



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

ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับและดำเนินการทุกเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบเพื่อนำข้อมูลประมวลผลก่อนรายงานศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

(นายชนาคม จงจิระ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๒๗๖๐

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒ 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  
ผลการดำเนินงานการรับและจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อให้จังหวัดใช้เป็นเครื่องมือ  
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

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ 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 ห้องประชุมสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ชั้น ๕ อาคารดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย นั้น

ฝ่ายเลขานุการได้จัดทำรายงานการประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอนำเรียนรายงานการประชุมมาเพื่อโปรดพิจารณารับรองรายงานการประชุมฯ หากประสงค์จะขอแก้ไขประการใด โปรดแจ้งฝ่ายเลขานุการ (กลุ่มงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการ) ทราบ โดยสามารถ Download ข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ([www.ins.moi.go.th](http://www.ins.moi.go.th)) รายละเอียดปรากฏตามรายงานการประชุมที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ศาสตราจารย์พิเศษ

๑๒ พ.ค. ๖๒.

(นายวิฑูรย์ นวลเดช)

ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ 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          |
| <b>รวม</b>  | <b>๑๖๙,๖๘๒</b> | <b>๓๘,๔๖๐</b>        | <b>๒๐๘,๑๔๒</b> |

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียน ทั้งหมด จำนวน ๒๐๘,๑๔๒ เรื่อง  
 ยุติแล้ว จำนวน ๑๖๙,๖๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕  
 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๘,๔๖๐ 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           |
| <b>รวม</b>                                | <b>๑,๑๖๐,๔๔๑</b> | <b>๗,๓๖๑</b>         | <b>๑,๑๖๗,๘๐๒</b> |

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