

สำเนาฉบับ บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานบริหารกองทุนฯ โทร. ๐ ๒๖๒๙ ๙๐๗๒ (๑๐๓)
ที่ กษ ๐๒๒๐/๒๐๙๙ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๐
เรื่อง... สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ตามบัญชีรายชื่อที่แนบ

ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้รับหนังสือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๘๙๐ ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ แจ้งว่าคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๔
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญ
กับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์จากฐานข้อมูล
ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้มีการประสานงานมายัง
ส่วนราชการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปดังนี้

๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ผ่านช่องทางต่างๆ รวม
จำนวนทั้งสิ้น ๔๓,๔๐๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๓๕,๕๙๖ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๖ รองลงมาคือช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร จำนวน ๓,๔๗๕ เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ ๘.๐๐๗ ทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) จำนวน ๑,๙๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๘๗ ช่องทางจุด
บริการร่วม ๑๑๑๑ จำนวน ๑,๓๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๔๓ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC ๑๑๑๑
จำนวน ๙๒๙ เรื่อง คิดเป็น ๒.๑๔๑ และช่องทางคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จำนวน ๔๖ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐๖

๒. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน แยกเป็นประเภทเรื่องหลักๆ
รวมทั้งสิ้น ๒๖,๔๒๑ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก
ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการมากที่สุด จำนวน ๑๕,๑๒๖ เรื่อง รองลงมาคือเรื่องการเมือง-การ
ปกครอง จำนวน ๓,๔๔๔ เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓,๐๙๖ เรื่อง เศรษฐกิจ จำนวน
๒,๗๙๒ เรื่อง และเรื่องกฎหมายจำนวน ๑,๑๔๔ เรื่อง

๓. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน แยกเป็นประเภทเรื่องต่างๆ
รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๐๑ ครั้ง รวมจำนวน ๒๖,๔๒๑ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน ๓,๙๙๐ เรื่อง รองลงมาคือการเสนอความคิดเห็น
เกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย จำนวน ๒,๔๔๑ เรื่อง แจ้งเบาะแสการลักลอบ
จำหน่ายและเสพยาเสพติด จำนวน ๑,๐๙๐ เรื่อง แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน จำนวน
๙๕๐ เรื่อง และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหนี้ในระบบ จำนวน ๘๗๗ เรื่อง

๔. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน โดยประสานหน่วยงาน
และเป็นหน่วยงานที่ได้รับการประสานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๕ ลำดับแรกดังนี้

๔.๑ หน่วยงานราชการ จำนวน ๑๒,๑๑๘ เรื่อง ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติมากที่สุด จำนวน ๓,๕๗๔ เรื่อง รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม จำนวน ๙๔๗ เรื่อง กระทรวงการคลัง จำนวน ๖๓๘ เรื่อง กระทรวงมหาดไทย จำนวน ๕๗๕ เรื่อง และกระทรวงแรงงาน จำนวน ๔๒๓ เรื่อง

๔.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒,๘๗๕ เรื่อง ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลมากที่สุด จำนวน ๔๗๓ เรื่อง รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน จำนวน ๒๓๑ เรื่อง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน ๒๓๐ เรื่อง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จำนวน ๑๓๔ เรื่อง และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ๑๒๖ เรื่อง

๔.๓ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๘,๕๕๔ เรื่อง ได้แก่ กรุงเทพมหานครมากที่สุด จำนวน ๑,๑๙๑ เรื่อง รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๔๗๑ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี จำนวน ๓๗๓ เรื่อง จังหวัดชลบุรี จำนวน ๓๒๙ เรื่อง และจังหวัดปทุมธานี จำนวน ๓๒๗ เรื่อง
รายละเอียดปรากฏตามแผ่น CD และเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานได้รับการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เกิดประสิทธิภาพ จึงขอให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการพิจารณาให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


นางสาว...
(นายรัตนะ สวามีชัย)
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

นาง... /พิมพ์... /ทาน... /ตรวจ...


หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑. กรมการข้าว
๒. กรมชลประทาน
๓. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
๔. กรมประมง
๕. กรมปศุสัตว์
๖. กรมฝนหลวงและการบินเกษตร
๗. กรมพัฒนาที่ดิน
๘. กรมวิชาการเกษตร
๙. กรมส่งเสริมการเกษตร
๑๐. กรมส่งเสริมสหกรณ์
๑๑. กรมหม่อนไหม
๑๒. สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
๑๓. สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
๑๔. สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
๑๕. การยางแห่งประเทศไทย
๑๖. องค์การตลาดเพื่อการเกษตร
๑๗. องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
๑๘. องค์การสะพานปลา



คปคช
๒๕ ๓๗ ๕๐
คกส

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๘๘๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/๕๕๕๕ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ แผ่น
๒. แผ่นบันทึกข้อมูลสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับแจ้งจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ
๒. มอบหมายให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาแจ้งให้หน่วยงานในกำกับดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ดังกล่าวต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมพาศ นิลพันธ์)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(นายภมรศักดิ์ ประสิทธิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุน
เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร

กนกพร

สำนักบริหารกองทุน
สป.กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขที่รับ... คปคช
วันที่... ๑ มี.ค. ๒๕๖๐
เวลา... ๑๒:๐๕

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๗/๕๕๕๕



Handwritten notes and stamps in the top right corner, including a date stamp '๑๕ ก.พ. ๖๐' and a time stamp '๑๐.๓๐'.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๙๗ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ตามที่ได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญแก่ การเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ศธป.

นางสมศรี นาคจำรัสศรี

(นางสมศรี นาคจำรัสศรี)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(นายพีระ ทองโพธิ์)

ผอ.ศบช.

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๐

Handwritten signature of the official.

๑๕ ก.พ. ๖๐

กองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๕๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๙๐๐-๑

www.soc.go.th (ประสานงาน)