



หลักฐานผลการดำเนินการ  
ตามตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหา  
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



## ๑. ความเป็นมา

๑.๑ ท่ามกลางสภาวะของประเทศที่กำลังเผชิญกับปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การแย่งชิงทรัพยากร ความแตกแยกทางความคิด ปัญหาสังคม ยาเสพติด หนี้สิน ซึ่งปัญหาแต่ละปัญหามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและมีความสลับซับซ้อนอย่างมีนัยสำคัญ

๑.๒ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดว่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่ต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส ให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการ และพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริการงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

จะเห็นได้ว่า การดำเนินการตามประกาศ คสช.ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ดังกล่าว เป็นการเพิ่มอำนาจให้จังหวัดบูรณาการหน่วยงานในจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้ยุติในจังหวัด

๒. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจัดทำตัวชี้วัดที่ ๓. ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๓ ตัวชี้วัดย่อย โดยตัวชี้วัดย่อยที่ ๓.๓ ระดับความสำเร็จการยกระดับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินไว้ดังนี้

๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๖๐ จังหวัด สรุปข้อร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาลงให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย บรรลุเป้าหมายขั้นต่ำ (ร้อยละ ๕๐)

๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ จังหวัด สรุปข้อร้องเรียนที่มี ความยุ่งยากซับซ้อน และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาลงให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย บรรลุเป้าหมายขั้นมาตรฐาน (ร้อยละ ๗๕)

๒.๓ ศูนย์ดำรงธรรมสรุปภาพรวมทั้งประเทศ วิเคราะห์เสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำหนดมาตรฐานสนับสนุนในการปฏิบัติงานของจังหวัด บรรลุเป้าหมายขั้นสูง (ร้อยละ ๑๐๐)

๓. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดย่อยที่ ๓.๓ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ศูนย์ดำรงธรรม) สรุปได้ดังนี้

### ๓.๑. วิธีการดำเนินการ

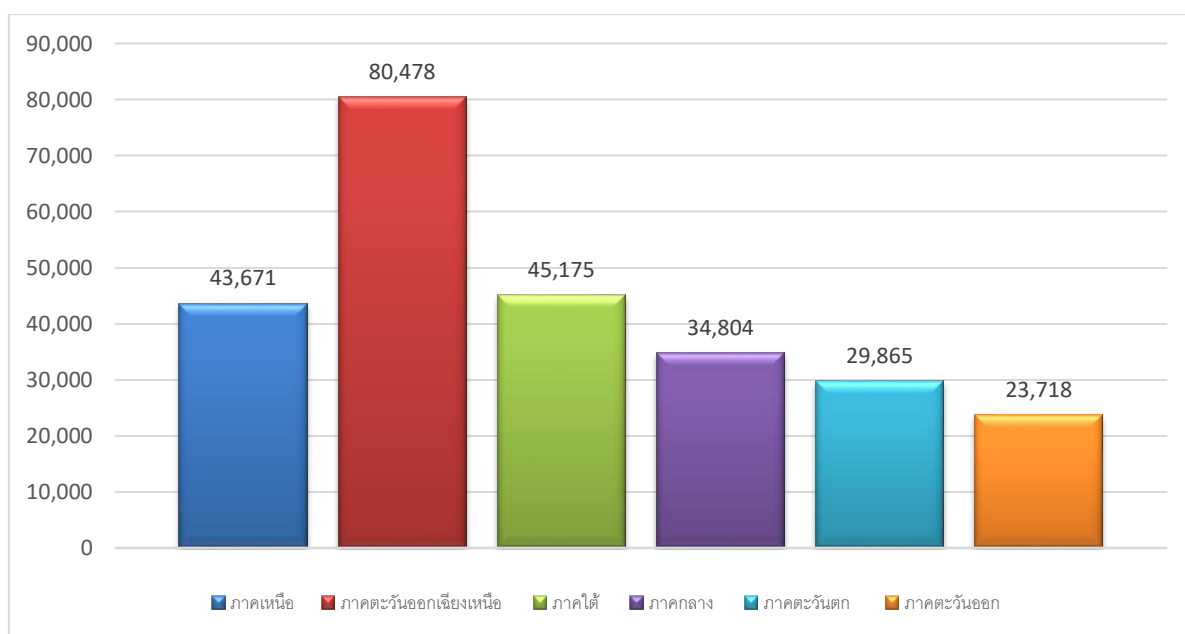
๓.๑.๑ จัดทำสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย แยกเป็นประเด็นดังนี้

(๑) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมที่มีการบันทึกในระบบฐานข้อมูล จำนวน ๒๕๗,๗๑๑ เรื่อง

(๒) ข้อมูลจำแนกเรื่องร้องเรียนเป็นรายภาคประกอบด้วย

- ภาคเหนือ จำนวน ๔๓,๖๗๑ เรื่อง
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๘๐,๔๗๘ เรื่อง
- ภาคใต้ จำนวน ๔๕,๑๗๕ เรื่อง
- ภาคกลาง จำนวน ๓๔,๘๐๔ เรื่อง
- ภาคตะวันตก จำนวน ๒๙,๘๖๕ เรื่อง
- ภาคตะวันออก จำนวน ๒๓,๗๑๘ เรื่อง

๑) แสดงกราฟแท่งข้อมูลจำแนกเรื่องร้องเรียนเป็นรายภาค



(ก) เก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด โดยจำแนกได้ดังนี้

๑) เป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องเดือดร้อนทั่วไป ๖,๘๘๓ เรื่อง จำนวน ๗๖ จังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

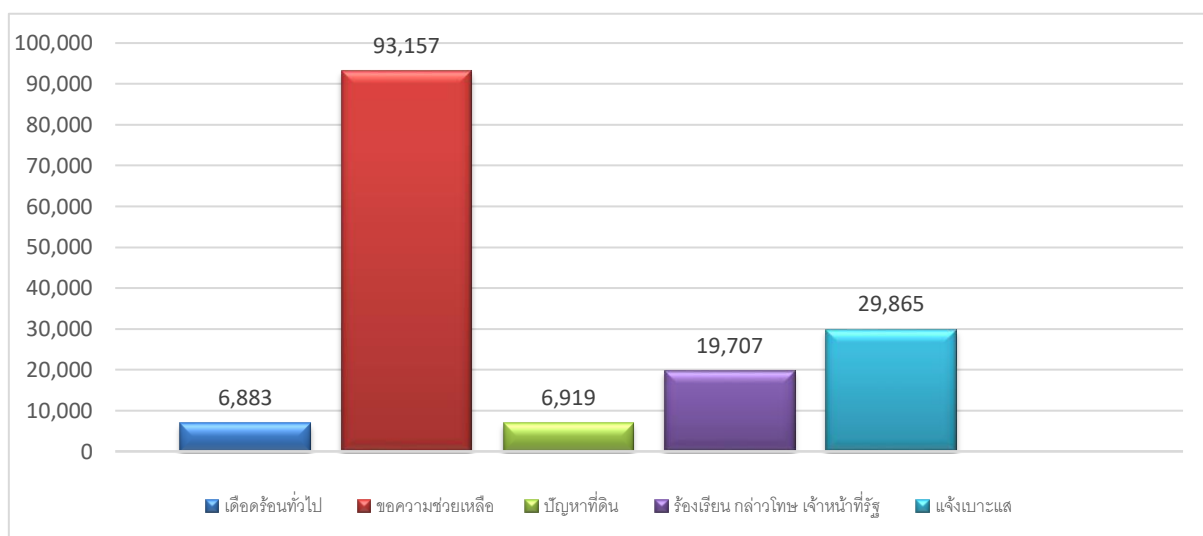
๒) เป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ ๙๓,๑๕๗ เรื่อง จำนวน ๗๖ จังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๘ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๓) เป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องปัญหาที่ดิน ๖,๙๑๙ เรื่อง จำนวน ๗๖ จังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๓ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๔) เป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ ๑๙,๗๐๗ เรื่อง จำนวน ๗๖ จังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๓ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๕) เป็นเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องแจ้งเบาะแส ๒๙,๓๒๘ เรื่อง จำนวน ๗๖ จังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๐ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

แสดงกราฟแท่งข้อมูลเก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด



๓.๑.๒ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย นำข้อมูล จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด มาประมวล วิเคราะห์ กำหนดแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และแก้ไขปัญหาคิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วนำผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยทราบ และให้ความเห็นชอบ เพื่อส่งไปให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัดใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และแก้ไขปัญหายาก ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาคิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๓.๑.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้สรุปข้อร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน พร้อมข้อเสนอแนะส่งมาให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยครบแล้วทั้ง ๗๖ จังหวัด

๓.๑.๔ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ได้ประมวล วิเคราะห์ ข้อมูลในการดำเนินการเรื่องที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และแก้ไขปัญหาคิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑ ของเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว พร้อมทั้งได้นำเสนอผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยให้ความเห็นชอบ เพื่อเป็นแนวทางให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และแก้ไขปัญหายากแล้วตามรายละเอียดดังนี้

**แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ประเภท เรื่องเดือดร้อนทั่วไป**

ประเภทเรื่อง เดือดร้อนทั่วไป	ความยุ่งยาก	แนวทางการแก้ไขปัญหา
<p>- กลิ่นเหม็น น้ำเน่าเสีย มลพิษทางอากาศ ทางเสียง หมอกควัน ฝุ่นละออง จากโรงงานอุตสาหกรรม ขยะมูลฝอย</p>	<p>๑. เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ ๒. เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ๓. บางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินการแก้ไข ๔. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน บางเรื่องผู้ร้องไม่ยอมรับผล หรือ ไม่ให้ความร่วมมือในการเฝ้าระวัง หรือร่วมแก้ไขปัญหา</p>	<p>๑. ศึกษาและทำความเข้าใจกับปัญหา ที่ร้องเรียนว่าประชาชนได้รับ ความเดือดร้อน หรือต้องการ อะไร ๒. พิจารณว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมี อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย มีกี่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อะไรบ้าง ๓. จัดชุดเคลื่อนที่เร็วหรือแต่งตั้ง คณะทำงาน โดยบูรณาการกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบปัญหาในพื้นที่ ๔. เชิญกลุ่มผู้ร้อง หรือผู้ได้รับความ เดือดร้อนเข้ามาร่วมในการตรวจสอบ ๕. หากมีความจำเป็น ต้องตั้ง คณะทำงานร่วมในการแก้ไขปัญหาคือ เชิญกลุ่มผู้ร้อง หรือผู้เดือดร้อนเข้ามา มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ๖. ความเดือดร้อนบางกรณี/ประเภท ต้องมีการจัดทำแผนปรับปรุง พื้นฟูและ เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ/ความเดือดร้อน ๗. จัดประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กับกลุ่มผู้เดือดร้อนเพื่อหาข้อสรุป/ข้อยุติ เช่น ทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน (MOU) เพื่อให้เกิด ความพึงพอใจทั้ง ๒ ฝ่าย ๘. ติดตามผลและแจ้งความคืบหน้า ให้ทราบเป็นระยะ จนกว่าจะแก้ไขปัญหาคือ ยุติ และผู้ร้อง/ประชาชนมีความพึงพอใจ</p>

**แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ประเภทเรื่องการแจ้งเบาะแส**

ประเภทเรื่อง การแจ้งเบาะแส	ความยุ่งยาก	แนวทางการแก้ไขปัญหา
<p>๑. บ่อนการพนัน/ยาเสพติด</p>	<p>๑. ผู้แจ้งไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์</p> <p>๒. หน่วยงานรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูล หรือสถานที่การกระทำความผิดได้</p> <p>๓. แจ้งพิกัดการกระทำความผิดกว้าง ๆ หรือแสดงสถานที่ผิดสังเกต</p> <p>๔. ผู้แจ้งเกรงว่าจะไม่ได้ได้รับความปลอดภัย</p> <p>๕. ผู้แจ้งเกรงข้อมูลส่วนตัวที่แจ้งรั่วไหล หรือทราบชื่อ และที่อยู่ผู้แจ้ง</p>	<p>๑. แต่งตั้งคณะทำงาน หรือคณะทำงานเฉพาะกิจในระดับจังหวัด/อำเภอ</p> <p>๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบตามภารกิจให้ชัดเจน</p> <p>๓. จัดชุดเคลื่อนที่เร็ว หรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบเสาะ แสวงหาข้อมูล</p> <p>๔. ประชุมโต๊ะข่าว/บูรณาการข้อมูล</p> <p>๕. สรุปผล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีข้อมูล - ยุติเรื่อง</li> <li>- มีข้อมูล - ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่</li> </ul> <p>๖. รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ</p>
<p>๒. หนีนอกระบบ</p>	<p>๑. ลูกหนี้ไม่ยอมบอกชื่อเจ้าหนี้ เนื่องจากเกรงว่าในภายหน้าจะไม่ได้รับการกู้เงินจากนายทุนอีก</p> <p>๒. ลูกหนี้เกรงว่าจะไม่ได้รับความปลอดภัยทั้งตัวลูกหนี้เอง ครอบครัว และทรัพย์สิน</p> <p>๓. ข้อมูลที่แจ้งไว้ไม่ครบถ้วน ขาดความสมบูรณ์ ต้องใช้เวลาในการสื่อสารและหาข้อมูล</p> <p>๔. บางครั้งเจ้าหนี้ทราบข่าว/ข้อมูลรั่วไหล/เจ้าหนี้หลบหนีไปได้</p>	<p>๑. ตั้งคณะทำงานแก้ปัญหาหนีนอกระบบระดับจังหวัด/อำเภอ</p> <p>๒. ตั้งคณะทำงานฟื้นฟูอาชีพในระดับจังหวัด/อำเภอ เพื่อให้มีอาชีพ รายได้และป้องกันไม่ให้เกิดหนีอีก</p> <p>๓. แต่งตั้งทีมเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาหนีนอกระบบขึ้นในระดับจังหวัดและอำเภอ</p> <p>๔. มอบหมายหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ หรือชุดเคลื่อนที่เร็ว ตรวจสอบ สังเกตพฤติกรรมผู้ปล่อยเงินกู้ หากพบว่ามีกรฝืนกฎหมายให้จับกุมดำเนินคดี</p> <p>๕. จัดทำบัญชี นายทุนเงินกู้ รวมทั้งเครือข่ายของกลุ่มที่มีการปล่อยเงินกู้ นายทุนนอกระบบไว้เป็นข้อมูลดำเนินการ</p> <p>๖. ประชุมคณะทำงานแก้หนี้ – สร้างอาชีพ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และตามที่กฎหมาย ที่กำหนด</p> <p>๗. บางกรณีอาจเรียกหนี้ส่วนที่ลูกหนี้ชำระเกินคืนลูกหนี้</p> <p>๘. ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ลูกหนี้ผู้ให้เบาะแส</p> <p>๙. สรุปผลการประชุม หรือการตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีข้อมูล - ยุติเรื่อง</li> <li>- มีข้อมูล - ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่</li> </ul> <p>๑๐. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ</p>

**แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ประเภทเรื่องปัญหาที่ดิน**

ประเภทเรื่อง ปัญหาที่ดิน	ความยุ่งยาก	แนวทางการแก้ไขปัญหา
<p>๑. ขอให้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ผู้มีอิทธิพล ประชาชน หน่วยงาน หรือ...บุกรุก/ ครอบครอง ซ้ำขายที่ดิน ของรัฐ เช่น ที่ดิน สปก. กรมป่าไม้ กรมอุทยานฯ  ฯลฯ</p>	<p>๑. ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ – สกศ เจ้าหน้าที่ รัฐไม่สามารถหาข้อมูลข้อเท็จจริง เพิ่มเติมได้เนื่องจากผู้ร้องเกรงว่า จะไม่ได้ได้รับความปลอดภัย</p> <p>๒. บางพื้นที่เป็นการดำเนินการ นอกแผนปฏิบัติการประจำปี ของหน่วยงาน ทำให้ไม่มีงบประมาณ ดำเนินการ</p> <p>๓. การตรวจสอบต้องมีการชี้ระวาง แนวเขตของที่ดินข้างเคียง (ทั้งรัฐ และเอกชน)</p> <p>๔. มีการกล่าวอ้างว่าอยู่มานานแล้ว หรือก่อนประมวลกฎหมายที่ดิน หรือ มติคณะรัฐมนตรี อาศัยมาตั้งแต่ บรรพบุรุษ หรือซื้อขายมาอย่าง ถูกต้องตามกฎหมาย</p>	<p>๑. ตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาที่ดิน ระดับจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็น ประธาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ที่ดินนั้น ๆ เป็นเลขานุการ ส่วนราชการ และ ภาคเอกชนเป็นกรรมการ</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาข้อกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และอื่น ๆ โดยมีการบูรณาการของทุกภาค ส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. นำข้อมูลข้อเท็จจริงมาเข้าที่ประชุม คณะกรรมการแก้ไขปัญหาระดับจังหวัด</p> <p>๔. สรุปผลการประชุม</p> <p>๔.๑ ยุติเรื่อง</p> <p>๔.๒ ดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการตามกระบวนการ และ ข้อกฎหมาย</li> <li>- แสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม</li> </ul> <p>๕. รายงานผลความคืบหน้าให้ ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าจะได้ข้อยุติ</p>
<p>๒. ข้อพิพาทที่ดิน ๒.๑ รัฐ – ประชาชน ๒.๒ ประชาชน – ประชาชน</p>	<p>๑. แนวเขตที่ดินไม่ชัดเจน ไม่มีใคร กล้าชี้แนวเขต (เขตป่า, เขตที่ดินรัฐ, เขตที่ดินเอกชน – ประชาชน)</p> <p>๒. พื้นที่พิพาทไม่มี หรือมีแนวเขต แต่ไม่ได้รับการยอมรับจากคู่กรณี</p> <p>๓. ต่างฝ่ายต่างอ้างสิทธิ การครอบครอง หรือทำกินก่อนมี กฎหมายใช้บังคับ (ประมวลกฎหมาย ที่ดิน, มติคณะรัฐมนตรี)</p> <p>๔. อ้างสิทธิการสำรวจ การออก โฉนดตกหล่น</p> <p>๕. ไม่ยอมรับกระบวนการพิสูจน์สิทธิ</p>	<p>๑. แต่งตั้งคณะทำงานระดับจังหวัด/ อำเภอ โดยมีผู้แทนคู่พิพาท เป็นกรรมการตามสัดส่วนที่เหมาะสม</p> <p>๒. จัดชุดเคลื่อนที่เร็วตรวจสอบ หรือ ตั้งคณะทำงานร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงใน พื้นที่ โดยมีผู้แทนคู่พิพาท มีส่วนร่วมใน กระบวนการตรวจสอบ และพิจารณา แก้ไขปัญหาในทุกขั้นตอน (หลักพื้นที่ – หน้าที – การมีส่วนร่วม)</p> <p>๓. การตรวจสอบ/ พิสูจน์ ต้องเป็นไป ตามหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ ข้อเท็จจริง ในพื้นที่ และหากต้องมีการพิสูจน์ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง และให้เป็นที่ยอมรับ ของทุกฝ่ายควรใช้หลักฐานทางวิทยาศาสตร์</p>

ประเภทเรื่อง ปัญหาที่ดิน	ความยุ่งยาก	แนวทางการแก้ไขปัญหา
		<p>เช่น แผนที่ เป็นต้น ควบคุมเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่หรือเทียบเคียงข้อมูล แวดล้อมในพื้นที่</p> <p>๔. ประชุมคณะทำงานระดับจังหวัด/ อำเภอ</p> <p>๔.๑ ยุติเรื่อง ตามหลักเกณฑ์แนวทาง ที่กำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องได้ตามความประสงค์ทั้งหมด</li> <li>- ผู้ร้องได้ตามความประสงค์บางส่วน</li> </ul> <p>และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตาม ประสงค์ ของ ผู้ ร้อง และได้ ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องแล้ว</li> <li>- เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม</li> </ul> <p>ฯลฯ</p> <p>๔.๒ ดำเนินการต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการ เร่งรัด ติดตาม แจ้งความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ</li> <li>- นำเข้าคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด เพื่อพิจารณา หรือหาแนวทาง ในการดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติ</li> <li>- แนะนำให้ใช้สิทธิทางกระบวนการ ยุติธรรม แล้วยุติเรื่อง</li> </ul>



**แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ประเภทเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ**

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน กล่าวโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ	ความยุ่งยาก	แนวทางการแก้ไขปัญหา
<p>๑. กรณีเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ สังกัดในกระทรวงมหาดไทย (ถูกร้องเรียนมีพฤติกรรม ทุจริต การทำงานไม่โปร่งใส ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่)</p>	<p>๑. ผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษไม่กล้า เปิดเผยตัวตน เกรงว่าจะไม่ได้รับความ ปลอดภัย หน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานตรวจสอบไม่สามารถ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ทำให้ ไม่สามารถเอาตัวผู้กระทำความผิดมา ลงโทษได้</p> <p>๒. การเสาะแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงมีความยุ่งยาก และใช้ เวลาในการตรวจสอบนาน</p>	<p>๑. กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่มีได้ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน แน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยาน บุคคลเข้าข่ายเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ให้พิจารณาว่าข้อมูล ที่ได้รับเป็นประโยชน์กับหน่วยงานหรือไม่ ถ้าเป็นให้เก็บไว้เป็นข้อมูลเพื่อช่วยพัฒนา องค์กร หากไม่เป็นหรือไม่มีข้อมูล ให้ยุติเรื่อง</p> <p>๒. กรณีไม่เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ อาจมอบหมายผู้บริหาร หรือแต่งตั้ง คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๓. ส่งต่อให้หน่วยงานต้นสังกัด ตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมาย หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>๓.๑ ไม่มีข้อมูล – ยุติเรื่อง</p> <p>๓.๒ มีมูล – ดำเนินการสืบสวน สอบสวน หรือตั้งคณะกรรมการสอบสวน ทางวินัย หรือความรับผิดชอบทางละเมิด เพื่อหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ</p> <p>๔. รายงานผลกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรม ทราบ ถือว่ายุติในชั้นของศูนย์ดำรงธรรม โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการพิจารณา ดำเนินการ</p> <p>๕. สรุปผลการดำเนินการแล้วรายงาน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ</p> <p>๖. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ตามภาพรวม ระยะเวลาที่กำหนด</p>
<p>๒. กรณีเป็นเจ้าหน้าที่ ของรัฐสังกัดหน่วยงานอื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์</li> <li>- กรณีไม่เข้าข่ายบัตร สนเท่ห์</li> </ul>	<p>๑. ผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษไม่กล้าเปิดเผย ตัวตน เกรงว่าจะไม่ได้รับความ ปลอดภัย หน่วยงานต้นสังกัด หรือ หน่วยงานตรวจสอบไม่สามารถ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้</p>	<p>๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานต้นสังกัด ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่</p> <p>๒. เมื่อหน่วยงานตามข้อ ๑ นำเรื่อง เข้าสู่กระบวนการ เช่น ตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตั้งคณะทำงาน</p>

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน กล่าวโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ	ความยุ่งยาก	แนวทางการแก้ไขปัญหา
	<p>ทำให้ไม่สามารถเอาตัวผู้กระทำ ความผิดมาลงโทษได้</p> <p>๒. การเสาะแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงมีความยุ่งยาก และต้องใช้ ระยะเวลาในการตรวจสอบ</p> <p>๓. ความล่าช้าของการแก้ไขปัญหา หรือการตรวจสอบทำให้ผู้ร้องเกิด ความไม่พอใจและไปร้องเรียน หน่วยงานอื่นเพิ่มเติมรวมทั้งร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมแทน</p>	<p>สืบสวนสอบสวน หรือยุติเรื่องแล้ว ให้รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ ให้ยุติ เรื่องในชั้นของศูนย์ดำรงธรรม โดยไม่ต้อง รอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ</p> <p>๓. ต้องชี้แจงและรายงานความคืบหน้า ของการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบเป็น ระยะ</p>

**แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ**

ประเภทเรื่อง ขอความช่วยเหลือ	ความยุ่งยาก	แนวทางการแก้ไขปัญหา
๑. ขอที่ดินทำกิน ๒. ขอที่อยู่อาศัย ๓. ขอทุนการศึกษา ๔. ขอการรักษาพยาบาล ๕. ขอให้ช่วยเหลือทางคดี ๖. ขอให้ช่วยเหลือด้าน อาชีพ	๑. บางเรื่องไม่สามารถช่วยเหลือได้ เนื่องจากเกินขอบเขตของกฎหมาย ๒. ศาลตัดสินเป็นที่สุดแล้ว แต่ผู้ ร้องเรียนไม่ยอมรับผล ๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องห้ความ ช่วยเหลือแล้วแต่ไม่เพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ร้องเรียน ๔. บางเรื่องที่ขอเป็นเรื่องที่เป็นไป ไม่ได้	๑. ต้องมีคณะกรรมการตรวจสอบ สิทธิ หรือคุณสมบัติของผู้ที่ขอความ ช่วยเหลือเพื่อพิจารณา ๑.๑ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ - ให้ความช่วยเหลือ - ส่งต่อหน่วยงาน - ....ความยั่งยืน ๑.๒ ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ - ยุติเรื่อง ตามแนวทางที่กำหนด ๒. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหา ๓. จังหวัดต้องมีการจัดตั้งกองทุนเพื่อ ช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส หรือ บุคคลที่ทำหน้าที่พลเมืองดีในการ ช่วยเหลือสังคม

#### ๔. การนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปใช้ประโยชน์

๔.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในจังหวัดได้ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุ่งยากซับซ้อนที่ค้างในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลดลง

๔.๒ สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจ

๔.๓ ผู้ร้อง/ประชาชน เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาในกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรมสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

#### ๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ ปัญหาความเดือดร้อนได้รับการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืน

๕.๒ หน่วยงานของรัฐ เอกชน ประชาชน มีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหา

๕.๓ ผู้ร้อง/ประชาชน เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาในกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรมสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๕.๔ ประชาชนพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม

