

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด)

(.....) รอบ 9 เดือน

(../...) รอบ 12 เดือน

ชื่อตัวชี้วัดที่ 6 : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

นางปรียา ปาลีโพธิ์

โทรศัพท์ : 0-2222-4159

คำอธิบาย : การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและการดำเนินกิจการของรัฐ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในอันที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตนเอง

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน

การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

1

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส โดยมีช่องทางต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างน้อย 5 ช่องทาง ได้แก่

2.1 สื่อวิทยุ

- รายการวิทยุ "มหาดไทยชวนรู้" ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 FM 91.0 MHz ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 12.05 – 12.25 น.
- รายการวิทยุ "มองบ้านมองเมือง" ทางสถานีวิทยุ สวท. AM 891 MHz ทุกวันอังคาร และพฤหัสบดี เวลา 11.05 – 12.00 น.
- รายการเสียงตามสายภายในกระทรวงมหาดไทย ที่จัดทุกวันเป็น 3 ช่วง ภาคเช้า เวลา 07.00 – 09.00 น. ภาคกลางวัน 11.00–13.00 น. และภาคบ่าย 15.30–16.30

2.2 สื่อโทรทัศน์

- รายการสารคดี "มหาดไทยชวนรู้" ทางสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 (สทท.11) ทุกวันจันทร์ เวลา 10.55 – 11.00 น.
- สารคดี/สปรอต เรื่องเศรษฐกิจพอเพียงและการแก้ไขปัญหาความยากจนทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี รายการข่าวยามเช้าทุกวันจันทร์-อาทิตย์ เวลา 06.15 – 08.00น. และรายการ ITV Hot Newsทุกวันจันทร์-เสาร์ เวลา 21.10 – 22.10น. วันอาทิตย์ เวลา 21.40 – 22.10น.ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2549

• สารคดีการทำงานร่วมกันระหว่าง ผวจ. CEO กับทูต CEO ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ ทีวีในรายการ “ข่าวเช้าก้าววันใหม่” ในช่วงเวลา 06.30-08.00 น. ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2549

2.3 สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แจกจ่ายไปยังหน่วยงานราชการ จังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษาต่าง ๆ

- จดหมายข่าว สป. เป็นวารสารรายเดือน เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สาระ-ความรู้ต่าง ๆ
- วารสาร CEO NEWS และวารสารบูรณาการเพื่อการพัฒนาของสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด
- เอกสารความรู้ของสถาบันดำรงราชานุภาพ

• การจัดทำเอกสารสรุปข่าวหนังสือพิมพ์ต่างๆที่สำคัญและกระทบต่อกระทรวงมหาดไทยประจำวัน

- บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในบริเวณกระทรวงมหาดไทย

2.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในระบบอินเทอร์เน็ต [http:// Moinet](http://Moinet)
- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทางอินเทอร์เน็ตทาง [www.moi.go.th](http://www.moi.go.th)  
[www.mahadthai.com](http://www.mahadthai.com)

2.5 การจัดนิทรรศการ

- การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์นิทรรศการเศรษฐกิจพอเพียง

มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนเกี่ยวกับส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดตั้งศูนย์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน “ศูนย์ดำรงธรรม” โดยมีช่องทางให้ผู้รับบริการและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในทุกช่องทาง ดังนี้

1. call center โทร 1567 ระหว่างเดือนตุลาคม 2548-สิงหาคม 2549 มี 14,304 เรื่อง
2. ไปรษณีย์ ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ระหว่างเดือนตุลาคม 2548-สิงหาคม 2549 มี 500 เรื่อง
3. อินเทอร์เน็ต [www.mahadthai.com](http://www.mahadthai.com) และ [www.moi.go.th](http://www.moi.go.th) ระหว่างเดือนตุลาคม 2548-สิงหาคม 2549 มี 579 เรื่อง

4. แสดงข้อคิดเห็น/ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม ศาลว่าการกระทรวงมหาดไทย ถนนอัษฎางค์ กรุงเทพฯ 10200 ระหว่างเดือนตุลาคม 2548-สิงหาคม 2549 มี 151 เรื่อง และอื่น ๆ อีก 77 เรื่อง

จากการตรวจสอบเรื่องที่ได้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการร้องทุกข์ หรือขอความเป็นธรรมของประชาชน แยกเป็น แจ้งเบาะแสการกระทำผิด ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์ และเรื่องทั่วไป เช่น ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา แสดงความคิดเห็น และเรื่องต่าง ๆ ที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของชั้นศาล ระหว่างเดือนตุลาคม 2548-สิงหาคม 2549 มี 15,611 เรื่อง ได้ดำเนินการประสานการช่วยเหลือและยุติในชั้นรับเรื่องแล้ว 13,759 เรื่อง และส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 1,852 เรื่อง

3

ส.ป.มท. ได้นำข้อมูลที่ได้รับไปประกอบการปรับปรุงการให้บริการประชาชน และการปรับปรุงระบบการบริหารงาน โดยกองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์จะ รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักงานกฤษฎมนตรี สำนักราชเลขาธิการ สร.มท. ปปช. ปปง. ไปพิจารณาดำเนินการ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วให้รายงานผลให้ทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการ/ประชาชนที่ให้ความเห็น/ข้อมูลทราบ เช่น เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปัญหาความเดือดร้อน จำนวน 2,000 เรื่อง
2. มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบเขตพื้นที่ ออกตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุง รวมทั้งแจ้งผลให้ผู้รับบริการ/ประชาชนที่ให้ความเห็น/ข้อมูลรับทราบ จำนวน 23 เรื่อง

กรณีความเห็น/ข้อมูลที่ได้รับมีผลต่อการปรับปรุงการดำเนินงานเชิงนโยบายที่สำคัญ กองตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์จะพิจารณากำหนดเป็นแนวทางปรับปรุงการทำงาน แล้วรายงานต่อที่ประชุมกระทรวงมหาดไทยประจำเดือน เพื่อขอความเห็นชอบในการกำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานต่อไป รูปธรรมที่ชัดเจนคือ การปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานด้านการประนอมหนี้ ซึ่งมียุทธศาสตร์ แนวทางในการปฏิบัติกับลูกหนี้ในระบบ โดยใช้มาตรการ 2 ประการ คือ 1) แบบเจรจาประนอม (Compromise) 2) แบบมาตรการทางด้านกฎหมาย (Rule of Laws) ปัจจุบันสามารถดำเนินการเจรจาประนอมหนี้กับนายทุนเงินกู้ให้กับลูกหนี้สำเร็จไปแล้ว จำนวน 79 ราย สามารถลดหนี้ได้ถึง 14,776,943 บาท จากยอดหนี้ทั้งหมด (รวมดอกเบี้ย) เป็นเงิน 21,153,943 บาท ส่วนในจังหวัดต่าง ๆ สามารถดำเนินการประนอมหนี้เป็นไปตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรมได้มีการสรุปผลการดำเนินงานต่อความเห็น/ข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการ/ประชาชน นำเสนอให้ปลัดกระทรวงมหาดไทย และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยทราบเป็นประจำทุกเดือน โดยทั้งได้มีการรายงานให้ ครม.ทราบ เช่น เรื่องร้องเรียนหน้าบ้าน ผวจ. และเรื่องร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลก จำนวน 25,101 เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้ว 21,910 เรื่อง กำลังดำเนินการ 3,124 เรื่อง ส่งส่วนกลาง 67 เรื่อง ส่วนใหญ่ร้องทุกข์ความเดือดร้อน

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้มีการนำระบบที่ปรึกษาภาคประชาชนมาใช้ในการดำเนินงานตามนโยบายการแก้ไขปัญหาคความยากจน โดยดำเนินการร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ดำเนินการตาม “โครงการนำร่องการบูรณาการจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจน” เริ่มต้นในจังหวัดนำร่อง 12 จังหวัด และต่อมามีการขยายผลเพิ่มเติมอีก 42 จังหวัด โดยมีการจัดตั้ง “ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนภาคประชาชนระดับจังหวัด” เป็นกลไกร่วมกับภาครัฐเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาคความยากจนในระดับจังหวัดด้วยการจัดทำเป็นแผนชุมชนเพื่อใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาคความยากจนในระดับครัวเรือน (ทั้งนี้เป็นไปตามคำสั่งศูนย์อำนวยการต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนแห่งชาติ ที่ 9/2549 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนภาคประชาชนระดับจังหวัด) ทั้งนี้เพื่อสร้างกลไกและกระบวนการแก้ไขปัญหาคความยากจนด้วยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในระดับพื้นที่ ตลอดจนเพื่อสร้างความยั่งยืนของผลการแก้ไขปัญหาคความยากจนที่เกิดจากการผลักดันของภาครัฐ

ในการดำเนินการในระดับพื้นที่ได้ใช้กระบวนการจัดทำแผนชุมชนเป็นแนวทางเพื่อให้เกิดการคิดร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน ในการกำหนดสภาพปัญหาและแนวทางที่จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจนในระดับครอบครัวและชุมชน โดยมีขั้นตอนหลัก ๆ ของการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 สร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการดำเนินงานที่ไปในทิศทางเดียวกัน

ขั้นที่ 2 พัฒนาเครื่องมือและวิทยากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการจัดทำแผนชุมชน

ขั้นที่ 3 การสำรวจการวิเคราะห์ข้อมูล ที่จำเป็นสำหรับใช้ประกอบการจัดทำแผน

ขั้นที่ 4 การจัดทำแผนและข้อเสนอภาคประชาชน

ขั้นที่ 5 การบูรณาการแผนชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำข้อเสนอภาคประชาชนตามแผนชุมชนในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ไปปฏิบัติ

ขั้นที่ 6 การจัดความรู้และขยายผล โดยมีการจัดประชุมร่วมกันระหว่าง กระทรวงมหาดไทย, สกว., พอช. และตัวแทนภาคประชาชนโดยมีการจัดประชุมร่วมกันไปแล้ว 3 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25 – 26 กรกฎาคม 2548 ณ โรงแรมรามาคาร์เด็นส์ กทม.

ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 15 – 16 มิถุนายน 2549 ณ โรงแรมรามาคาร์เด็นส์ กทม.

ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2549 ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ กทม.

5

ในการติดตามผลการดำเนินงานตาม “โครงการนำร่องการบูรณาการจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน” ได้ดำเนินการดังนี้

1. ให้ตัวแทนภาคประชาชนใน “ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนภาคประชาชนระดับจังหวัด” เป็นผู้แทนภาคประชาชนในการติดตามผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามโครงการนำร่องการบูรณาการจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน ทั้งนี้ จากการตรวจติดตามผล ได้พบข้อจำกัดและอุปสรรคของการดำเนินการตามโครงการที่สำคัญ คือ

1.1 ภาคีการพัฒนาภาครัฐในหลายพื้นที่ มิได้ให้ความสำคัญกับ

โครงการฯ เป็นงานหลัก แต่มองว่าเป็น “งานเสริม” เท่านั้น

1.2 การเปลี่ยนแปลงผู้ว่าราชการจังหวัดและข้าราชการระดับสูงที่ร่วม

ผลักดันโครงการในช่วงแรก ส่งผลกระทบกับความต่อเนื่องของงานโครงการ

1.3 ขบวนการภาคประชาชนมีหลากหลายกลุ่ม หลายเครือข่าย ทำ

ให้ยากในการเชื่อมประสาน และต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการสร้างความเข้าใจเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน

1.4 ภาพลักษณ์ของโครงการที่มีลักษณะการทำงานค่อนข้างไปทาง

องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ทำให้เกิดแรงต้านทานจากภาคีในบางพื้นที่

1.5 ระยะเวลาโครงการสั้น ทำให้คนทำงานต้องเร่งรีบดำเนินการให้

ทันกับระยะเวลาที่จำกัด และกระบวนการอาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

1.6 ภาคีพัฒนาและภาคประชาชนไม่มั่นใจในความต่อเนื่องของ

โครงการฯ และการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ

2. ใช้กระบวนการจัดประชุมร่วมกันระหว่างกระทรวงมหาดไทย, สกว.,

พอช., และตัวแทนภาคประชาชน เป็นกลไกในการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน ตลอดจนสรุปปัญหาอุปสรรคเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ จากการประชุมร่วมกัน 3 ครั้ง ที่ผ่านมามีข้อสรุปที่สำคัญ คือ

2.1 เกิดแผนแก้ปัญหาความยากจนของจังหวัด ที่มาจากข้อมูลและการมีส่วนร่วมที่แท้จริง และสามารถตรวจสอบสอบคนจนที่เดือดร้อนจริงได้ด้วย โดยมีข้อมูลครัวเรือนเป็นเครื่องยืนยัน

2.2 ชุมชนเกิดการเรียนรู้ปัญหา สาเหตุ ด้วยตัวเอง และสามารถสร้างข้อเสนอการแก้ปัญหาที่ตนเองสามารถทำได้จริง และร่วมกันแก้ไขกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง

2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยราชการที่เข้าร่วมกระบวนการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา สามารถพิจารณาจัดสรรงบประมาณได้ตรงต่อความต้องการของชุมชน

2.4 ข้อมูลครัวเรือนสามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลและระบบ GIS จังหวัด เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาจังหวัดในด้านอื่นต่อไปได้

2.5 ค้นพบรูปแบบการแก้ไขปัญหาความยากจนที่แตกต่างกัน 4 รูปแบบ ในบริบทของปัญหาและสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน คือ 1) การใช้กระบวนการแผนชุมชนมาสำรวจข้อมูลครัวเรือนด้านรายรับรายจ่ายและจัดทำแผนแก้จน 2) ใช้กระบวนการงานแผนชุมชน แต่เน้นการสำรวจข้อมูลครัวเรือนด้านการจัดการปัจจัยการผลิตเป็นหลัก 3) กำหนดยุทธศาสตร์เชิงประเด็นในการขับเคลื่อนงาน และ 4) ใช้กระบวนการแผนชุมชนซึ่งเป็นทุนเดิม มาขยายประเด็นด้านอื่น ๆ และใช้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงงานยุทธศาสตร์ประเด็นที่ต้องการขับเคลื่อนเชิงนโยบายภายหลัง

**เกณฑ์การให้คะแนน**

กำหนดเป็นระดับขั้นความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ดังนี้

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 1+2	ขั้นตอนที่ 1+2+3	ขั้นตอนที่ 1+2+3+4	ขั้นตอนที่ 1+2+3+4+5

**การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก(ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ	3	ขั้นตอนที่ 1+2+3+4+5	5	0.15

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

คณะทำงานดำเนินงานตามตัวชี้วัดของ สป.มท. มีบทบาทในการกำกับ เสนอแนะและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

- ไม่มี -

หลักฐานอ้างอิง :

1. สื่อวิทยุ
2. สื่อโทรทัศน์
3. สื่อสิ่งพิมพ์
4. ภาพถ่ายการจัดนิทรรศการ
5. บันทึกความร่วมมือ มท., สกว., พอช.
6. คำสั่งแต่งตั้งภาคเอกชน
7. รายละเอียดโครงการ
  - 7.1 ระดับภาพรวม
  - 7.2 ระดับจังหวัด
8. สรุปผลการประชุม 3 ครั้ง 5 ขั้นตอน