



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๗/คพ

กรมการปกครอง
ถนนอิษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๙๗๓๖ ลงวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๕๘


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานฯ	จำนวน ๑ ฉบับ
๓. แบบรายงานผลฯ	จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่กรมการปกครอง โดยสำนักงานการสอบสวนและนิติการได้จัดทำตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างเสริมความสงบเรียบร้อย ความมั่นคงภายใน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม และการพัฒนากฎหมาย/บังคับใช้กฎหมายอย่างยุติธรรมในสังคม เป้าประสงค์ที่ ๔.๒ กระทรวงมหาดไทย มีกลไกการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมที่เป็นที่พึงของประชาชนและมีหลักประกันด้านความเป็นธรรมให้กับประชาชน กลยุทธ์ ๔.๒.๑ พัฒนากลไก การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ ร้อยละของอำเภอที่พัฒนาศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน (๘๗๘ ศูนย์) นั้น

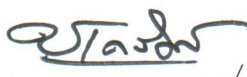



กรมการปกครอง ได้จัดทำตัวชี้วัดเพื่อดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานการสอบสวนและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง “ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน” โดยมีเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๘ ข้อ ซึ่งเป็นการปรับปรุงเกณฑ์ค่ามาตรฐานตัวชี้วัดเดิมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยเพิ่มค่าความเข้มข้นที่สะท้อนความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบงานให้มากขึ้นกว่าเดิม จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวโดยเคร่งครัด และให้จังหวัดเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของอำเภอ แล้วรวบรวมแบบประเมินและแบบรายงานผลตามแบบที่ส่งมาพร้อมนี้ ส่งกรมการปกครองภายในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตำรวจโท 
(อาทิตย์ บุญญาโชภักดิ์)
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานการสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
โทร./โทรสาร ๐๒-๓๕๖-๙๕๕๖-๗

ร.อปค.		มี.ค. ๕๙
ผอ.สน.สก.		มี.ค. ๕๙
ผอ.สอธ.		มี.ค. ๕๙
หน.กง.พร.		มี.ค. ๕๙

นนท

๖๗/คพ
๓๑/๓/๕๙

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

ด้านการปฏิบัติงาน

๑. บุคลากรที่รับผิดชอบมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน หมายถึง มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิด้านกฎหมาย หรือผ่านการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของกรมการปกครอง ได้แก่ หลักสูตรปลัดอำเภอ หลักสูตรสืบสวนสอบสวนของพนักงานฝ่ายปกครอง หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างน้อย ๑ คน ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
๒. มีการจัดทำบัญชีรายชื่อคณะผู้ไกล่เกลี่ยตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ
๓. มีการจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการและระยะเวลาในการบริการงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ประชาชนทราบ
๔. มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ ประเมินโดยใช้แบบสอบถาม แบบประเมินผล มีการวิเคราะห์ สรุปผล สามารถนำมาปรับปรุงการบริการได้

ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน

๕. มีห้องสำหรับการไกล่เกลี่ยเป็นสัดส่วน
๖. สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกเป็นระเบียบ และสะอาด

ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก

๗. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญาให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย เช่น การจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสื่ออื่นๆ ได้แก่ Social Media วิทยุชุมชน สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น การประชุมระดับต่างๆ เป็นต้น
๘. ชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) ชุดใดชุดหนึ่ง มีการออกปฏิบัติหน้าที่อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

หมายเหตุ อำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นมีการปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดครบทั้ง ๘ ข้อ

แบบประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

อำเภอ จังหวัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการปฏิบัติ		หมายเหตุ
	มี	ไม่มี	
ด้านการปฏิบัติงาน			
๑. บุคลากรที่รับผิดชอบมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงาน			
๒. มีการจัดทำบัญชีรายชื่อคณะผู้ไกล่เกลี่ยตามที่ กำหนดในกฎกระทรวง			
๓. มีการจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการและ ระยะเวลาในการบริการงานตามภารกิจของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอให้ประชาชนทราบ			
๔. มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน ผู้รับบริการ			
ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน			
๕. มีห้องสำหรับไกล่เกลี่ยเป็นสัดส่วน			
๖. สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกเป็น ระเบียบและสะอาด			
ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก			
๗. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการไกล่เกลี่ยและ ประណอมข้อพิพาททางแพ่งและการไกล่เกลี่ย ความผิดที่มีโทษทางอาญาให้เป็นที่รู้จักอย่าง แพร่หลาย			
๘. ชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) ชุดใดชุดหนึ่ง มีการออกปฏิบัติหน้าที่อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
รวม			

(ลงชื่อ) ผู้ประเมิน
(.....)

ตำแหน่ง ปลัดจังหวัด หรือ จ่าจังหวัด

วันที่/...../.....

(ลงชื่อ)..... ผู้รับการประเมิน
(.....)

นายอำเภอ

วันที่/...../.....

แบบรายงานผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙
จังหวัด

ลำดับ	อำเภอ	จำนวนข้อที่ผ่านเกณฑ์	หมายเหตุ

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)
ตำแหน่ง ปลัดจังหวัด
วันที่

(ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์)
 แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์เพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ : พัฒนาการให้บริการ
 เป้าประสงค์ : จัดตั้งระบบ call center เพื่อรองรับการให้บริการตามภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและการอำนวยความสะดวก
 ตัวชี้วัดที่ (KPI) : ระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์บริการ call center
 ค่าเป้าหมาย (Target) : ร้อยละ ๘๕
 กลยุทธ์ : จัดตั้งระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
 มุมมอง (F,C,I,L) : F
 ตัวชี้วัด (KPI) : ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน
 ค่าเป้าหมาย (Target) : ๘๕
 น้ำหนัก (Weight) ร้อยละ: ๓
 คำอธิบาย

● คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษากฎหมาย รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและเป็นศูนย์บริการร่วม

● กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งจังหวัดให้อำเภอดำเนินการเปลี่ยนชื่อศูนย์อำนวยความสะดวกอำเภอเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และปรับปรุงโครงสร้าง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้สอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยเพิ่มเติมประเภทบริการ ได้แก่ งานบริการข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ และเป็นศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่ รวมทั้งให้จัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ขปต.) ทุกตำบล เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

● มาตรา ๖๑/๒ แห่ง พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้บัญญัติให้ในอำเภอหนึ่ง ให้มีคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของประชาชนที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ ในเรื่องที่พิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน มรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาท ให้นายอำเภอโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจังหวัดจัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ส่วนหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำบัญชี การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ตลอดจนค่าตอบแทนของคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทให้เป็นไปตามข้อกำหนดในกฎกระทรวง

● ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน หมายถึง อำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กรมการปกครองกำหนด จำนวน ๘ ข้อ ประกอบด้วย ๑) บุคลากรที่รับผิดชอบมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน ๒) มีการจัดทำบัญชีรายชื่อคณะผู้ไกล่เกลี่ยตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ ๓) มีการจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการ และระยะเวลาในการให้บริการงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชนทราบ ๔) มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ ๕) มีห้องสำหรับการไกล่เกลี่ยเป็นสัดส่วน ๖) สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกเป็นระเบียบ และสะอาด ๗) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและความผิดที่มีโทษทางอาญาให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย และ ๘) ชุดปฏิบัติการตำบล (ขปต.) ชุดใดชุดหนึ่ง มีการออกปฏิบัติหน้าที่อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง โดยต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อ

● จำนวนอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หมายถึง อำเภอที่มีศูนย์อำนวยความสะดวก

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน} \times 100}{\text{จำนวนอำเภอที่มีศูนย์ดำรงเป็นธรรมอำเภอ (๘๗๘ แห่ง)}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๓ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	ร้อยละ ๗๙ ของอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน
๒	ร้อยละ ๘๒ ของอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน
๓	ร้อยละ ๘๕ ของอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน
๔	ร้อยละ ๘๘ ของอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน
๕	ร้อยละ ๙๑ ของอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน

เงื่อนไข :

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.			
		๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘
ร้อยละของอำเภอที่มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้มาตรฐาน	ร้อยละ	-	-	๘๗.๒๔	๘๓.๗๑

แหล่งข้อมูล : จังหวัดประเมินผลการดำเนินงานของอำเภอตามแบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามที่กรมการปกครองกำหนด และจังหวัดรวบรวมรายงานผลให้กรมการปกครองทราบ

วิธีจัดเก็บข้อมูล : กรมการปกครองรวบรวมข้อมูลจากจังหวัดและนำมาประมวลผลเพื่อเป็นหลักฐานประกอบตัวชี้วัด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

- นายวิบูล ลิลาสมิต ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก โทรศัพท ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๗
- นายพรจ ธนาทิพยางกูร หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบงานอำนวยความสะดวก โทรศัพท ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๔

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

- นางรังสิมา เหล่าสิทธิสุข เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ โทรศัพท ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖
- นางสาวปรารวี คงชาติ พนักงานราชการ โทรศัพท ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖