



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๕๑๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๙๒ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๓

ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

จำนวน ๑ ชุด

๒. สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ

จำนวน ๑ ชุด

๓. สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั่วประเทศ

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งหลักเกณฑ์และวิธีการรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดผ่านระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมให้จังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศได้นำเข้าสู่ข้อมูลแล้ว รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๐๘,๑๔๒ เรื่อง นั้น

ในการประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๕/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุมสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ชั้น ๕ อาคารดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย ในที่ประชุมได้ยกประเด็นหารือเรื่องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีการบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่มีการบูรณาการในการจัดเก็บข้อมูลสถิติ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ระหว่าง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทำให้ข้อมูลผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องตรงกัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยเฉพาะการจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตรงกัน จึงขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. เร่งรัดการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง

๒. แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ ให้รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับและดำเนินการทุกเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบเพื่อนำข้อมูลประมวลผล ก่อนรายงานศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

(นายธนาคม จงจิริยะ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๒๗๖๐

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง การประชุม Video Conference เพื่อรายงานผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัด
ความสำเร็จของกระทรวงมหาดไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท๐๒๐๕.๓/๖๕๗๖๐ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย ระเบียบวาระการประชุม จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้จัดประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติในการบันทึกข้อมูล
ผลการดำเนินงานการรับและจัดการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อให้จังหวัดใช้เป็นเครื่องมือ
ในการบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานด้านต่างๆตามแบบฟอร์มที่กำหนด ซึ่งจากการตรวจสอบข้อมูลในระบบรับ
และจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย นับตั้งแต่มีการเปิดใช้ระบบการ
บันทึกข้อมูลฯตั้งแต่วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๐ จนถึงปัจจุบัน พบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีการบันทึกข้อมูล
ในระบบเพียง ๑๖๕,๙๖๕ เรื่อง จาก ๓,๒๖๔,๖๗๑ เรื่อง โดยมีข้อมูลที่สมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วนไม่ถึง
ร้อยละ ๑๐ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประมวลผลข้อมูลในภาพรวมของการจัดเก็บข้อมูลและการรายงานผล
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและ
ตัวชี้วัดความสำเร็จ ของกระทรวงมหาดไทย ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พร้อมทั้งเพื่อรับทราบปัญหา
และอุปสรรค กระทรวงมหาดไทยจึงกำหนดจัดประชุม Video Conference กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
ทั่วประเทศ ในวันศุกร์ ที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๔.๐๐ น. ณ ห้องประชุมราชสีห์ (ห้องประชุม ๑)
โดยขอให้จังหวัดแจ้งให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม ผู้อำนวยการกลุ่มงานและ
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการบันทึกข้อมูล และตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด เข้าร่วมประชุมรับฟัง
การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และเร่งรัดการบันทึกข้อมูลลงในระบบรับและจัดการเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ ให้มีความถูกต้องครบถ้วนตามวัน เวลาดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประยูร รัตนเสนีย์)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ สป. โทร. ๐ ๒๒๒๒ ๕๘๕๐ มท.๕๐๔๕๙

ที่ มท ๐๒๐๕.๑/ว ๑๙๐๙

วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การรับรองรายงานการประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๕/๒๕๖๒

เรียน ผู้ตรวจราชการกรมในสังกัด มท. และผู้อำนวยการสำนัก/กอง ในสังกัด สป.มท.

ตามที่ได้มีการประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๕/๒๕๖๒ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมสำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ สป. ชั้น ๕ อาคารดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย นั้น

ฝ่ายเลขานุการได้จัดทำรายงานการประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอนำเรียนรายงานการประชุมมาเพื่อโปรดพิจารณารับรองรายงานการประชุมฯ หากประสงค์จะขอแก้ไขประการใด โปรดแจ้งฝ่ายเลขานุการ (กลุ่มงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการ) ทราบ โดยสามารถ Download ข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ สป. (www.ins.moi.go.th) รายละเอียดปรากฏตามรายงานการประชุมที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

หม่อมราชวงศ์กันต์

๑๒ พ.ค. ๖๒.

(เกษวิฑฒ นราธิกร)

ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ สป.

สรุปผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ประเด็น	ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม
๑. ขอความช่วยเหลือ	๙๖,๑๓๒	๑๘,๘๗๑	๑๑๕,๐๐๓
๒. แจ้งเบาะแสกระทำความผิด	๒๔,๘๒๖	๕,๐๐๙	๒๙,๘๓๕
๓. ขอร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล	๑๘,๕๑๙	๕,๑๗๖	๒๓,๖๙๕
๔. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ	๒๐,๒๒๕	๗,๖๖๐	๒๗,๘๘๕
๕. ร้องเรียนโครงการของรัฐ	๑,๑๕๐	๓๗๑	๑,๕๒๑
๖. หนี้นอกระบบ	๖,๘๙๘	๘๑๙	๗,๗๑๗
๗. เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา	๓๙	๑๘	๕๗
๘. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	๘	๓	๑๑
๙. ร้องเรียนผ่านหนังสือพิมพ์	๓	๐	๓
๑๐. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	๑๑	๘	๑๙
๑๑. ร้องเรียนผ่านโซเชียล	๑๙	๖	๒๕
๑๒. ร้องเรียนผ่านวิทยุ	๐	๐	๐
๑๓. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑,๘๕๒	๕๑๙	๒,๓๗๑
รวม	๑๖๙,๖๘๒	๓๘,๕๖๐	๒๐๘,๑๔๒

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียน ทั้งหมด จำนวน ๒๐๘,๑๔๒ เรื่อง
 ยุติแล้ว จำนวน ๑๖๙,๖๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๕
 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๘,๕๖๐ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ประเด็น	ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม
๑. กรณีขัดแย้งทางสังคม	๑๒๓,๑๖๑	๑,๕๑๕	๑๒๔,๖๗๖
๒. ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๒,๐๗๑	๓,๐๙๗	๒๕,๑๖๘
๓. แจ้งเบาะแส	๑๙๑,๒๓๒	๑,๐๗๙	๑๙๒,๓๑๑
๔. ช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน	๗๖๖,๗๐๘	๖๖๙	๗๖๗,๓๗๗
๕. โกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง/อาญา	๕๗,๒๖๙	๑,๐๐๑	๕๘,๒๗๐
รวม	๑,๑๖๐,๔๔๑	๗,๓๖๑	๑,๑๖๗,๘๐๒

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียน ทั้งหมด จำนวน ๑,๑๖๗,๘๐๒ เรื่อง
 ยุติแล้ว จำนวน ๑,๑๖๐,๔๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒
 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๗,๓๖๑ เรื่อง