

④ นร ๐๒๐๑.๐๓/ว ๑๐๗ ลงวันที่ ๒๐/๐๑/๒๕๖๓

เรียน ผชช. ผอ.สำนัก/กอง และหัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ ตามข้อสั่งการของ อปส.
ทั้งนี้ ขอความร่วมมือส่งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ สลก. ทราบ
ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง เพื่อ สลก. จะได้นำเรียน อปส.
ทราบต่อไป



(นายศิริวัฒน์ อันพร้อม)

ลนท.

ม.ค. ๖๓

อปส. พลโท สรรเสริญ แก้วกำเนิด..... ๑๑

๑๔ ม.ค. ๒๕๖๓

อปส. (นางทัศนีย์ ผลขานโท)..... ๑๗

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสวัสดิการ โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๘๐๖
ที่ นร ๐๒๐๑.๐๓/๑๒ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมประชาสัมพันธ์

① เรียน อปส.

๑. กปส. โดย สลก. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้แทนระหว่างหน่วยงานในการประสานงาน เรื่องราร้องทุกข์กับศูนย์บริการประชาชน สปน.รวมทั้ง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กปส. ได้รับการประสานงานเรื่องราร้องทุกข์ ผ่านระบบการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ ของ สปน. โดยประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๖ เรื่อง ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๔ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสื่อวิทยุ โทรทัศน์ เช่น ขอให้ผู้ประกาศข่าว ใช้ภาษาไทยและออกเสียงภาษาไทยให้ถูกต้อง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดงานในโอกาสต่างๆ ควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับ สถานที่จอดรถ การอำนวยความสะดวกต่างๆ การผลิตรายการโทรทัศน์ ควรนำเสนอความรู้กึ่งสารคดี (ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษามือ) เกี่ยวกับโรคทางจิตเวชและเทคโนโลยีในการรักษาโรคทางจิตเวช ขอให้คงรายการโฮมเฮ้าทางวิทยุต่อไป และเสนอให้มีการถ่ายทอดการประชุมวุฒิสภาผ่านคลื่นวิทยุ เป็นต้น รายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ สลก. ได้จัดส่งไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงาน และชี้แจงผู้ร้องเรียนต่อไป สถิติการร้องเรียนตามเอกสารที่แนบ

๓. ข้อเสนอ

สลก. เห็นควรแจ้งเวียน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง การดำเนินงาน และ สลก. จะพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ของกรมประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตามเสนอในข้อ ๓

②

เรียน อปส.

เพื่อโปรดพิจารณา ตามข้อเท็จจริงที่แนบมา

(นางทัศนีย์ ผลชานิก)

รปส.

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓

(นายศิริวัฒน์ อ้นพร้อม)

ลนค.

๒๑

มีนาคม ๒๕๖๓

๐๐๑ ๑๖๖๖ ๑๖๖๖
๓๓๓๓ ๐๓ ๑๐๑๐๐

ดำเนินการตามเสนอ

พลโท

(สรเสริญ แก้วกำเนิด)

อปส.

๑๕ ม.ค. ๒๕๖๓

การเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์/ความคิดเห็นของกรมประชาสัมพันธ์
ที่ได้รับการประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒

ผลการดำเนินการ				สัดส่วนของเรื่องร้องทุกข์ฯ แยกตามประเภทเรื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒		
จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	
๒๐	๒๐	๑๖	๑๖	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ คิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๒๕ - ประชาชนร้องทุกข์ประเภทเหตุเดือดร้อนรำคาญ คิดเป็น ร้อยละ ๖.๒๕ - ประชาชนร้องทุกข์ประเภทผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ คิดเป็น ร้อยละ ๖.๒๕ - ประชาชนร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ คิดเป็น ร้อยละ ๖.๒๕

เรื่องร้องทุกข์/ความคิดเห็น ที่ประชาชนมีต่อกรมประชาสัมพันธ์
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

