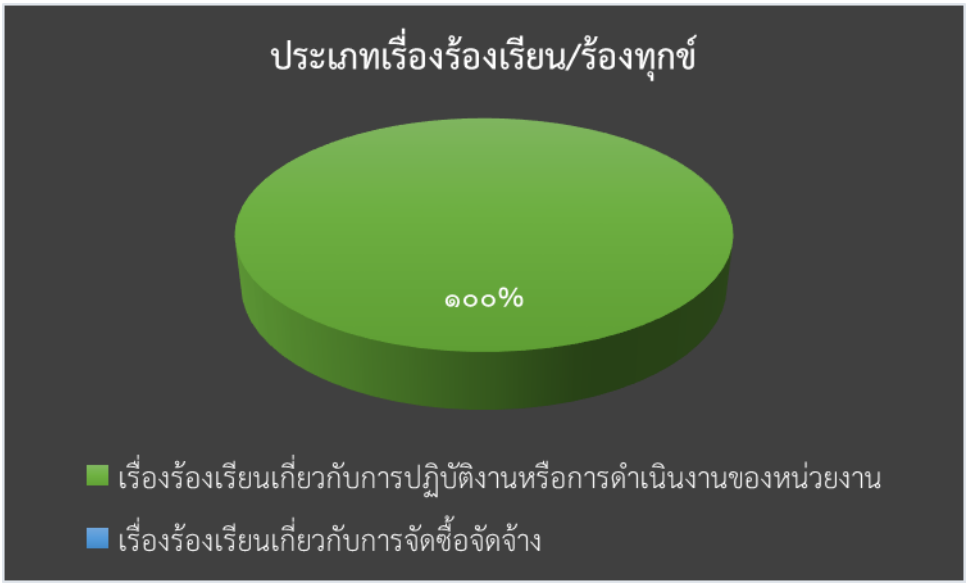
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน–๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)
****

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) พบว่ามีประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว จำนวนทั้งสิ้น ๑๗ เรื่อง มีรายละเอียดดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แยกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน
๑.	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๗
๒.	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๗



จากตาราง มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) จำนวนทั้งหมด ๑๗ เรื่อง โดยเป็นประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งหมด

๒. เรื่องร้องเรียน...

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แยกตามประเภทเรื่องของผลการดำเนินการแล้วเสร็จ

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑.	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๒	๕
๒.	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-
	รวมทั้งสิ้น	**๑๒**	**๕**



จากตาราง การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) จากจำนวนทั้งหมด ๑๗ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑

ปัญหา/อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ปัญหาการร้องเรียนซ้ำซ้อน มีดังนี้

๑.๑ ผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือที่มีถ้อยคำและเนื้อหาการร้องเรียนซ้ำ ๆ กัน ไปยังหน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ หน่วยงาน ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวกลับมาให้กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงพิจารณาดำเนินการ

๑.๒ เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานแล้ว ในระยะเวลาต่อมาได้ร้องเรียนกลับมาใหม่

๑.๓ ผู้ร้องเรียนหลาย ๆ ราย มาจากกลุ่มเครือข่ายเดียวกัน หรือเป็นผู้แทนจากชุมชนเดียวกัน จึงส่งผลให้มีการยื่นเรื่องร้องเรียนซ้ำกันหลายครั้ง

๒. กรณี...

๒. กรณีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่อง จะต้องขอความร่วมมือและขอข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ดังนั้นจึงต้องใช้เวลาในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง และนำผลการตรวจสอบดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาในการตอบข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา

๑. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน ยึดถือปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

๒. มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่หลักทุกกอง/ศูนย์/กลุ่ม เพื่อให้การประสานติดตามเรื่องร้องเรียนมีความคืบหน้าและเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว เมื่อเกิดการร้องเรียนให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องรีบดำเนินการประสานไกล่เกลี่ย เร่งรัดตรวจสอบ ติดตาม และรายงานผลข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด