

รายงานการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ ๒ เดือน

รอบ ๑๒ เดือน

ตัวชี้วัดที่ ๔ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ร้อยละ ๒๐)

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.
๒. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

๑. นายนิคม ชูทองคำ
๒. นางสาวนวิรัตน์ เหลี่ยมไทย
๓. นายณัฐพงษ์ ดันศักดิ์ตา
๔. นายชาญชัย วีระจึงชัย
๕. นายกัมปนาท แก้วนพรัตน์
๖. นายสรรัช ควรรสนธิ
๗. น.ส.ชวีราภรณ์ ลิมป์สถาพร

โทรศัพท์ : ๐๒ ๒๒๒ ๑๘๑๒ , ๐๒ ๒๒๑ ๓๘๓๗

โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

คำนิยาม :

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกช่องทาง และมีการลงรับตามระบบงานสารบรรณ เรื่องร้องเรียนที่นำมานับเป็นเรื่องร้องเรียนทุกประเภทกลุ่มเรื่อง ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ และเรื่องทั่วไป
- การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ
การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่จะนับว่าเป็นการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ สามารถให้

คำนิยามในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ลักลอบเล่นการพนัน ยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า การค้ามนุษย์ ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบและเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผลได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง - เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น ถนนชำรุด ไม่มีไฟฟ้าใช้ น้ำท่วม ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหา จนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้ และรายงานผลให้จังหวัดทราบศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
<p>๓. ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ</p>	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดที่มีอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลรับเรื่องได้ดำเนินการสอบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่แล้ว</p> <p>- เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว</p>
<p>๔. ปัญหาที่ดิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทระหว่างชาวบ้านกับราชการ เช่น ราชการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงทับที่ดินทำกินของชาวบ้าน ข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน เช่น ปัญหาการรุกกล้าที่ดินของบ้านข้างเคียง</p>	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว</p> <p>๑. กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชนเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ หรือนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมก็ตาม</p> <p>๒. กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว</p>
<p>๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอที่ดินทำกิน ขอบุคลากรศึกษา ฯลฯ</p>	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง</p>
<p>๖. เรื่องทั่วไป เช่น แสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย การแก้ไขกฎหมาย ฯลฯ</p>	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแจ้งประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรแล้ว</p>

สูตรการคำนวณคะแนน :

สูตรการคำนวณ :

ผลรวมร้อยละการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมทั้งประเทศ ๗๖ จังหวัด

หรือ

$$\frac{X_{๑} + X_{๒} + X_{๓} + X_{๔} + X_{๕} + \dots + X_{๗๖}}{๗๖}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ร้อยละ ๒๐)	๒๐	๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐

ข้อมูลผลการดำเนินการ :

ตัวชี้วัด	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	ร้อยละ
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ร้อยละ ๒๐)	๑๑๕,๕๐๖	๑๑๑,๕๒๐	๙๖,๕๕

ผลการดำเนินการ :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ร้อยละ ๒๐)	๒๐	ระดับ ๕ (ร้อยละ ๙๖.๕๕)	๕	๑.๐๐

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

- ประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยกระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และบริการด้านอื่นๆ อีก ๖ ด้าน และมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนต่างๆ ของรัฐบาล เช่น คำถาม ๔+๖ ข้อ , ตลาดประชารัฐ , ไทยนิยม ยั่งยืน ฯลฯ ซึ่งก่อนหน้านี้ศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่เพียงรับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งเวียนในทุกจังหวัดรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติมาให้ทราบ เพื่อรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการในภาพรวมของกระทรวงมหาดไทย โดยการรายงานแยกออกเป็นประเภทเรื่องร้องเรียน ๖ ประเภทเรื่อง พร้อมกับรายงานผลการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติแยกตามประเภทเรื่องด้วยเช่นกัน โดยให้รายงานทุกสิ้นเดือน

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

- เป็นนโยบายสำคัญ ของ คสช. ทำให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญและดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- กำหนดให้ผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดของผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัด
- กระทรวงมหาดไทยสนับสนุนบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- กระทรวงมหาดไทยจัดโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมอะเดรียติค พาเลซ ๑๑๗๘ ถนนวิฑูรย์ตัดถนนเพชรบุรี แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อมอบนโยบายให้กับผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลาง และ ส่วนภูมิภาค ในการดำเนินงานตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล

๒. เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ในการรองรับภารกิจบริการ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง ต่อเนื่อง เข้มแข็ง และยั่งยืน

๓. เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีความรู้ความสามารถและแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งแนวทางในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สามารถยุติปัญหาอย่างรวดเร็วเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๔. เพื่อพัฒนาระบบการทำงานการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ รองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้สร้างเครือข่าย สัมผัสประสบการณ์ทำงาน และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) ให้เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๕. เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล โดยให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่โดยเร็ว มีประสิทธิภาพ มีผลสำเร็จเป็นรูปธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างราชการและประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

๖. เพื่อประชุมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรม มีการสับเปลี่ยน/โยกย้าย ทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่ชัดเจน ขาดความต่อเนื่อง
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของตัวชี้วัด ทำให้จัดเก็บข้อมูลล่าช้าและผิดพลาด
๓. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน บางเรื่องติดปัญหาระเบียบข้อกฎหมาย
๔. ขาดงบประมาณดำเนินการ
๕. ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
๖. บุคลากรไม่เพียงพอ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน

หลักฐานอ้างอิง :

๑. แบบรายงานสรุปภาพรวมผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามตัวชี้วัดรอบ ๖ เดือน

๒. หนังสือแจ้งเวียนจังหวัดทุกจังหวัดให้รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด

๓. สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมอะเดรียติค พาเลซ ๑๑๗๘ ถนนวิฑูฒิตถนนเพชรบุรี แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร