให้ตรวจสอบการกว้านซื้อสลากของบริษัทเอกชนเจ้าของแพลตฟอร์มจำหน่ายสลากออนไลน์ ผู้ค้าสลากรายย่อยได้รับผลกระทบจากการจำหน่ายสลากผ่านแพลตฟอร์ม นโยบายแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาของรัฐบาล และการพัฒนาช่องทางการจำหน่ายสลากผ่านทางระบบออนไลน์ที่หลากหลายเป็นการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนกลุ่มหนึ่งมีความพึงพอใจ หากแต่ก็ส่งผลกระทบต่อเชิงลบกับผู้ค้าสลากรายย่อยที่ไม่สามารถแข่งขันได้กับผู้จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งประเด็นดังกล่าวยังคงเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ
๔	อุทกภัย 	 ๘.๑๗	๕๕๖	๕๒๑ (๙๓.๗๑)	อุทกภัยเป็นปัญหาที่ประชาชนในหลายพื้นที่ทั่วประเทศได้รับผลกระทบในช่วงปลายฤดูฝน โดยได้ทำการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามามากในช่วงเวลานี้ของทุกปี ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือหรือได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมฉับพลัน ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยาผู้ประสบภัย ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและในพื้นที่จังหวัดที่ประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	ประเภทที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เบาะแส	จำนวนเรื่อง	ตัวบ่งชี้ จรรยาบรรณ (สืบเนื่องเรื่อง)	
๕	โทรศัพท์ 	 ๑๙.๓๒	๕๔๓	๔๗๔ (๘๗.๒๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง การให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลข ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม มีการโทรสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น แต่ปริมาณการร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนหนึ่งมาจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ปรับตัวดีขึ้น ประชาชนจึงลดการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
๖	ยาเสพติด 	 ๕๒.๖๕	๔๙๐	๔๕๒ (๙๒.๒๔)	ปัญหายาเสพติดมีการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้าและยาไอซ์ ประกอบกับขณะนี้รัฐบาลได้มีนโยบายรับแจ้งปัญหายาเสพติดเพื่อการบำบัด จึงทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัว และแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความเห็นเข้ามามากขึ้น
๗	การเมือง 	 ๑.๘๘	๔๘๗	๔๗๙ (๙๘.๓๖)	ประเด็นการเมืองเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจและมักจะส่งเรื่องเข้ามา แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่อยู่ในกระแสสังคม เช่น การตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง นโยบายของพรรคการเมืองการบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น

ประเด็นที่ ๑ ของนโยบายประเทศไทย ๔.๐					
ลำดับ	ประเด็นปัญหา	ดัชนีชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ค่าเป้าหมาย (ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓)	ข้อมูลเชิงลึก
๘	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๔๕.๕๔	๔๗๓	๓๑๔ (๖๖.๓๘)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินมีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาจราจรทางหลวง (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการไปเรื่อย ๆ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานร่วมบูรณาการแก้ไขให้เป็นผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็ว
๙	ถนน 	 - ๘.๘๖	๔๗๓	๓๙๑ (๘๒.๖๖)	ปัญหาเรื่องถนนส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด มีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ถนนมีรถบรรทุกหนักสัญจรไป-มา เป็นประจำ เกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น รวมทั้งขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต อันเป็นการพัฒนาคุณภาพถนนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 - ๘.๕๗	๓๒๐	๒๘๑ (๘๗.๘๑)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากความไม่ปลอดภัยในชีวิต

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีอัตราลดลงร้อยละ ๑๘.๓๖ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา และพบว่าประชาชนมีแนวโน้มการใช้บริการช่องทางไลน์เพิ่มขึ้นมากยิ่งขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความต้องการใช้บริการผ่านช่องทางที่ง่ายสะดวก และสอดคล้องกับเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย รวมทั้งมีความคาดหวังให้หน่วยงานรับผิดชอบเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว จึงควรขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และกำหนดระยะเวลาการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ตลอดจนตอบผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

๓.๓.๒ ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ เป็นประจำ เช่น เสียงดังรบกวนจากการมีวุ่นวายเสียง การแข่งรถจักรยานยนต์การเปิดเพลงในร้านอาหาร สถานบันเทิงหรือเสียงดังจากการจัดงานเฉลิมฉลองเทศกาลต่าง ๆ ในช่วงปลายปี น้ำท่วมฉับพลันหรือน้ำท่วมขังซ้ำซาก อันเนื่องมาจากการเกิดพายุฝนตกหนักในช่วงฤดูมรสุม เป็นต้น หากแต่หน่วยงานอาจยังไม่มีการ/แผนในการรับมือ หรือแผนเผชิญเหตุหรือมีแต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน

๓.๓.๓ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) ที่มีแนวโน้มดีขึ้นโดยลำดับ ส่งผลให้ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีปริมาณลดลง แต่อย่างไรก็ตามยังคงต้องมีการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดอย่างใกล้ชิดและประชาชนมีความกังวลเนื่องจากปัจจุบันหลายประเทศได้ทำการเปิดประเทศ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงควรมีมาตรการเฝ้าระวังอย่างเข้มข้นหากมีการแพร่ระบาดจากกลุ่มนักท่องเที่ยว

๓.๓.๔ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนขอให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรการแก้ไขที่ชัดเจน ชัดเจน ได้แก่ ปัญหาการจำหน่ายและเสพยาเสพติดที่มีการแพร่ระบาดในหลายพื้นที่ เนื่องจากหาซื้อได้ง่าย กลุ่มการเข้าถึงยาเสพติดเป็นกลุ่มเด็กและเยาวชนมากขึ้น และการปล่อยปละละเลยของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีปัญหากรณีการหลอกลวงของมิชชันนารีที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบกลวิธีต่าง ๆ ทำให้มีประชาชนหลงเชื่อหรือเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง เช่น กรณีอ้างอิงว่าเป็นหน่วยงานราชการ การส่งพัสดุและเรียกเก็บเงินปลายทางโดยไม่ได้สั่งของ และประเด็นการถูกข่มขู่คุกคามจากนายทุนปล่อยเงินกู้นอกระบบ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงต้องอาศัยความร่วมมือในการแก้ไขจากทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งจากตัวประชาชนเอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในระดับรัฐบาลที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย

๓.๔ ข้อเสนอแนะ...

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางบริการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควรขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัยเพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทั่วประเทศ จะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาระดับท้องถิ่น

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็นแนวทาง มาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาคาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๓.๔.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้ความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๓.๔.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

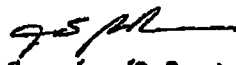
๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

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

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไบโตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนไบโตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป


(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/2p8m8dt3>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ไบโตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รับของคืนเลขที่ ๐๖
๕๖-
นางอติชา มหัทธ
พต ๖๔๕๗
๕๕-๓ ๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิมล เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒

ที่ นร ๐๔๐๓(กร ๒) / ๗๒๕๗ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควรขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัย เพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทั่วประเทศ จะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๒.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็นแนวทางการจัดการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๒.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๒.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

จากสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ

ของประชาชน...

ของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าว เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

รายการ QR Code



<https://tinyurl.com/2p8m8dt3>

- สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
- วิดีทัศน์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖