



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนจัดการข้อร้องเรียน โทร. ๒๕๖๗

๑๑๐๐

ที่ นก. ๐๗/๕๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

ส่ง 10024

12 ธ.ค. ๖๕

เรื่อง ส่งรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผอ.สำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์

ด้วย สำนักงานเลขาธิการกรม ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน ๒,๖๖๘ เรื่อง
- ตอบผู้ร้องและหน่วยงานแล้ว (ร้อยละ ๘๗.๑๘)	จำนวน ๒,๓๒๖ เรื่อง
- อยู่ระหว่างรอ สำนัก/กอง พิจารณาเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๒๔๗ เรื่อง

ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ดังกล่าว จำนวนรายงานตามรายละเอียดที่แนบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน และในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป หรือสามารถ Download PDF File ได้ที่ http://cm.rid.go.th/wp-content/uploads/2022/12/CM_ReportYear_2565.pdf

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



รายงานผลการดำเนินงาน


(นายบุรีรัตน์ วงศ์บุรี)
ลก.

- ทราบ

- เรียน ผอ.ส่วน ผอ.ช.ภาค. และ ทน.๑-๙ บอ.
เพื่อทราบ



(นายธเนศร์ สมบูรณ์)

ผส.บอ.

๑๓ ธ.ค. ๒๕๖๕



รายงานผลการดำเนินงานการจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย :

ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน
สำนักงานเลขาธิการกรม
ธันวาคม 2565

เอกสาร : รายงานผลการดำเนินงานการจัดการซื้อร้องเรียน
ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน. กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ที่ปรึกษา : นายบุรีรัตน์ วงศ์บุรี เลขานุการกรม

ผู้จัดทำ : นายธรรมบุญ สงวนสัจวาจา ผู้อำนวยการส่วนจัดการซื้อร้องเรียน
นางสาวยศธนา เป้นชุม นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวสาธิตา บุญสะอาด นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หน่วยงานเผยแพร่ : ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม กรมชลประทาน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
โทรศัพท์ : 0-2241-0020-9; ภายใน 2867, 2868
โทรสาร : 0-2669-1460
สายด่วนชลประทาน : 1460
Fan page: 1460 ชลประทานบริการประชาชน
Website: <http://cm.rid.go.th>
E-mail: callcenter1460@gmail.com

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 ผลการดำเนินงาน	
ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน	13
บทที่ 3 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน	
3.1 การจัดการข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	18
3.2 การจัดการข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง	21
3.3 การจัดการข้อร้องเรียน จำแนกตามความต้องการ	23
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
4.1 สรุปผลการดำเนินงาน	27
4.2 ปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน	27
4.3 แนวทางการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน	28
4.4 ข้อเสนอแนะ	29
ภาคผนวก	
เรื่องร้องเรียนที่รอการพิจารณาจาก สำนัก/กอง จำนวน 247 เรื่อง	

สารบัญแผนผัง

	หน้า
แผนผังที่ 1.1 กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	3
แผนผังที่ 1.2 กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ส่วนกลาง และสำนัก/กอง	6
แผนผังที่ 1.3 กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน	9

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของส่วนจัดการซื้อร้องเรียน	7
ตารางที่ 1.2 กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค และสำนัก/กอง	10
ตารางที่ 2.1 แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	13
ตารางที่ 2.2 แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำแนกตามหน่วยงาน	15
ตารางที่ 3.1 แสดงสถิติจำนวนการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	18
ตารางที่ 3.2 แสดงการเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	19
ตารางที่ 3.3 จำนวนการดำเนินการซื้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง	21
ตารางที่ 3.4 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องซื้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง	21
ตารางที่ 3.5 จำนวนซื้อร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามความต้องการ	23
ตารางที่ 3.6 แสดงการเปรียบเทียบตามประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามความต้องการ	24

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงสถิติผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานส่วนกลาง	14
ภาพที่ 2.2 แสดงสถิติผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานส่วนภูมิภาค	14
ภาพที่ 2.3 แสดงสถิติผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานส่วนกลาง	16
ภาพที่ 2.4 แสดงสถิติผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานภูมิภาค	16
ภาพที่ 2.5 แสดงสัดส่วนผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	17
ภาพที่ 3.1 การเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ (จำนวน)	19
ภาพที่ 3.2 การเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ (ร้อยละ)	20
ภาพที่ 3.3 การเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง (จำนวน)	22
ภาพที่ 3.4 การเปรียบเทียบการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง (ร้อยละ)	22
ภาพที่ 3.5 จำนวนการดำเนินการซื้อร้องเรียน จำแนกตามต้องการ	24
ภาพที่ 3.6 เปรียบเทียบการดำเนินการซื้อร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามต้องการ (จำนวน)	25
ภาพที่ 3.7 เปรียบเทียบการดำเนินการซื้อร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามต้องการ (ร้อยละ)	25

บทที่ 2 : ผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

2.1 ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ณ วันที่ 30 กันยายน 2565

ตารางที่ 2.1 แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565)								
ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อย่อหน่วยงาน	เรื่องทั้งหมด	สจร.ล. ยังไม่ตอบผู้ร้องเรียน	รอ สำนัก/กองพิจารณา	ตอบผู้ร้องและหน่วยงาน	จัดเข้าแผน	ยุติ
1	สำนักงานเลขาธิการกรม	สลก.	1,743	1	-	1,742	-	1,742
2	กองการเงินและบัญชี	กงบ.	1	-	1	-	-	-
3	สำนักกฎหมายและที่ดิน	สมด.	20	-	13	7	-	7
4	กองแผนงาน	กผง.	1	-	-	1	-	1
5	กองพัสดุ	กพด.	-	-	-	-	-	-
6	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	กสช.	-	-	-	-	-	-
7	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กพร.	-	-	-	-	-	-
8	กองประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	กปพ.	-	-	-	-	-	-
9	กลุ่มตรวจสอบภายใน	กตบ.	-	-	-	-	-	-
10	สำนักงานจัดรูปที่ดินกลาง	สจด.	8	-	1	7	-	7
11	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ศทส.	-	-	-	-	-	-
12	สำนักเครื่องจักรกล	สคก.	4	-	-	4	-	4
13	สำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่	สพญ.	23	-	11	12	-	11
14	สำนักบริหารโครงการ	สบก.	14	-	8	6	-	6
15	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	สบค.	50	28	7	15	-	15
16	สำนักสำรวจด้านวิศวกรรมและธรณีวิทยา	สสธ.	1	-	-	1	-	1
17	สำนักออกแบบวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม	สอส.	-	-	-	-	-	-
18	สำนักวิจัยและพัฒนา	สวพ.	-	-	-	-	-	-
19	สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา	สบอ.	52	9	2	41	-	41
20	สำนักงานชลประทานที่ 1	สขป.1	31	9	7	15	-	15
21	สำนักงานชลประทานที่ 2	สขป.2	23	2	7	14	-	13
22	สำนักงานชลประทานที่ 3	สขป.3	24	4	4	16	-	16
23	สำนักงานชลประทานที่ 4	สขป.4	25	1	11	13	-	13
24	สำนักงานชลประทานที่ 5	สขป.5	28	-	14	14	-	14
25	สำนักงานชลประทานที่ 6	สขป.6	52	1	9	42	-	42
26	สำนักงานชลประทานที่ 7	สขป.7	29	-	5	24	-	24
27	สำนักงานชลประทานที่ 8	สขป.8	55	2	16	37	-	37
28	สำนักงานชลประทานที่ 9	สขป.9	69	17	20	32	-	32
29	สำนักงานชลประทานที่ 10	สขป.10	62	-	20	42	-	42
30	สำนักงานชลประทานที่ 11	สขป.11	108	1	36	71	-	71
31	สำนักงานชลประทานที่ 12	สขป.12	66	13	16	37	-	37
32	สำนักงานชลประทานที่ 13	สขป.13	50	1	16	33	-	33
33	สำนักงานชลประทานที่ 14	สขป.14	20	-	3	17	-	17
34	สำนักงานชลประทานที่ 15	สขป.15	40	-	13	27	-	27
35	สำนักงานชลประทานที่ 16	สขป.16	42	4	4	34	-	34
36	สำนักงานชลประทานที่ 17	สขป.17	4	-	1	3	-	3
37	กองพัฒนาแหล่งน้ำขนาดกลาง	กพก.	23	2	2	19	-	19
รวม			2,668	95	247	2,326	-	2,324
ดำเนินการตอบชี้แจงแล้ว			87.18		ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565			

จากตารางที่ 2.1 แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานข้างต้น สามารถนำมาแสดงเป็นรูปภาพ ผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของ สำนัก/กอง ในรายปี โดยไม่นำส่วนของ สำนักงานเลขาธิการกรม และกองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มาแสดงในรูปภาพ ดังภาพที่ 2.1 และ 2.2