

<p>รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๖ เดือน <input type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน</p>
<p>ชื่อตัวชี้วัดที่ ๑.๕ : ระดับความสำเร็จการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม</p>	
<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย</p>	<p>ผู้จัดเก็บข้อมูล : ๑. นายวราฤทธิ์ ยศหนัก ๒. นายธนกร หอมชื่น ๔. นายนิคม ชูทองคำ ๕. น.ส.อลีนา โสติธินโชติ ๖. น.ส.บุศรินทร์ ณ นคร ๗. นางจาวรรณ วรณันต์ ๘. นายณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา ๙. นายชาญชัย วีระชิงชัย ๑๐. น.ส.วิระสา วงศ์ประพันธ์ ๑๑. นายกฤษดา เจริญพิบูลย์ ๑๒. นายสรนันท์ วัฒนพานิช ๑๓. นายสิทธิศักดิ์ ธาราศักดิ์ ๑๔. นายนภดล ศรีแสงทรัพย์</p>
<p>โทรศัพท์ : ๐๒ ๒๒๒ ๑๘๑๒ , ๐๒ ๒๒๑ ๓๘๓๗</p>	<p>โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓</p>
<p>คำนิยาม :</p> <ul style="list-style-type: none"> ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแล อำนวยการให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ ศูนย์ดำรงธรรม คือ หน่วยงานให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย โดยมีการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาให้บริการ ณ จุดบริการเดียว โดยความร่วมมือจากส่วนราชการในกระทรวง และ/หรือหน่วยงานภายในกำกับของภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและประชาชนสามารถรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวกัน กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่ มีภารกิจการให้บริการประชาชนที่ครอบคลุมมากขึ้นกว่าเดิม โดยแบ่งงานบริการออกเป็น ๖ ด้าน คือ <ol style="list-style-type: none"> (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านช่องทางให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่างๆ เช่น เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ ๑๕๖๗ อินเทอร์เน็ต ไปรษณีย์ และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ (๒) บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) คือ การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า การทำบัตรประจำตัวประชาชน (๓) บริการข้อมูลข่าวสาร คือ การให้บริการตอบข้อซักถามจากประชาชนในเรื่องข้อมูลด้านต่างๆ 	

เช่น ข้อมูลการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินของหน่วยงานต่างๆ

(๔) บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ (service link) คือ การรับเรื่องมาแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป เช่น การขออนุญาตตั้งโรงงาน/ประกอบกิจการ

(๕) บริการให้คำปรึกษา รับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ คือ เป็นการให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายรับ ฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ

(๖) หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว คือ หน่วยที่ออกไปยังพื้นที่เป้าหมาย เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนในพื้นที่ซึ่งประชาชนเข้าถึงจุดบริการปกติได้ยากหรือในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล

- การวัดผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้วัดผลที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

เกณฑ์การให้คะแนน : แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยพิจารณาจากระดับขั้นของความสำเร็จ (milestone)

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	/				
๒	/	/			
๓	/	/	/		
๔	/	/	/	/	
๕	/	/	/	/	/

รายละเอียด/ขั้นตอนการดำเนินการ :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน										
๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีการจัดโครงสร้างองค์กรในรูปแบบคณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ดำรงธรรม โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ มีสถานที่ตั้ง ณ ศาลากลาง จังหวัด หรือสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกและทั่วถึง										
๒	มีภารกิจหลักหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยแบ่งงานบริการ ออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน บริการเบ็ดเสร็จ บริการข้อมูลข่าวสาร บริการ รับเรื่อง-ส่งต่อ บริการให้คำปรึกษาและหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว มีช่องทางการ ให้บริการประชาชนทางโทรศัพท์ ๑๕๖๗ และสามารถร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียน ออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม										
๓	เผยแพร่ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย										
๔	รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และ สรุปรผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเสนอต่อผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยเป็นประจำ ทุกเดือน										
๕	ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ทั้งการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ช่องทางร้องเรียนและผ่านหน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ในภาพรวมทั้งประเทศ <table border="1" data-bbox="422 1809 1388 1960"> <thead> <tr> <th>ระดับ ๑</th> <th>ระดับ ๒</th> <th>ระดับ ๓</th> <th>ระดับ ๔</th> <th>ระดับ ๕</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๐</td> <td>แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๒</td> <td>แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๔</td> <td>แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๖</td> <td>แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๘</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๐	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๒	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๔	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๖	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๘
ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕							
แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๐	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๒	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๔	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๖	แก้ไขได้ ร้อยละ ๖๘							

ผลการดำเนินการ :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้จัดโครงสร้างองค์กรในรูปแบบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ มีสถานที่ตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกและทั่วถึง
๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีภารกิจหลักหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยแบ่งงานบริการออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน บริการเบ็ดเสร็จ บริการข้อมูลข่าวสาร บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ บริการให้คำปรึกษาและหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว มีช่องทางการให้บริการประชาชนทางโทรศัพท์ ๑๕๖๗ และสามารถร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม
๓	ศูนย์ดำรงธรรมได้เผยแพร่ผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
๔	รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเสนอต่อผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกเดือน
๕	- อยู่ระหว่างดำเนินการ

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม	๑๕	ระดับ ๔	๔	๐.๖๐๐๐

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

- ตามประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยกระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และบริการด้านอื่นๆ อีก ๖ ด้าน ซึ่งก่อนหน้านี้นั้นศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่เพียงรับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

- เป็นนโยบายสำคัญของ คสช. ทำให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญและดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : -

หลักฐานอ้างอิง :

๑. เอกสารการจัดโครงสร้างองค์กรในรูปแบบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
๒. เอกสารภารกิจงานบริการของศูนย์ดำรงธรรม ๖ งานบริการ
๓. เอกสารเผยแพร่ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
๔. เอกสารสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม