

แบบรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมตามตัวชี้วัด
จังหวัดเชียงใหม่

นับเรื่องรายงานตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ – เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ตัวชี้วัด	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : แยกเป็น ๖ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญตามเป้าหมาย						เปรียบเทียบเกณฑ์เป้าหมาย		สรุปผล/เกณฑ์	หมายเหตุ
	แจ้งเบาะแส	ปัญหาความเดือดร้อน	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	ปัญหาที่ติดขัด	ขอความช่วยเหลือ	เรื่องอื่น ๆ	รวมจำนวนเรื่องทั้งสิ้น	เกณฑ์เป้าหมาย		
ตัวชี้วัดที่ ๒. เรื่องเข้าใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๒.๑ เรื่องเข้าใหม่ในเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ (เรื่อง)									
	๒.๑.๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ (เรื่อง)									
	๒.๑.๒ (เรื่องเข้าใหม่ในเดือน ค.ค.๖๐) - (ยุติในเดือน ค.ค.๖๐) เรื่องค้างยกไป (เรื่อง)									
	๒.๒ เรื่องเข้าใหม่ในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ (เรื่อง)									
	๒.๒.๑ ยอดเรื่องเข้าสู่สมเดือน ค.ค. + พ.ย.๖๐ (เรื่อง)									
	๒.๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ (เรื่อง)									
	๒.๒.๓ (เรื่องเข้า ค.ค. + พ.ย.๖๐) - (ยุติในเดือน พ.ย.๖๐) เรื่องค้างยกไป (เรื่อง)									
	๒.๓ เรื่องเข้าใหม่ในเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ (เรื่อง)									
	๒.๓.๑ ยอดเรื่องเข้าสู่สมเดือน พ.ย. + ธ.ค.๖๐ (เรื่อง)									
	๒.๓.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ (เรื่อง)									
๑) สรุปผลการดำเนินการไตรมาส ๑ นับตั้งแต่เดือน ค.ค. ถึง ธ.ค.๖๐										
๑.๑) เรื่องเข้าใหม่ทั้งหมดไตรมาส ๑ นับตั้งแต่เดือน ค.ค. ถึง ธ.ค.๖๐ (เรื่อง)										
๑.๒) เรื่องยุติไตรมาส ๑ นับตั้งแต่เดือน ค.ค. ถึง ธ.ค.๖๐ (เรื่อง)										
๑.๓) เรื่องค้างทั้งหมดไตรมาส ๑ นับตั้งแต่เดือน ค.ค. ถึง ธ.ค.๖๐ ยกไป (เรื่อง)										
๑.๔) เรื่องเข้าใหม่ที่ยุติไตรมาส ๑ คิดเป็นร้อยละ (%)										
๑.๕) เรื่องค้างที่ยุติไตรมาส ๑ คิดเป็นร้อยละ (%)										
๒.๔ เรื่องเข้าใหม่ในเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ (เรื่อง)										
๒.๔.๑ ยอดเรื่องเข้าสู่สมเดือน ธ.ค.๖๐ + ม.ค.๖๑ (เรื่อง)										
๒.๔.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ (เรื่อง)										
๒.๔.๓ (เรื่องเข้า ธ.ค.๖๐ + ม.ค.๖๑) - (ยุติในเดือน ม.ค.๖๑) เรื่องค้างยกไป (เรื่อง)										
๒.๕ เรื่องเข้าใหม่ในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ (เรื่อง)										
๒.๕.๑ ยอดเรื่องเข้าสู่สมเดือน ม.ค. + ก.พ.๖๑ (เรื่อง)										
๒.๕.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ (เรื่อง)										
๒.๕.๓ (เรื่องเข้า ม.ค. + ก.พ.๖๑) - (ยุติในเดือน ก.พ.๖๑) เรื่องค้างยกไป (เรื่อง)										
๒.๖ เรื่องเข้าใหม่ในเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ (เรื่อง)										
๒.๖.๑ ยอดเรื่องเข้าสู่สมเดือน ก.พ. + มี.ค.๖๑ (เรื่อง)										

ตัวชี้วัด	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : แยกเป็น ๒ ประเภทเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ						สรุปผล/เกณฑ์	หมายเหตุ
	ตามเป้าหมาย							
	แจ้งเบาะแส	ปัญหาความเดือดร้อน	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	ปัญหาที่ดิน	ขอความช่วยเหลือ	เรื่องอื่น ๆ	รวมจำนวนเรื่องทั้งสิ้น	เกณฑ์ผลการดำเนินงานที่ได้/ร้อยละ
๒.๒๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑	-	๓๙	๔๔	๑๕	๑๔	๙๒	๖๐๔	ร้อยละ ๙๔.๘๔
๒.๒๓ (เรื่องเข้า ก.พ.+มี.ค.๖๑) - (ยุติในเดือน มี.ค.๖๑) เรื่องค้างยกไป (เรื่อง)	๑๐	๔๑	๔๕	๑๔	๕๕	-	๑๖๕	๙๔.๘๔

[illegible]

ตัวชี้วัด	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : แยกเป็น ๒ ประเภทเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญตามเป้าหมาย						เปรียบเทียบเกณฑ์เป้าหมาย		สรุปผล/เกณฑ์	หมายเหตุ
	แจ้งเบาะแส	ปัญหาความเดือดร้อน	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	ปัญหาที่ดิน	ขอความช่วยเหลือ	เรื่องอื่น ๆ	รวมจำนวนเรื่องทั้งสิ้น	เกณฑ์เป้าหมาย		
๒.๑๑.๑ ยอดเรื่องเข้าสู่สมเดือน ก.ค.+ส.ค.๖๑ (เรื่อง)	๑๒	๔๘	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	-	*เกณฑ์เป้าหมายประมาณการ* นับ เป็นค่าเฉลี่ยจากสถิติในปีที่ผ่านมา ~ ๖๐,๐๐๐ เรื่อง/ปี ÷ ๗๖ จังหวัด = ๗๙๐ เรื่อง/ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเรื่องเข้าสู่ประมาณจังหวัดละ ๖๖ เรื่อง/เดือน
๒.๑๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๒	๔๘	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	-	
๒.๑๑.๓ (เรื่องเข้า ก.ค.+ส.ค.๖๑) - (ยุติในเดือน ส.ค.๖๑) เรื่องค้างยกไป (เรื่อง)	๑๒	๔๘	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	-	
๒.๑๒ เรื่องเข้าใหม่ในเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๒	๔๘	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	-	*เกณฑ์เป้าหมายประมาณการ* นับ เป็นค่าเฉลี่ยจากสถิติในปีที่ผ่านมา ~ ๖๐,๐๐๐ เรื่อง/ปี ÷ ๗๖ จังหวัด = ๗๙๐ เรื่อง/ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเรื่องเข้าสู่ประมาณจังหวัดละ ๖๖ เรื่อง/เดือน
๒.๑๒.๑ ยอดเรื่องเข้าสู่สมเดือน ส.ค.+ก.ย.๖๑ (เรื่อง)	๑๒	๔๘	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	-	
๒.๑๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๒	๔๘	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	-	
๒.๑๒.๓ (เรื่องเข้า ส.ค.+ก.ย.๖๑) - (ยุติในเดือน ก.ย.๖๑) เรื่องค้างยกไป (เรื่อง)	๑๒	๔๘	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	ต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	-	

๔) สรุปผลการดำเนินงานไตรมาส ๔ นับตั้งแต่เดือน ก.ค. ถึง ก.ย.๖๑	สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส ๔										๑๒	๔๕	๕๑	๒๑	๘๖	-	๒๑๘	-	๑๔๘ เรื่องเข้าต่อไตรมาส ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	ไตรมาส ๔ ไตรมาส ๔ ก.ค.-ก.ย.๖๑ ผลงานรอบ ๓ เดือน	ไตรมาส ๔ นับเรื่องรวม ๓ เดือน ผลงานต้องได้มากกว่าร้อยละ ๘๐ จึงผ่านเกณฑ์
๔.๑) เรื่องเข้าสู่สมัชชาภาคไตรมาส ๓ + เรื่องเข้าใหม่ทั้งหมดในไตรมาส ๔ (เรื่อง ๔.๒) เรื่องยุติในไตรมาส ๔ นับตั้งแต่เดือน ก.ค. ถึง ก.ย.๖๑ (เรื่อง ๔.๓) เรื่องค้างทั้งหมดในไตรมาส ๔ นับตั้งแต่เดือน ก.ค. ถึง ก.ย.๖๑ (เรื่อง ๔.๔) เรื่องเข้าใหม่ที่ยู่ในไตรมาส ๔ คิดเป็นร้อยละ (%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่ผ่าน		
๔.๕) เรื่องค้างที่ยู่ในไตรมาส ๔ คิดเป็นร้อยละ (%)	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/0!	#DIV/0!	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	ผ่าน		
๕) สรุปผลการดำเนินงานไตรมาส ๕ นับตั้งแต่เดือน ค.ค.๖๐ ถึง ก.ย.๖๑	สรุปผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑										๓๔	๓๒๐	๒๕๖	๖๖	๑๓๒	๔๖๘	๑,๓๕๖	-	๘๖๒ เรื่องเข้าต่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลงานต้องได้มากกว่าร้อยละ ๘๐ จึงผ่านเกณฑ์
๕.๑) เรื่องเข้าทั้งหมดในปีงบฯ ๖๑ นับตั้งแต่เดือน ค.ค.๖๐ ถึง ก.ย.๖๑ (เรื่อง ๕.๒) เรื่องยุติทั้งหมดในปีงบฯ ๖๑ นับตั้งแต่เดือน ค.ค.๖๐ ถึง ก.ย.๖๑ (เรื่อง ๕.๓) เรื่องค้างทั้งหมดในปีงบฯ ๖๑ นับตั้งแต่เดือน ค.ค.๖๐ ถึง ก.ย.๖๑ (เรื่อง ๕.๔) เรื่องเข้าใหม่ที่ยู่ในปีงบฯ ๖๑ คิดเป็นร้อยละ (%)	๖๒	๒๓๒	๒๐๕	๕๕	๘๖	๔๖๘	๑,๓๕๖	-	๘๖๒ เรื่องเข้าต่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	๖๒	๒๓๒	๒๐๕	๕๕	๘๖	๔๖๘	๑,๓๕๖	-	๘๖๒ ไม่มีผลต่อเกณฑ์เป้าหมาย	ค.ค.๖๐ ถึง ก.ย.๖๑ ผลงานรอบ ๑ ปี		
๕.๕) เรื่องค้างที่ยู่ในปีงบฯ ๖๑ คิดเป็นร้อยละ (%)	๑๖.๒๒	๑๕.๐๐	๑๕.๙๒	๓๑.๘๒	-	๑๖.๐๘	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๘๓.๗๒		

หมายเหตุ ขอความกรุณารายงาน มท. ทุกสิ้นเดือนเป็นไฟล์ EXCEL ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : kpi.damrongdhamcenter@outlook.com

๑. การมอบเรื่องให้เบญพาณีศูนย์วิจัยด้านธุรกิจรับมา เช่น (๑) หนังสือจากผู้เรียนกระทรวงมหาดไทย, สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น (๒) บันทึกจากโทรศัพท์ของผู้ร้องโทรมา

(๓) ผู้ร้องมาด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ ไม่พบเรือพลาซ่าของหน่วยงานอื่น ๆ เป็นเหตุมาขึ้นเรือ

๒. เริ่มการรายงานได้ทุกสิ้นเดือน ๑๗.๐๐ น. โดยรายงานอย่างช้าที่สุดไม่เกินวันที่ ๓ เวลา ๑๒.๐๐ น. ของเดือนถัดไป นับเรื่องเข้าและยติในเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

๓. ภาครัฐควรออกข้อบัญญัติเป็นช่องทางที่เป็นตัวอักษรที่ดีเท่านั้น และไม่ควรรบเร้าความ หรือแก้ไข แทรกแซงเปลี่ยนหัวข้อที่ตัวอักษรที่ไม่ใช่คำเองจากเป็นสตรกรคำนามอดีตในแต่

กรรมการออกตัวเลขในช่องว่างสีขาวเท่านั้น

#DIV/o!	-
#DIV/o!	

ห้ามแก้ไขช่องที่เป็นสี

๔. หลักเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ "ผ่าน" กับ "ไม่ผ่าน" ซึ่งเกณฑ์การประเมินผลกำหนดเป็น "ผ่าน" คือ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายร้อยละ ๘๐/ไตรมาสปี, "ไม่ผ่าน" ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ ๘๐/ไตรมาสปี

วิธีการคำนวณ เรื่องดำเนินการเป็นทยัตติ คุณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนเรื่องซึ่งรับเข้ามาทั้งหมด

คำอธิบาย : เรือโรงเรียน หมายถึง โรงเรียนที่ประชาชนเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดขอนแก่น เรือโรงเรียนแบบทวนก้าง เป็นเรือโรงเรียนแบบสราธรรม เรือโรงเรียนแบบสราธรรม และการรับตามระเบียบสราธรรม

ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องราวเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ่มเบาะแสการกระทำผิด, โศกเศร้าแต่อดรัก, กลัวเทพเจ้าที่ชั่วร้าย, โศกเศร้าแต่อดรัก, โศกเศร้าแต่อดรัก, โศกเศร้าแต่อดรัก

