



## ผลการดำเนินงานกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖



ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่เสนอต่อรัฐมนตรี วิเคราะห์กลั่นกรอง เสนอความเห็น ประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี ประสานติดตามการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อร้องเรียน ดำเนินการในเรื่องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ รายงานข้าราชการต้อหากดี รายงานข้อเท็จจริง อุทธรณ์ ประสานการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย มีบุคลากรปฏิบัติงานในกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
นางทัศนีย์ นิมิตสมานจิตต์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
ว่าที่ ร.ต.นรินทร์ ก้อนแก้ว	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสมบัติ ศิริมาตย์	พนักงานวิเคราะห์และจัดเก็บเอกสาร

ผลการดำเนินงานของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ได้จัดกลุ่มการดำเนินงาน ดังนี้

**กลุ่มที่ ๑** เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือรัฐมนตรี จำนวน ๒,๓๑๖ เรื่อง

(รายละเอียดตารางที่ ๑-๓)

**กลุ่มที่ ๒** เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน จำนวน ๖๘๓ เรื่อง

(รายละเอียดตามตารางที่ ๔-๖)

**กลุ่มที่ ๓** หนังสือราชการโต้ตอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น จำนวน ๑,๖๖๗ ฉบับ (รายละเอียดตารางที่ ๗)



**ตารางที่ ๑** จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป จำแนกตามกลุ่มเรื่อง

กลุ่มเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. กล่าวหาข้าราชการ ขัดแย้งผู้บังคับบัญชา	๔๗๔	๒๐.๒๐
๒. แจ้งทุจริต คอร์รัปชัน	๑๒๓	๕.๒๔
๓. นโยบายเรียนฟรี	๒๙	๑.๒๔
๔. การจัดกรอบอัตรากำลัง/ตำแหน่งหน้าที่	๑๕๖	๖.๖๕
๕. ขอช่วยราชการ โอน-ย้าย ข้าราชการ	๙๘	๔.๑๘
๖. ครูอัตราจ้าง/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง	๖๑	๓.๒๐
๗. ค่าตอบแทน เงินเดือน เงินวิทยฐานะ	๒๑๑	๘.๙๙
๘. ทุนการศึกษา/กยศ./กรอ.	๒๘	๑.๑๙
๙. หนี้สินครู/ศพค.	๒๙	๑.๒๔
๑๐. การสอบ ขอเทียบวุฒิ เทียบโอน	๔๐	๑.๗๕
๑๑. พฤติกรรมไม่เหมาะสม	๑๕๗	๖.๕๖
๑๒. ตีความกฎหมาย อุทธรณ์	๖๒	๒.๖๔
๑๓. เสนอความคิดเห็นด้านการศึกษา	๓๓๙	๑๕.๕๖
๑๔. เรื่องอื่น ๆ : ร้องเรียนที่ดิน ศึกษาต่อ ฝากเด็ก ขอความอนุเคราะห์	๕๐๙	๒๑.๓๖
<b>รวม</b>	<b>๒,๓๑๖</b>	<b>๑๐๐</b>



**ตารางที่ ๖** จำนวนและร้อยละ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จำแนกตามกลุ่มเรื่อง รายเดือน

กลุ่มเรื่อง	๒๕๕๕			๒๕๕๖									รวม	ร้อยละ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑. รายงานข้อเท็จจริง	๓๐	๓๖	๒๐	๓๗	๕๒	๓๓	๓๖	๓๘	๕๙	๔๐	๓๐	๔๕	๔๕๖	๖๖.๗๖
๒. รายงานความรับผิดชอบทางละเมิด	๒	๑๑	๑	๖	๑๑	๑	๒	๒	๔	๒	๓	๗	๕๒	๗.๖๒
๓. รายงานข้าราชการต่องานคดี	-	๗	๔	๑	-	๔	๓	-	๔	๓	๒	๓	๓๑	๔.๕๔
๔. การดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล	๑๘	๑๖	๔	๖	๗	๔	๑๑	๑๐	๘	๑๒	๒๓	๒๕	๑๔๔	๒๑.๐๘
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๗๐</b>	<b>๒๙</b>	<b>๕๐</b>	<b>๗๐</b>	<b>๔๒</b>	<b>๕๒</b>	<b>๕๐</b>	<b>๗๕</b>	<b>๕๗</b>	<b>๕๘</b>	<b>๘๐</b>	<b>๖๘๓</b>	<b>๑๐๐</b>

**กลุ่มที่ ๓ การร่างหนังสือราชการโต้ตอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น**

**ตารางที่ ๗** จำนวน และร้อยละการดำเนินงานกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทหนังสือ

ประเภทหนังสือราชการ	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ
๑. หนังสือภายใน : บันทึกข้อความ	๒๖๐	๑๕.๖๐
๒. หนังสือภายนอก : หนังสือครุฑ หนังสือประทับตรา	๑,๔๐๗	๘๔.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๑,๖๖๗</b>	<b>๑๐๐</b>

กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้จัดทำรายงานการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ (ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรี, เลขานุการรัฐมนตรี, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ, รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ)



ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป จำแนกตามกลุ่มเรื่อง รายองค์กรหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มเรื่อง	องค์กรหลัก					หน่วยงาน/องค์กรในกำกับ								นอก ทร.	รวม	ร้อยละ
	สป.	สปฐ.	สกศ.	สกอ.	สอศ.	กคศ.	กคน.	สช.	สกสค.	คส.	สทศ.	สสวท.	กยศ.			
๑. กล่าวหาข้าราชการ ขัดแย้งผู้บังคับบัญชา	๒๑	๒๒๖	-	๑๘๐	๑๕	๘	๒	๑๕	๔	๒	-	-	-	๑	๔๗๔	๒๐.๒๐
๒. แจ้งทุจริต คอร์รัปชัน	๓๕	๕๒	-	๙	๑๓	๒	๔	๓	๕	-	-	-	-	-	๑๒๓	๕.๒๔
๓. นโยบายเรียนฟรี	๑๐	๑๖	-	-	๒	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	๒๙	๑.๒๔
๔. การจัดการอบรมอัตรากำลัง/ตำแหน่งหน้าที่	๒๖	๕๓	-	๓๑	๓	๓๐	๒	-	๖	๕	-	-	-	-	๑๕๖	๖.๖๕
๕. ขอช่วยราชการ โอน-ย้าย ข้าราชการ	๓	๗๙	-	๒	๖	๘	-	-	-	-	-	-	-	-	๙๘	๔.๑๘
๖. ครูอัตราจ้าง / พนักงานราชการ / ลูกจ้าง	๑๗	๓๘	-	๖	๙	๒	๑	๒	-	-	-	-	-	-	๗๕	๓.๒๐
๗. ค่าตอบแทน เงินเดือน เงินวิทยฐานะ	๖๑	๖๕	-	๘	-	๑๒	-	๖๔	-	-	-	๑	-	-	๒๑๑	๘.๙๙
๘. ทุนการศึกษา/กยศ./กรอ.	๑๔	๔	-	๗	-	-	-	๒	-	-	-	-	๑	-	๒๘	๑.๑๙
๙. หนี้สินครู/ชพค.	-	-	-	-	-	๕	-	-	๒๓	-	-	-	-	๑	๒๙	๑.๒๔
๑๐. การสอบ ขอเทียบวุฒิ เทียบโอน	๒	๑๓	-	๖	-	๙	๓	๒	๓	๑	๒	-	-	-	๔๑	๑.๗๕
๑๑. พฤติกรรมไม่เหมาะสม	๑๘	๙๒	-	๒๘	๖	๖	๒	๖	-	-	-	-	-	-	๑๕๘	๖.๗๓
๑๒. ตีความกฎหมาย อุทธรณ์	๑๔	๙	-	๘	๑๒	๑๖	๑	๒	-	-	-	-	-	-	๖๒	๒.๖๔
๑๓. เสนอความเห็นด้านการศึกษา	๑๓๘	๑๒๘	๒	๒๕	๕	๑๔	๒	๗	๓	๖	๒๒	-	๑	-	๓๕๓	๑๕.๐๕
๑๔. เรื่องอื่น ๆ : ร้องเรียนที่ดิน ศึกษาต่อ ฝากเด็ก ขอความอนุเคราะห์	๑๑๖	๑๖๓	-	๑๕๑	๒๑	๑๐	๖	๒๒	๔	๔	-	-	-	๑๒	๕๐๙	๒๑.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๔๗๕</b>	<b>๙๓๘</b>	<b>๒</b>	<b>๔๖๑</b>	<b>๙๒</b>	<b>๑๒๒</b>	<b>๒๓</b>	<b>๑๒๖</b>	<b>๔๘</b>	<b>๑๘</b>	<b>๒๔</b>	<b>๑</b>	<b>๒</b>	<b>๑๔</b>	<b>๒,๓๔๖</b>	
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๐.๒๕</b>	<b>๓๙.๙๘</b>	<b>๐.๐๘</b>	<b>๑๙.๖๕</b>	<b>๓.๙๒</b>	<b>๕.๒๐</b>	<b>๐.๙๘</b>	<b>๕.๓๗</b>	<b>๒.๐๕</b>	<b>๐.๗๗</b>	<b>๑.๐๒</b>	<b>๐.๐๔</b>	<b>๐.๐๘</b>	<b>๐.๖๐</b>		<b>๑๐๐.๐๐</b>

หมายเหตุ บางเรื่องผู้มีอำนาจมอบหมายองค์กรหลัก/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า ๑ แห่ง



ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป จำแนกตามกลุ่มเรื่อง รายเดือน

กลุ่มเรื่อง	๒๕๕๕			๒๕๕๖									รวม	ร้อยละ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑. กล่าวหาข้าราชการ ขัดแย้งผู้บังคับบัญชา	๔๐	๓๔	๓๖	๔๗	๔๐	๕๐	๒๙	๔๑	๓๒	๓๕	๓๒	๕๘	๔๗๔	๒๐.๔๗
๒. แจ้งทุจริต คอร์รัปชัน	๓	๑๔	๑๑	๑๑	๘	๒๐	๗	๗	๖	๘	๑๖	๑๒	๑๒๓	๕.๓๑
๓. นโยบายเรียนฟรี	-	-	๒	๑	๓	๑	๒	๗	๗	๓	๑	๒	๒๙	๑.๒๕
๔. การจัดการอบรมอัตรากำลัง/ตำแหน่งหน้าที่	๑๖	๒๕	๒๒	๑๙	๘	๑๓	๖	๙	๙	๑๒	๑๑	๖	๑๕๖	๖.๗๔
๕. ขอช่วยราชการ โอน-ย้าย ข้าราชการ	๑๒	๑๒	๕	๑๒	๕	๘	๕	๓	๒	๖	๘	๒๐	๙๘	๔.๒๓
๖. ครูอัตราจ้าง / พนักงานราชการ / ลูกจ้าง	๙	๙	๑๓	๕	๔	๓	๑	๖	๑	๒	๔	๔	๖๑	๒.๖๓
๗. ค่าตอบแทน เงินเดือน เงินวิทยฐานะ	-	๑๖	๗๘	๑๔	๑๐	๒๐	๑๑	๑๖	๑๕	๖	๑๑	๑๔	๒๑๑	๙.๑๑
๘. ทุนการศึกษา/กยศ./กรอ.	๒	๔	-	๒	-	๔	๑	๕	๔	๒	๓	๑	๒๘	๑.๒๑
๙. หนี้สินครู/ศพค.	๑	๓	๒	๔	๒	๒	๒	๔	๑	๓	๒	๓	๒๙	๑.๒๕
๑๐. การสอบ ขอเทียบวุฒิ เทียบโอน	๒	๙	๑	-	๒	๑	-	๔	๑๔	๓	๓	๑	๔๐	๑.๗๓
๑๑. พฤติกรรมไม่เหมาะสม	-	๒๓	๑๔	๑๐	๘	๑๗	๘	๑๐	๑๙	๑๔	๑๔	๒๐	๑๕๗	๖.๗๘
๑๒. ตีความกฎหมาย อูทธรณ์	๕	๑๑	๖	-	๔	๔	๕	๑	๑๑	๑	๔	๑๐	๖๒	๒.๖๘
๑๓. เสนอความเห็นด้านการศึกษา	๑๖	๓๓	๓๔	๒๗	๔๒	๔๔	๑๖	๓๓	๒๒	๓๓	๑๔	๒๕	๓๓๙	๑๔.๖๔
๑๔. เรื่องอื่น ๆ : ร้องเรียนที่ดิน ศึกษาต่อ ฝากเด็ก ขอความอนุเคราะห์	๔๐	๓๕	๓๓	๔๙	๓๕	๕๑	๓๘	๕๒	๖๗	๒๔	๓๗	๔๘	๕๐๙	๒๑.๙๘
<b>รวม</b>	<b>๑๔๖</b>	<b>๒๒๘</b>	<b>๒๕๗</b>	<b>๒๐๑</b>	<b>๑๗๑</b>	<b>๒๓๘</b>	<b>๑๓๑</b>	<b>๑๙๘</b>	<b>๒๑๐</b>	<b>๑๕๒</b>	<b>๑๖๐</b>	<b>๒๒๔</b>	<b>๒,๓๑๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



กลุ่มที่ ๒ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ร้องเรียน จำนวน ๖๘๓ เรื่อง

ตอนที่ ๔ จำนวนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ร้องเรียน

กลุ่มเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)
๑. รายงานข้อเท็จจริง	๔๕๖
๒. รายงานความรับผิดชอบทางละเมิด	๕๒
๓. รายงานข้าราชการต้อหากดี	๓๑
๔. การดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล	๑๔๔
<b>รวม</b>	<b>๖๘๓</b>

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละ เรื่องเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน รายงานองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มเรื่อง	องค์กรหลัก				หน่วยงาน/องค์กรในกำกับ								รวม	ร้อยละ
	สป.	สปฐ.	สกอ.	สอศ.	กกศ.	กคน.	สช.	สกสค.	คุรุสภา	สทศ.	สสวท.	อื่น ๆ		
๑. รายงานข้อเท็จจริง	๒๔	๒๒๓	๗๓	๒๐	๓๔	๘	๕๔	๖	๙	๕	-	-	๔๕๖	๖๖.๗๖
๒. รายงานความรับผิดชอบทางละเมิด	๒	๔๙	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๕๒	๗.๖๑
๓. รายงานข้าราชการต้อหากดี	๓	๒๖	-	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	๓๑	๔.๕๔
๔. การดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล	๑๑	๖๔	๔๒	๑๐	๖	๔	๕	-	-	-	๑	๑	๑๔๔	๒๑.๐๘
<b>รวม</b>	<b>๔๐</b>	<b>๓๖๒</b>	<b>๑๑๖</b>	<b>๓๒</b>	<b>๔๐</b>	<b>๑๒</b>	<b>๕๙</b>	<b>๖</b>	<b>๙</b>	<b>๕</b>	<b>๑</b>	<b>๑</b>	<b>๖๘๓</b>	<b>๑๐๐</b>