



|                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| ลำดับเลขที่การคณะรัฐมนตรี | 14233              |
| รับที่                    |                    |
| รับที่(อีเมล)             |                    |
| วันที่                    | 28 ธ.ค. 2563 16:20 |

ที่ นร ๐๓๑๑/ ๑๙๖๘

สำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

๔๖/๖๖

เรื่อง ผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลของส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๙๕ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๓

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๔๔๔๖ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
๒. รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลของส่วนราชการในสังกัด  
สำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ และ  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)
๓. แผ่น VDO Presentation

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลของส่วนราชการในสังกัด ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้านความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓ พิจารณาเห็นว่า เพื่อเป็นการเผยแพร่และสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องแก่สาธารณชนเกี่ยวกับผลงานของรัฐบาล คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติมอบหมายให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ ผลสัมฤทธิ์ หรือประโยชน์ที่ประชาชนได้รับที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไปเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม

#### ๒.สาระสำคัญ

สำนักนายกรัฐมนตรีขอรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลของส่วนราชการในสังกัด ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ ผลสัมฤทธิ์ หรือประโยชน์ที่ประชาชนได้รับที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

## ๒.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๑.๑ การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ รัฐบาลได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จัดงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

(๑) การจัดงานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เพื่อน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ และแสดงความจงรักภักดี ภายใต้การจัดงาน “ชีวิตวิถีใหม่ได้ร่มพระบารมี ... เราสร้างไปด้วยกัน” ระหว่างวันที่ ๒๘ ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ณ ท้องสนามหลวง กรุงเทพมหานคร การดำเนินการจัดกิจกรรมฯ โดยจัดพิธีการทางการ ในวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ได้แก่ การจัดพิธีทำบุญตักบาตรถวายพระราชกุศล การจัดพิธีถวายสัตย์ปฎิญาณ เพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน การจัดพิธีถวายเครื่องราชสักการะและวางพานพุ่ม และการจัดพิธีจุดเทียนถวายพระพรชัยมงคล และการจัดกิจกรรมจิตอาสา “ชีวิตวิถีใหม่ได้ร่มพระบารมี ... เราสร้างไปด้วยกัน” โดยมีส่วนราชการ หน่วยงาน และภาคีเครือข่าย ได้มีส่วนร่วมสนับสนุนการจัดงาน ระหว่างวันที่ ๒๘ ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

(๒) การจัดงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ เพื่อน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ และแสดงความจงรักภักดี ภายใต้การจัดงาน “วันแม่แห่งชาติ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ รักเอ๋ยรักลูก” ระหว่างวันที่ ๑๒ ถึง ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ณ ท้องสนามหลวง กรุงเทพมหานคร โดยจัดพิธีการทางการ ในวันที่ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ ได้แก่ การจัดพิธีทำบุญตักบาตรถวายพระราชกุศล การจัดพิธีถวายเครื่องราชสักการะและวางพานพุ่ม และการจัดพิธีจุดเทียนถวายพระพรชัยมงคลและ การจัดกิจกรรมจิตอาสา “วันแม่แห่งชาติ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๓ รักเอ๋ยรักลูก” โดยมีส่วนราชการ หน่วยงาน และภาคีเครือข่าย รวมจำนวน ๓๑ หน่วยงาน ได้มีส่วนร่วมสนับสนุนการจัดงาน ระหว่างวันที่ ๑๒ ถึง ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓

(๓) การจัดพิธีบำเพ็ญพระราชกุศลและกิจกรรมน้อมรำลึกเนื่องในวันคล้ายวันสวรรคตพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมที่จะน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และได้แสดงออกถึงความจงรักภักดีที่มีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์โดยมีกิจกรรม ดังนี้ ๑) การจัดพิธีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์และสามเณร จำนวน ๔๘๘ รูป เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๗.๐๐ น. ณ ท้องสนามหลวง ๒) การจัดพิธีวางพวงมาลาและพิธีถวายบังคมหน้าพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๐๐ น. ณ ท้องสนามหลวง ๓) การจัดพิธีจุดเทียนน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๙.๐๐ น. ณ ท้องสนามหลวง และ ๔) การจัดแสดงดนตรีน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ “สายน้ำแห่งความห่วงใย สู่ไทยทั่วหล้า” โดยมูลนิธิศาลาเฉลิมกรุง ซึ่งเป็นการแสดงดนตรีบทเพลงพระราชนิพนธ์ ซึ่งประชาชนทุกหมู่เหล่าน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ทรงบำเพ็ญพระราชกรณียกิจนานัปการ เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่พสกนิกรชาวไทยควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน พระเกียรติคุณขจรไกล เป็นที่ประจักษ์แก่อาณาประเทศ

(๔) การจัดกิจกรรมน้อมรำลึกพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องในวันคล้ายวันสวรรคต วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมที่จะน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และได้แสดงความจงรักภักดี

ที่มีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยมีกิจกรรม ดังนี้ จัดพิธีบำเพ็ญกุศลและกิจกรรมน้อมรำลึกพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเนื่องในวันคล้ายวันสวรรคต เมื่อวันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องสนามหลวง ประกอบด้วย ๑) การจัดพิธีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์และสามเณร จำนวน ๔๕๗ รูป ถวายพระพรราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเนื่องในวันคล้ายวันสวรรคต เมื่อวันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๗.๐๐ น. ณ ห้องสนามหลวง ๒) การจัดพิธีวางพวงมาลาและพิธีถวายบังคมหน้าพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณ เมื่อวันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๐๐ น. ณ ห้องสนามหลวง ๓) การจัดพิธีจุดเทียนเพื่อน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๙.๓๐ น. ณ ห้องสนามหลวง และ ๔) การจัดกิจกรรมจิตอาสาพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ทำความสะอาดบริเวณเส้นทางรถไฟ ถวายพระพรราชกุศลและน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันคล้ายวันสวรรคต เมื่อวันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๐.๓๐ น. ณ บริเวณสถานีรถไฟหัวลำโพง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งประชาชนทุกหมู่เหล่าได้น้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งพระองค์ท่านทรงมีพระมหากรุณาธิคุณอันยิ่งใหญ่ต่ออาณาประชาราษฎร์อย่างหาที่สุดมิได้

(๕) การจัดงานวันพ่อแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อถวายพระพรราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เนื่องในวันคล้ายวันพระราชสมภพ วันชาติ และวันพ่อแห่งชาติ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ และ ส่งเสริมให้หน่วยภาครัฐ หน่วยงานเอกชน และประชาชนทั่วไปได้แสดงออกถึงความจงรักภักดี และน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณที่ทรงบำเพ็ญพระราชกรณียกิจ เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขอาณาประชาราษฎร์ทุกหมู่เหล่า และได้ร่วมกันทำความดีถวายแด่พระพรราชกุศล โดยจัดงานวันพ่อแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องสนามหลวง ประกอบด้วย ๑) การจัดพิธีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์และสามเณร จำนวน ๔๘๙ รูป เพื่อถวายพระพรราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๗.๐๐ น. ณ ห้องสนามหลวง โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานในพิธี ๒) การจัดพิธีถวายพานพุ่มดอกไม้และถวายบังคมหน้าพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ น. ณ ห้องสนามหลวง ๓) การจัดกิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ ระหว่างวันที่ ๕ – ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องสนามหลวง ประกอบด้วย การจัดนิทรรศการ “ปณิธานความดี...มีแล้วแบ่งปัน” เป็นการแสดงกิจกรรม CSR ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและศาสตร์พระราชามาสืบสาน รักษา ต่อยอด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและศาสตร์พระราชาให้ประชาชนได้ศึกษาเรียนรู้อย่างกว้างขวาง การจัดนิทรรศการ “ชุมชนต้นแบบแห่งความดี...วิถีไทยในแบบพ่อ” โดยน้อมนำแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาใช้ในชุมชนจนประสบความสำเร็จสามารถเป็นต้นแบบแก่ชุมชนอื่น ๆ ประกอบด้วย ภาคเหนือ ในหัวข้อ “ป่าและน้ำคืนชีวิต” ภาคใต้หัวข้อ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในหัวข้อ “ชุมชนเข้มแข็งเกษตรผสมผสาน” และภาคกลาง ในหัวข้อ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และยังมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของชุมชน การแสดงศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน การสาธิตประกอบอาหารพื้นถิ่น ๔ ภาค และ การจัดกิจกรรมจิตอาสาพัฒนาสิ่งแวดล้อมและบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ โดยจัดทำดินปุ๋ยจากผักตบชวาและวัชพืชต่าง ๆ เมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องสนามหลวง โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ผู้ร่วมกิจกรรมประกอบด้วย คณะรัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการศาล - ตุลาการ หัวหน้า

ส่วนราชการระดับกระทรวง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้แทนผู้บัญชาการเหล่าทัพและตำรวจ ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา ลูกเสือ และประชาชนทั่วไป จำนวนประมาณ ๕๐๐ คน

#### ๒.๑.๒ การตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีมีบทบาทในการ “เป็นหู เป็นตา และเป็นมือ” ที่สอดส่องดูแล ผลักดันการดำเนินนโยบาย รวมถึงสะท้อนผลสำเร็จและปัญหาในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

(๑) การตรวจราชการแบบบูรณาการร่วมกับผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม คณะผู้ตรวจราชการได้ร่วมกันกำหนดและดำเนินการตามแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อขับเคลื่อนประเด็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล ๕ เรื่อง ได้แก่ การเกษตรสร้างมูลค่า การจัดที่ดินทำกินให้ชุมชน การพัฒนาชุมชนเมือง การจัดการประมงอย่างยั่งยืน และการเตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพนิเวศของแม่น้ำโขง โดยคณะผู้ตรวจราชการได้รายงานผลการตรวจติดตาม พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางาน/แก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

(๒) การตรวจราชการเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อร้องเรียนของประชาชน หรือการผลักดันการดำเนินโครงการ/มาตรการสำคัญในเชิงพื้นที่ของส่วนราชการ โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำกระบวนการ Government Innovation Lab มาปรับใช้ในการตรวจราชการ โดยได้รับฟังปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ และลงพื้นที่เพื่อประชุมหารือ ติดตามการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนดังกล่าว และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้สำเร็จลุล่วงไปแล้ว จำนวน ๑๘ เรื่อง

(๓) การตรวจราชการตามที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด การตรวจติดตามการดำเนินโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ตามพระปณิธานของศาสตราจารย์ ดร.สมเด็จเจ้าฟ้าฯ กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี โครงการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูแล้ง ปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓ มาตรการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ในส่วนภูมิภาค และ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

#### ๒.๑.๓ การให้บริการประชาชน

การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางาร้องทุกข์ 1111 โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของรัฐบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีประชาชนใช้บริการ จำนวน ๑๔๐,๒๓๘ ครั้ง รวมทั้งสิ้น ๙๙,๕๙๑ เรื่อง ซึ่งสามารถดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ๘๒,๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๗,๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๒ ช่องทางที่ประชาชนใช้ยื่นเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล 1111 ตู้ ปณ. 1111 และเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตามลำดับ ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ เช่น ปัญหาเสียงดังรบกวน/สิ้นเสียงเหิน ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นต้น รองลงมา คือ เศรษฐกิจและการเมืองการปกครอง ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มมวลชนต่าง ๆ การดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และการดำเนินการตามแผนปฏิรูปประเทศในส่วนของร่างพระราชบัญญัติการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ พ.ศ. ....

๒.๑.๔ จิตอาสาภาครัฐ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดย ผู้แทนรัฐบาล ประสานงานโครงการจิตอาสาพระราชทาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ) และผู้ประสานงานหลักจิตอาสาประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมและลงพื้นที่ดำเนินการเพื่อตรวจติดตาม การดำเนินงานตามโครงการจิตอาสาภาครัฐและพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนทั่วประเทศ ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย จำนวน ๕ ครั้ง ลงพื้นที่ตรวจติดตาม การดำเนินงานตามโครงการจิตอาสาพัฒนาสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓ จำนวน ๘ โครงการ นอกจากนี้ ยังได้ประสานงานหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อดำเนินการโครงการปลูกป่าและป้องกันไฟป่า ซึ่งครอบคลุมถึงป่าต้นน้ำ ป่าชายเลน ป่าพรุ และที่ดินของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้มี พื้นที่สีเขียว ร้อยละ ๕๕ ของพื้นที่ทั่วประเทศ โดยมีระยะเวลาดำเนินการ ๘ ปี (๒๕๖๓ - ๒๕๗๐) เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### ๒.๑.๕ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลเพื่อ จัดทำ(ร่าง) แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ และ (ร่าง) แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ โดยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในคราวประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบ (ร่าง) แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕ และ (ร่าง) แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อ เสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบและรายงานต่อรัฐสภาทราบเพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาใช้บังคับต่อไป

นอกจากนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรียังได้ดำเนินการส่งเสริม การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ๑) การดำเนินการของอาสาสมัครในท้องถิ่น ๒) โครงการประชุมเสวนาเชิงวิชาการเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการเตรียมการถ่ายโอนภารกิจสถานีนามัย เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด ๓) การจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายได้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนทั้งสิ้น ๘๐๔,๘๒๖ ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้สุทธิของรัฐบาล จำนวน ๒,๗๓๑,๐๐๐ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๓ รวมทั้งยังได้กำหนดแนวทางที่จะดำเนินการให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น และให้สัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทียบกับรายได้ ของรัฐบาล ในอัตราร้อยละ ๓๕ อาทิ การจัดทำร่างพระราชบัญญัติรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ... การดำเนินการตาม พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ และ การดำเนินการตาม พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๔) จัดทำร่าง พ.ร.บ. กระจายหน้าที่และอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. .... ๕) จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จูงใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น และ ๖) การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ๒.๑.๖ การทำงานร่วมกับภาคประชาชน

(๑) คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดสามารถสอดส่องการดำเนินแผนงาน/โครงการ และการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐในจังหวัด (ข้อมูลรอบ ๖ เดือนแรก) จำนวน ๔๐๓ โครงการ/เรื่อง โดยพบ โครงการ/เรื่องที่ไม่เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวม ๒๓๔ โครงการ/เรื่องจำแนกเป็น โครงการ/เรื่องที่ไม่ดำเนินการแล้วอาจไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ขาดประสิทธิภาพ

และความคุ้มค่า จำนวน ๑๐๘ โครงการ/เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๗๙) รองลงมาเป็น โครงการ/เรื่องที่ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนขาดการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส จำนวน ๓๙ โครงการ/เรื่อง (ร้อยละ ๙.๖๗) และไม่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จำนวน ๓๕ โครงการ/เรื่อง (ร้อยละ ๘.๖๘) โดยคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ได้แจ้งผลการสวดส่องและข้อเสนอแนะให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อทราบและสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้ว

(๒) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แต่งตั้งที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน ชุดที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) รวมจำนวน ๖๓๔ คน ประกอบด้วย ด้านสังคม ๑๗๔ คน ด้านเศรษฐกิจ ๑๕๖ คน ด้านวิชาการ ๑๔๘ คน และด้านสิ่งแวดล้อม ๑๕๖ คน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชนได้เข้าร่วมการตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยได้ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงเชิงลึกในพื้นที่แก่ผู้ตรวจราชการร่วมรับฟังผลการดำเนินงานจากหน่วยงานของรัฐในพื้นที่ และร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจราชการและการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้การตรวจราชการสามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินนโยบายของรัฐบาลและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

(๓) การเสริมสร้างเครือข่ายภาคประชาชน เป็นการบูรณาการความร่วมมือตามบันทึกข้อตกลง (MOU) ในการเสริมสร้างเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อสร้างธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้นำชุมชนให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิรวมถึงวิธีการปฏิบัติ การรวบรวมเอกสารหลักฐานโดยใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่แก่สมาชิกภายในชุมชนของตนเอง และประชาชนทั่วไปได้อย่างถูกต้อง สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ดำเนินโครงการฯ จำนวน ๒ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีผู้นำชุมชนจากจังหวัดสุราษฎร์ธานีเข้าร่วมเป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑๐๒ คน และ ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีผู้นำชุมชนจากจังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ เข้าร่วมเป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑๔๙ คน

#### ๒.๑.๗ การกิจพิเศษที่รัฐบาลมอบหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการในการกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เช่น การติดตามมาตรการและการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์คนร้ายก่อเหตุยิงประชาชน เมื่อวันที่ ๘ - ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา การให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) การรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ผ่านสายด่วน 1111 เป็นต้น

#### ๒.๑.๘ การเสริมสร้างประสิทธิภาพภาครัฐ

(๑) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระบบตรวจราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้จัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในระบบตรวจราชการ จำนวน ๓ หลักสูตร โดยใช้แนวคิดเทียบเคียงต้นแบบ (Benchmarking) เพื่อนำองค์ความรู้และตัวอย่างการพัฒนามาประยุกต์ใช้ในการตรวจราชการ มีผู้เข้ารับการอบรมรวม ๑๒๔ คน ประกอบด้วย ๑) หลักสูตรผู้ตรวจราชการกระทรวง จำนวน ๓๘ คน จาก ๑๖ หน่วยงาน ๒) หลักสูตรผู้ตรวจราชการกรม จำนวน ๓๖ คน จาก ๒๘ หน่วยงาน ๓) หลักสูตรผู้ช่วยผู้ตรวจราชการ จำนวน ๕๐ คน จาก ๑๖ หน่วยงาน ซึ่งผู้ผ่านการฝึกอบรมจะได้นำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งด้านระเบียบกฎหมายที่จำเป็น การค้าการลงทุน โลจิสติกส์

การเกษตร การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว นวัตกรรม การบริหารจัดการองค์กร และการสาธารณสุข ไปใช้ในการตรวจราชการ เพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยรับตรวจไปปรับใช้กับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

(๒) การเสริมสร้างองค์ความรู้และความเข้มแข็งให้กับคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคใต้ รวมจำนวน ๑๙๑ คน ซึ่งเป็นเวทีให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานของคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดในพื้นที่ต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งในการทำงานให้กับเครือข่ายภาคประชาชน ให้มีความพร้อมในการเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างการบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

## ๒.๒ กรมประชาสัมพันธ์

๒.๒.๑ การเป็นศูนย์ข้อมูลต้นทางของประเทศ ในการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ดังนี้ ๑) เป็นศูนย์ข้อมูลต้นทางของประเทศในการบริหารจัดการศูนย์แถลงข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ศบค. รวมทั้ง สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) เป็นแม่ข่ายการถ่ายทอดการแถลงข่าวไปยังสถานีโทรทัศน์กรมประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ๔ สถานี สถานีวิทยุของกรมประชาสัมพันธ์ ๑๔๕ คลื่นความถี่ ๘๔ สถานี และ กสทช. ขยายผลไปยังสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลอื่น ๆ รวมทั้งวิทยุชุมชนกว่า ๕,๐๐๐ แห่ง ใน ๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ ๒) ปรับช่อง NBT เป็น COVID Channel ผลิตรายการเพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และ ๓) จัดทำประเด็นประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวม ๔๘๙ ประเด็น ๔) จัดทำเพจ Facebook ศูนย์ข้อมูลโควิด - ๑๙ ตั้งแต่วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมา เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารเปิดช่องทางการสื่อสารให้แก่ประชาชนและสื่อมวลชน ประมวลข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์/การรับมือ/การป้องกัน /สิ่งที่ประชาชนต้องรู้/ควรรู้ และอยากรู้ เกี่ยวกับโควิด - ๑๙ ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ปัจจุบันเพจดังกล่าว มีผู้ติดตามกว่า ๖ แสนคน

๒.๒.๒ การบริหารข้อมูลข่าวสาร และแก้ไข Fake News ซึ่งได้ชี้แจงข่าวปลอมใน ๒ รูปแบบ คือ ให้ส่วนราชการชี้แจงผ่านกลไกการชี้แจงประเด็นที่ทันต่อสถานการณ์ (ID IA IR) และใช้กลไกจากเครือข่ายเพื่อตรวจสอบและตอบโต้/ชี้แจงข่าวปลอม (Fake News) ซึ่งประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความจำเป็นในการดำเนินชีวิตหรือทันต่อสถานการณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำให้สามารถตรวจสอบข่าวลวง ข่าวปลอม ได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๒.๓ การรวบรวมสถานีโทรทัศน์ NBT ภูมิภาค ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้ง ๔ ภูมิภาค โดยพัฒนาช่องทางสื่อของกรมประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การพัฒนา NBT ภูมิภาค ให้เป็นสถานีโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ระดับท้องถิ่น ๔ ภูมิภาค (เหนือ อีสาน กลาง ใต้) โดยได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ให้ทดลองออกอากาศ คือ ภาคเหนือ สถานี NBT North ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ NBT Northeast ภาคกลาง NBT Central ภาคใต้ NBT South มีหลักการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์นโยบาย การดำเนินงานภาครัฐ ข่าวสารประจำวันที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีความแตกต่างกัน เป็นการเติมเต็มข้อมูลข่าวสารที่สื่อจากส่วนกลางไม่สามารถนำเสนอได้โดยการใช้ภาษาถิ่น ที่เข้าใจง่าย สร้างความรู้สึกเป็นกันเอง ใกล้ชิดกับผู้ชม และสามารถส่งข้อมูลถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภูมิภาคได้ตรงตามต้องการ รวมทั้งเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมในแต่ละภูมิภาค ภูมิปัญญา ปรากฏชาวบ้าน การสืบสานประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น สร้างโอกาสและการมีส่วนร่วมในการใช้ช่องทางการสื่อสารของรัฐในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ

ส่งเสริมวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของชาติ โดยการอนุรักษ์และเผยแพร่ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะ ภูมิปัญญา ภาษาไทย ภาษาถิ่น เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเป็นการ กระตุ้นกระแสวัฒนธรรมไทย ที่สำคัญที่วิภูมิภาคได้กลายเป็นเครื่องมือในการช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และตรงจุดในแต่ละพื้นที่

### ๒.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

#### ๒.๓.๑ การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ

(๑) การพัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง รวมถึงติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๒) การพัฒนาฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูล ด้านต่าง ๆ ๖ ประเภท ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลร้องทุกข์ผู้บริโภค ข้อมูลอนุญาตประกอบ ธุรกิจ ข้อมูลเตือนภัย/ข่าวสาร/องค์ความรู้ และข้อมูลการดำเนินคดี ร่วมกับหน่วยงานด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องจำนวน ๒๘ หน่วยงาน รวมถึง นำไปพัฒนาบริการภาครัฐให้กับประชาชน

(๓) การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน (big projects) ประเด็น การบริหารจัดการซื้อขายออนไลน์ และเฝ้าระวังแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคยุค ๔.๐ ซึ่งมีหน่วยงานที่เข้าร่วม ๑๘ หน่วยงาน โดยมีการระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(๔) การพัฒนาระบบใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์ เป็นต้นแบบ ในการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการปรับกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นรูปแบบออนไลน์ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียน ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๕) การพัฒนาระบบจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ผู้ประกอบการที่ขอยื่นจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง รวมถึงการติดตามสถานะของ เอกสารที่เสนอขึ้นแก้ไข รายงานผลการประกอบธุรกิจผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยปัจจุบันมีบริษัทยื่นจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๒๗๑ ราย

(๖) ประกาศความสำเร็จ ๒๘ หน่วยงาน กับการเชื่อมโยงข้อมูล Big Data เพื่อเป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากหน่วยงานทั้งหมด ๒๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย ข้อมูลบุคคล นิติบุคคล การร้องเรียน การอนุญาตประกอบธุรกิจ (ใบอนุญาต) ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร การดำเนินคดี การเตือนภัย ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการซื้อหรือใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเข้าถึง ข้อมูลดังกล่าวทางเว็บไซต์ [ocpbconnect.ocpb.go.th](http://ocpbconnect.ocpb.go.th) หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน OCPB Connect

#### ๒.๓.๒ การปฏิรูปกฎหมาย

(๑) การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศให้ธุรกิจการให้บริการ เสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับแก้ไข ปรับปรุง (ร่าง) ประกาศฯ ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพสังคม ในปัจจุบัน และสามารถบังคับใช้ได้โดยไม่สร้างภาระแก่ผู้ประกอบการ ประกอบกับผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๒) การจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๖

(๓) การรับฟังความคิดเห็นต่อการจัดทำร่างประมวลกฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ผลดี ผลเสียของการที่จะรวบรวมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งหมดของประเทศไทยให้อยู่ภายใต้กฎหมายฉบับเดียวในลักษณะประมวลกฎหมาย และเป็นการกระตุ้น ให้หน่วยงานรัฐ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจและประชาชนทั่วไปในฐานะผู้บริโภค ได้เล็งเห็นถึง ความสำคัญของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนประชาชนสามารถยึดเป็นแนวทางปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน

๒.๓.๓ การแก้ไขปัญหาในการดำรงชีวิตของประชาชน โดยจัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ รวมทั้งจัดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (www.ocpb.go.th) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๗,๖๗๙ ราย และได้ดำเนินการแก้ไขให้ผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๕,๗๕๕ ราย เป็นเงิน ๕๖๐,๓๕๑,๓๕๖.๐๘ บาท รวมถึงรับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๗๒๘ ราย เป็นเงิน ๒๐๓,๕๗๔,๕๐๓.๒๙ บาท และไม่ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๓๙ ราย เป็นเงิน ๑๔๐,๗๓๘,๗๕๘.๐๐ บาท นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินคดีที่ผู้บริโภคได้รับเงินคืนจากการบังคับคดีตามคำพิพากษาศาล จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คดี เป็นเงิน ๖,๒๔๗,๔๑๕.๓๗ บาท รวมทั้งได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ คดี เป็นเงิน ๙,๐๓๙,๘๐๙.๗๐ บาท ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการ จำนวนทั้งสิ้น ๒๐๖ ราย เป็นเงิน ๑๙,๐๓๙,๐๐๐.๐๐ บาท นอกจากนี้ ได้มีการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ ระเบียบ และประกาศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การลงพื้นที่ตรวจสอบฉลากสินค้าชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม การลงพื้นที่ตรวจสอบเต็นท์รถมือสอง การออกตรวจผู้ประกอบการขายรถยนต์ที่มีการจอง การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าอาคารเพื่อยุอาศัย การลงพื้นที่ตรวจสอบสินค้าที่อาจไม่ปลอดภัย เครื่องแยกกากน้ำอ้อย เป็นต้น

๒.๓.๔ การเสริมสร้างความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการรณรงค์จัดฝึกอบรมสัมมนา เช่น การสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล กิจกรรมคลินิก สคบ. กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ. รุ่นที่ ๒) เป็นต้น

### ๓. ข้อเสนอ

สำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลของส่วนราชการในสังกัดดังกล่าว มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๗๗๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๘๑๐