



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๖

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๘๔๖ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

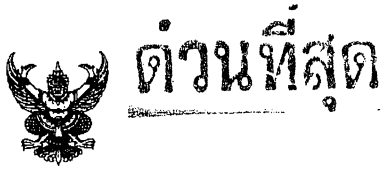
เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

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 ๐๔๐๑.๔/๒๕๐ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖

- จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ
 โปรดทราบและถือปฏิบัติ
 โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

(นางสาวสิริวรรณ คุณหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



บันทึกข้อความ

รตส.รทพร
รับที่..... พ.๑๐๕
วันที่..... ๓ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๕.๕๕ น.

สำนักบริหารกลาง
เลขรับ..... ๕๖๐๓
วันที่..... ๓ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๕.๕๕ น.

ส่วนราชการ..... กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๓๑

ที่ กษ ๐๕๐๑.๔/๒๕๐ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

๑. ต้นเรื่อง

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๔๒๐๘ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ได้จัดส่งสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง ขอจัดทำสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่เกี่ยวข้องกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ ในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานและการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชนเพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๒) ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันท่วงที โดยดำเนินการเชิงรุก เพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพ ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๓) ให้นำหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสถิติการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน ควรบูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระ ในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบ อย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๔) การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือ แก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก รวมทั้งกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้ม ของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตัวเอง

๓. กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง -

๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มประสานราชการ พิจารณาแล้วเห็นควรมอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักบริหารกลาง แจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัดทราบ

๕. ข้อเสนอแนะ -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เห็นชอบตามเสนอ



(นางสาวพนิดา วิจิตรภาพ)

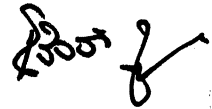
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ



๕.๓ ก.ค. ๒๕๖๖

(นางรพีพร กลั่นเนียม)

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์



- ๓ ก.ค. ๒๕๖๖

(นางสาวสิริวรรณ คูหาสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
เลขที่รับ... ๕๕๕๕๕
วันที่... ๓๐ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา... ๑๐.๐๐ น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๒๕๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๕๒๐๘ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://s.moac.go.th/yAw9LN>

๒. หรือ QR Code



(นางสาวนฤมล อติเรกโชติกุล)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

กองกลาง
รับที่ ๑๔๕๖๖
รับที่ ๒๒ สิงหาคม
เวลา ๑๔.๐๙ น.

ป.ท.

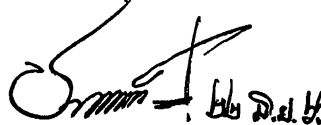
ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑ ๒๒๘๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒, ๑๘๓๒

ที่ นร. ๐๕๐๕/ว. ๒๓๙ วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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


นายชานนท์ สีสด

ที่กวีวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ผู้ช่วยปลัดฯ (นางสาวนฤมล)
รับที่ ๑๔๕๖๖
วันที่ ๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐

รองปลัดฯ (นายพีรพันธ์)
รับที่ ๑๔๕๖๖
วันที่ ๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผ่าน รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายพีรพันธ์ คอทอง)
และผ่าน ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นางสาวนฤมล สงวนวงศ์)

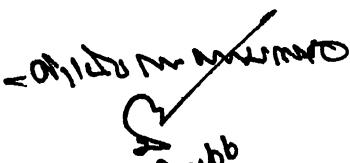
เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด และองค์การมหาชนในกำกับทราบต่อไป

กองกลาง
รับที่ ๑๔๕๖๖
รับที่ ๒๒ สิงหาคม
เวลา ๑๔.๐๙ น.



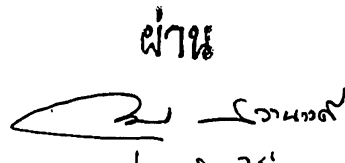
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๔๕๖๖
รับที่ ๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๑๕ น.

(นางสาวนฤมล อติเรกไกรตุล)
ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์


๑๔๕๖๖
(นายประยูร อินสกุล)
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ผ่าน

(นายพีรพันธ์ คอทอง)
รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ผ่าน

๒๓ มิ.ย. ๒๕๖๖
(นางสาวนฤมล สงวนวงศ์)
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๓๙



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขที่รับ..... ๑๕๕๐๒
วันที่..... ๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๐.๕๙ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๒๑ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๑๓๕
ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป
- ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางณัฐฎาจารย์ อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๑๓๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๖๑๒๔ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการ

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ สำนักงาน...

๒.๓.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน และการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชน เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๒.๓.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันทั่วถึง โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๒.๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและการระงับการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๒.๓.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๔,๔๔๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๖

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

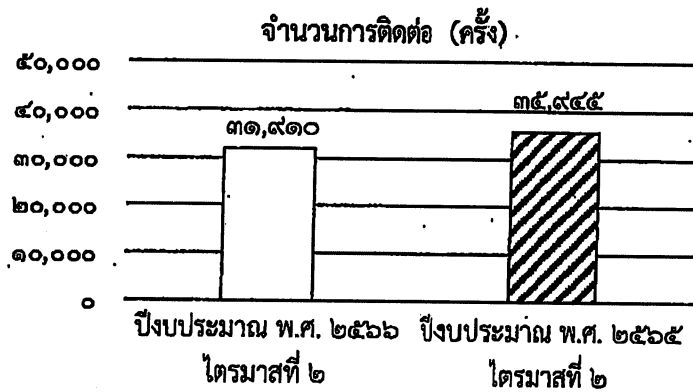
หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๕๕ เรื่อง (๒๘.๖๔%)	กระทรวงการคลัง ๕๘๖ เรื่อง (๑๑.๕๔%)	กระทรวงคมนาคม ๔๓๙ เรื่อง (๘.๖๕%)	กระทรวงแรงงาน ๓๐๐ เรื่อง (๕.๙๑%)	กระทรวงสาธารณสุข ๒๘๐ เรื่อง (๕.๕๒%)

๒. รัฐวิสาหกิจ...

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๕๘ เรื่อง (๑๔.๗๑%)	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ๑๑๓ เรื่อง (๑๐.๕๒%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๙๘ เรื่อง (๙.๑๒%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๘๗ เรื่อง (๘.๑๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๘๖ เรื่อง (๘.๐๑%)
๓. องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๘๕๘ เรื่อง (๑๘.๒๒%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๔๕ เรื่อง (๕.๒๑%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๑๓ เรื่อง (๔.๕๓%)	จังหวัดชลบุรี ๒๐๘ เรื่อง (๔.๔๓%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๘๗ เรื่อง (๔.๑๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้



๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา







๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สิ้นสະเทือน 	 ๓๓.๔๙	๑,๖๕๘	๑,๕๗๐ (๙๔.๖๙)	ปัญหาเสียงรบกวนและสิ้นสະเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชน ร้องทุกข์มากที่สุด เช่น การเปิดเพลง เสียงดังของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ รวมถึงเสียงดัง จากการจัดงานเทศกาลประจำปี เป็นต้น







ซึ่งมีการ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					ซึ่งมีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้ลดความรุนแรงลง ส่งผลให้ประชาชนกลับมารวมกลุ่มสังสรรค์กันตามปกติ อีกทั้งในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม มีการจัดงานประจำปีในหลายเทศกาล จึงทำให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า 	 - ๑๐.๐๑	๖๒๐	๕๒๐ (๘๓.๘๗)	ปัญหาไฟฟ้า เป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน จึงมีการร้องทุกข์เข้ามามาก โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และขอขยายเขตไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าในหลายกรณี เช่น การให้ส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก การบรรเทาค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น ส่งผลให้เรื่องร้องทุกข์ลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	โทรศัพท์ 	 - ๖.๘๐	๖๐๓	๕๓๙ (๘๙.๓๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๕ ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๓๙.๓๕	๕๑๗	๓๖๑ (๖๙.๘๒)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการอยู่เสมอ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการแก้ไขให้ตรงจุดและเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

๕. บัตรสวัสดิการ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๕	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 	 ๒๐๗.๔๐	๔๙๘	๔๓๘ (๘๗.๙๕)	ประเด็นเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากเป็นช่วงของการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น ปัญหาในการลงทะเบียน การตรวจสอบคัดกรอง การยืนยันตัวตน การขออุทธรณ์ ผลการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตกหล่น ขอให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น
๖	การเมือง 	 ๒๗.๖๒	๔๖๒	๔๕๓ (๙๘.๐๕)	ประเด็นการเมือง เป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมากขึ้นเนื่องจากเป็นช่วงของการประกาศยุบสภาผู้แทนราษฎรเพื่อจัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไป ซึ่งพรรคการเมืองเริ่มมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเตรียมการสำหรับการเลือกตั้ง ส่งผลให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นทางการเมืองเข้ามามาก เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย การหาเสียงของพรรคการเมือง การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง และปัญหาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า เป็นต้น
๗	น้ำประปา 	 - ๔.๙๖	๔๔๑	๓๙๔ (๘๙.๓๕)	ปัญหาน้ำประปา เป็นปัญหาด้านสาธารณสุขที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน เป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ น้ำประปารั่วซึม ท่อน้ำประปาชำรุดแตกรั่ว และการขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา เป็นต้น

๘ ถนน...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ถนน 	 - ๓.๖๑	๔๒๗	๓๓๕ (๗๘.๔๕)	ปัญหาถนน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อเนื่องจากมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 - ๖.๓๖	๓๖๘	๓๑๗ (๘๖.๑๔)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๑๐	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/ เขม่า 	 ๑๓๔.๐๐	๓๕๑	๓๐๕ (๘๖.๘๙)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงฤดูแล้งที่มักเกิดไฟไหม้ป่าอยู่เป็นประจำ การเผาไร่เผานา เพื่อเตรียมทำเกษตรหรือเก็บเกี่ยวพืชผลของเกษตรกรทั้งในประเทศไทยและของประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้เกิดควันไฟและเขม่าจากการเผาไหม้เป็นบริเวณกว้าง ประกอบกับเป็นช่วงระยะเวลาที่สภาพอากาศไม่สามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก การสะสมของมลพิษในเขตเมือง จึงส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ของฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 เพิ่มขึ้น

๓.๓ ปัญหาและ...

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ จากสถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คือ ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ซึ่งมีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๐๘.๗๓ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าหากเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ปัญหา/ความเดือดร้อนจะได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้ช่องทางอื่น นอกจากนี้ ยังประสงค์ที่จะได้พบ/หารือเพื่อรับคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่หรือผู้มีอำนาจโดยตรง ตลอดจนมีความมั่นใจต่อมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๓.๓.๒ ปัญหากรณีมีเจ้าหน้าที่พลกวางประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และช่องทางออนไลน์ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีประชาชนยังร้องทุกข์เข้ามาจำนวนมาก ส่วนหนึ่งมาจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ยังขาดแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของหน่วยงาน/องค์กรที่ครอบครองข้อมูล การซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคล และการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐและต้องการให้บังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเป็นทางการ

๓.๓.๓ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนตามนโยบายของรัฐ ยังเป็นประเด็นที่ประชาชนขอให้มีการตรวจสอบสิทธิเป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัญหาเรื่องความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจน เช่น การลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการลงทะเบียนที่ซ้ำซ้อนกับหลายหน่วยงาน และยังคงเป็นช่องทางที่ให้มิฉฉฉฉใช้หลอกลวงกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการลงทะเบียนได้โดยง่าย เป็นต้น

๓.๓.๔ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ต่อเนื่อง และประชาชนร้องเรียนมาเป็นจำนวนมาก หากแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นทางการ ได้แก่ ปัญหาที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง เช่น การจัดกิจกรรมประจำปี การจัดงานเฉลิมฉลองตามเทศกาลส่งผลให้เกิดปัญหาเสียงดังรบกวน การเปิดเพลงเสียงดังของสถานประกอบการและการรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เป็นต้น รวมถึงปัญหามลภาวะทางอากาศ เช่น การเผาไร่เพื่อการเกษตรในช่วงฤดูที่อากาศถ่ายเทไม่สะดวกส่งผลต่อการสะสมของฝุ่นละออง PM 2.5 เป็นต้น

๓.๔ ข้อเสนอแนะ...

๓.๕ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๕.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานและการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชน เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหามิภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๓.๕.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาก็กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันท่วงที โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๓.๕.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๓.๕.๔ การแก้ไขปัญหาก็มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาก็ไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหาหมอกควันทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มน้ำของสถานการณ์และผลกระทบต่อคาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวจ้างทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแสะ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวจ้างทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

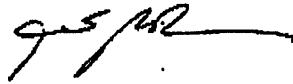
๔.๑ สรุปผลการ...

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

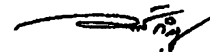
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

เว็บไซต์ทีวีทัศน์ <https://tinyurl.com/2w6vkb7t>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวลักขมา กำเหนิดพันธ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๖

สพ.น. สุจริต มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต