

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๒๘๗๗



เลขที่	2933
วันที่	15:12
เวลา	
เลขที่	4819
วันที่	8 มี.ค. 2563
เวลา	

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์มาตรการการรับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล  
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

เรียน ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๒๖๓๓ ลงวันที่  
๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ฉบับวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งแนวทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ซึ่งเป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓ รับทราบมาตรการและข้อสั่งการ ตามมติคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) โดยให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ หรือกำหนดวิธีปฏิบัติราชการ แบบยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ รวมทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารราชการ และการบริการประชาชน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอซักซ้อมความเข้าใจแนวทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ให้เกิดความถูกต้องชัดเจนมากขึ้น โดยได้เปลี่ยนแปลงการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และรับคำขอแจ้งสถานะ ความเป็นองค์กรของผู้บริโภคผ่านทางทางเดินทางมาด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล (ฝั่งสำนักงาน ก.พ. (เดิม)) เป็นการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ผ่าน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ตู้ไปรษณีย์ ๑๑๑๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เว็บไซต์ www.1111.go.th และโมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) ตั้งแต่วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป จนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาด จะคลี่คลายลง ทั้งนี้ หากสถานการณ์เข้าสู่สภาวะปกติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้แจ้งการ เปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยเร็วต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๐ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

นาย นร๐  
☐ ผู้ตรวจ  
☑ ผู้ปฏิบัติงาน  
☑ ผู้ประสานงาน

นาย นร๐

นาย นร๐



# ข่าว สปน.

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐  
www.opm.go.th www.facebook.com/OPM.Society

ข่าวที่ ๒๔/๒๕๖๓  
วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓

## มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดเผยว่า ด้วย ปัจจุบันได้เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ในประเทศไทยประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓ รับทราบมาตรการและข้อสั่งการตามมติคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) โดยให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID - 19) และให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหรือกำหนดวิธีปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณีต่อไป โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารราชการ และการบริการประชาชน

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อความปลอดภัยด้านสุขภาพของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาร่วมปฏิบัติราชการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดที่อาจจะขยายออกไปในวงกว้าง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเปลี่ยนแปลงการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และรับคำขอแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคจากช่องทางเดินทางมาด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ฝั่งสำนักงาน ก.พ. (เดิม)) เป็นการให้บริการเฉพาะการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่าน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ตู้ไปรษณีย์ ๑๑๑๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เว็บไซต์ www.1111.go.th และโมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) ตั้งแต่วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป จนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะคลี่คลายลง

ทั้งนี้ หากสถานการณ์เข้าสู่สภาวะปกติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้แจ้งการเปิดให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยเร็วต่อไป



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สอ.สบ. โทร. ๓๗๓๙ (วรินทร์ชนม์)

ที่ อว ๐๒๐๑.๑ / ๕๐๑๗ วันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์มาตรการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล  
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

เรียน ปอว. ผ่าน ผตร.อว.(เน่งน้อย)

### เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีการแจ้งมาตรการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยได้หยุดการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และรับคำขอแจ้งสถานะความเป็นองค์การของผู้บริโภคผ่านช่องทางการเดินทางมาด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ฝั่งสำนักงาน ก.พ. (เดิม) เป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป จนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะคลี่คลายลง โดยยังคงให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ตู้ไปรษณีย์ ๑๑๑๑
๒. โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
๓. เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)
๔. โหมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)

ทั้งนี้ หากสถานการณ์เข้าสู่สภาวะปกติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้แจ้งการเปิดให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยเร็วต่อไป (ตามเอกสารแนบ ๑)

### ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความอนุเคราะห์ให้ อว. ประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวให้ประชาชนทราบต่อไปด้วย (ตามเอกสารแนบ ๒)

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

๑. เห็นควรแจ้ง ศท. ให้ความอนุเคราะห์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าว สปน. เกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล บนเว็บไซต์ของกระทรวง
๒. เห็นควรแจ้ง สป.อว. (ด้านการอุดมศึกษา) เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข่าว สปน. ๗ ให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นส่วนราชการ และในกำกับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อเสนอ ๑ และ ๒ สอ.สบ. จะดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

พันเอก (จ) พล.๒

พันเอก (จ) พล.๒

พันเอก (จ) พล.๒  
พันเอก (จ) พล.๒

พันเอก (จ) พล.๒

สปอว (1)  
รับที่ 9077  
วันที่ 23 เม.ย. 2563 เวลา 16:28

รับที่ 537  
วันที่ 23 เม.ย. 2563 เวลา 11:54

ที่ อว ๐๒๐๑.๑/๕๐๗

เรียน ผอ.สอ.

สอ.สบ. (ด้าน ววน.) ขอส่งสำเนาเรื่องนี้ มาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าว สปน. เกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นส่วนราชการ และในกำกับทราบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

*Handwritten signature*

(นายนิคม ปัญญาทวีกิจไพศาล)

ผอ.สบ.

17 เม.ย. 2563

๒

๒๑๐.๖๒๗ + ๒๑๐.๖๐๖

เพื่อโปรด

- ทราบ
- ดึงข้อมูล
- เก็บแฟ้ม *Handwritten signature*
- ส่งรายงานดำเนินการต่อไป

*Handwritten signature*  
๒๐/๔/๖๓

(นายวินัย นนท์ศิริ)

ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ

ค้น คุณ ชุ่มพิตมภ์

โปรดดำเนินการ

*Handwritten signature*  
๒๓/๔/๖๓