

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ฯ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 12

ชื่อตัวชี้วัดที่ 3.1.6 : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดก
ส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

เบอร์ติดต่อ : 02 222 1812 , 02 221 3837

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

นายตุลฉัตร อุดา

นางจารุวรรณ วรุ

เบอร์ติดต่อ : 02

คำอธิบาย :

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด
ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เปรียบเทียบกับจำนวน
กระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับทั้งหมดหรือสะสมในปีงบประมาณ

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัด สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงาน
ชุมชน กรมที่ดิน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมส่งเสริมก
กลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงกำนันผู้ใหญ่บ้าน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ที่อยู่ใน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหาร
ทั้งสิ้น 719 เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในระห
จำนวน 492 เรื่อง

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ	
2551	612	396	64.7	
2552	719	492	66.43	

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ 59	ร้อยละ 62	ร้อยละ 65	ร้อยละ 68	ร้อยละ 71

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	2	68.43	4.14	0.08

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

- มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ
- มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเดียวกัน
- มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติ

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องร้องเรียนและได้มีการติดตามผลการด

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

- สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สป. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับกระทรวงมหาดไทย (โดยรวมเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและสำนักกระทรวงมหาดไทย) และประสานแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มี

จำนวนมาก

2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่ง

การตรวจสอบข้อเท็จจริงมากกว่าเรื่องร้องเรียนประเภทอื่นๆ

หลักฐานอ้างอิง :

1. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง
ในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
2. ระบบโปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ E- Inspection

รอบ 9 เดือน

เดือน

กระทรวงมหาดไทย และในราชการบริหาร

รักษ์

กันต์

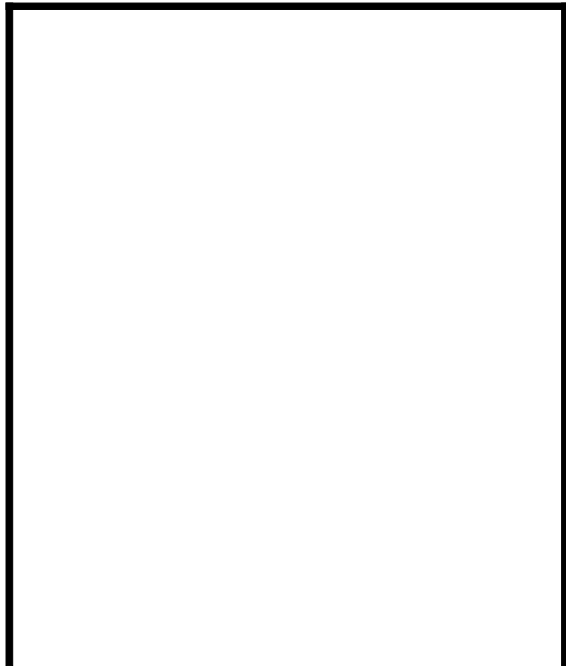
221 1133

และในราชการบริหารส่วน ภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไข
กระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่
นเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด
พ.ศ. 2552

ปลัดกระทรวง กรมการปกครอง กรมการพัฒนา
การปกครองท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจในสังกัด ทั้งในส่วน

การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด (ไม่รวมถึง

ารส่วนภูมิภาค ณ วันที่ 30 กันยายน 2552 มีจำนวน
เว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2551 - 30 กันยายน 2552



วัดงานเป็นไปใน

ดยเร็ว

าเนิงงานอย่างต่อเนือง

รื่องรื่องเรียน/รื่องทุกข์ของ

ไ้กงานรัฐมนตรี

ปริมาณรื่องรื่องเรียนเป็น

งเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาใน

มหาดไทยและ