

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ฯ (รายตัวชี้วัด) เร

ข้อตัวชี้วัดที่ 3.6 : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริ
ที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้จัดเก็บข้อมูล

ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. นางจตุรพรรณ ว

ผู้อำนวยการส่วนประมวลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์

เบอร์ติดต่อ : 02 222 1812 , 02 221 2893 เบอร์ติดต่อ : 0:

คำอธิบาย :

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภู
มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง ร้อยละของเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราช
กระทรวงมหาดไทยแล้วได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 255
หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับทั้งหมดหรือสะสมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค

หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ที่อยู่ใน
(ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ในรอบ
805 เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ที่ได้ รับการแก้ไข ตามเกณฑ์ มาตรฐานที่ กำหนด	ร้อยละ
2548	687	435	63.32
2549	614	290	47.23
2550	636	377	59.28
2551	605	395	65.29

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
---------	---------	---------	---------	---------

ร้อยละ 53.27	ร้อยละ 56.27	ร้อยละ 59.27	ร้อยละ 62.27	ร้อยละ 65.27
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐใน ส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	2.35	65.29	5	0.12

คำชี้แจงการปฏิบัติงานมาตรการที่ได้ดำเนินการ

1. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ
2. มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเดียวกัน
3. มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติ

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องร้องทุกข์ และได้มีการติดตามผลการ
2. กระทรวงมหาดไทยจัดให้มีลานคำรธรรม เพื่อให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและผู้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้เดือดร้อนด้วยตนเองทุกวันศุกร์ และประสานกับหน่วยงาน ราชความเดือดร้อนของประชาชนไปดำเนินการในทันที ทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

1. สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สป. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับมหาดไทย (โดยรวมเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานรัฐมนตรีให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีปริมาณเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งข้อเท็จจริงมากกว่าเรื่องร้องเรียนประเภทอื่นๆ

หลักฐานอ้างอิง :

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหาร

บม 12 เดือน
หารส่วนภูมิภาค
:
รุ่นนี้
2 221 1133
มีภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์ การบริหารส่วนภูมิภาค ที่ร้องเรียนต่อ :1 เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน
ารกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด
12 เดือน (ต.ค.50 – ก.ย.51) จำนวน

ปฏิบัติงานเป็นไปใน

ด้อยเร็ว

รุดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง

บริหารระดับสูงของกระทรวงมหาดไทยมา
ภการ รัฐวิสาหกิจ ที่มาในงานรับปัญหา
ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวง
รี กระทรวงมหาดไทย) และประสานแจ้ง

งเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจ

รส่วนภูมิภาค จำแนกเป็นรายเดือน