



ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ก ๒๒๐๒

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง การนิเทศ ติดตามและประเมินผลงานข้อมูลข่าวสารของราชการและงานด้านกฎหมายอื่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานสรุปผลการนิเทศ ติดตามและประเมินผลงานข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครองแจ้งว่า ได้จัดทำโครงการนิเทศ ติดตามและประเมินผลงานข้อมูลข่าวสารของราชการ และงานด้านกฎหมายอื่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ดำเนินการในพื้นที่เป้าหมาย ๒๗ จังหวัด ๑๑๔ อำเภอ ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอด เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมตามแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘) กรมการปกครอง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความสงบสุขและการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ซึ่งจากการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว กรมการปกครองได้สรุปสภาพปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

พร้อมนี้ จังหวัดจึงขอส่งแบบรายงานสรุปผลการนิเทศ ติดตามและประเมินผลงานข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน ๑ ชุด มาเพื่อให้อำเภอได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเดชา กังสนันท์)

ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด

(กลุ่มงานปกครอง)

โทร. /โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓ , ๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖

www.pokkrongnakhon.com

แบบรายงานสรุปผลการนิเทศ ติดตามและประเมินผลงานข้อมูลข่าวสารของราชการและ
งานด้านกฎหมายอื่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕
(สรุปผลภาพรวมทั้งปี)

ประเด็นการตรวจนิเทศงาน	ปัญหาและอุปสรรคที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
๑. การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา ๑.๑ การจัดทำบัญชีรายชื่อคณะผู้ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทอำเภอ ๑.๒ การอบรมให้ความรู้แก่คณะผู้ไกล่เกลี่ย ฯ ๑.๓ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงวิธีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา ๑.๔ ห้องสำหรับไกล่เกลี่ยและโต๊ะ เก้าอี้ ที่เป็นสัดส่วน ๑.๕ การให้คำแนะนำปรึกษากรณีประชาชนไม่ประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง ฯ ๑.๖ แ้งการจัดสรรงบประมาณที่ ปค. จัดสรรให้อำเภอละ ๓๐,๐๐๐ บาท ทุกอำเภอทั่วประเทศ เพื่อเป็นค่าตอบแทนให้แก่คณะผู้ไกล่เกลี่ย ฯ ๑.๗ แ้งหลักเกณฑ์ในการถัวจ่ายงบประมาณที่จัดสรรไปเป็นค่าตอบแทน ใช้น้อย และวัสดุ กรณิเงิน	๑. ไม่มีห้องไกล่เกลี่ย ฯ และห้องสอบสวนที่เป็นสัดส่วนหรือเป็นส่วนตัว ๒. ไม่จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้บริเวณที่ประชาชนหรือผู้มาติดต่องาน สามารถมองเห็นได้ง่าย เช่น ป้ายห้องไกล่เกลี่ย ฯ และห้องสอบสวนคดีอาญาของพนักงานฝ่ายปกครอง ๓. ประชาชนไม่สนใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ฯ เนื่องจากเห็นว่าขั้นตอนมาก ลำช้า เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปว่าการอำเภอ เพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท	๑. ควรแยกต่างหากจากห้องทำงานอื่นๆ ที่รวมโต๊ะเจ้าหน้าที่ไว้หลายตัว เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกเป็นสัดส่วนหรือมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น และได้รับบริการที่ดี อาจปรับใช้ห้องประชุมหรือห้องอื่นๆ ที่เป็นสัดส่วนได้ตามความเหมาะสมของพื้นที่ ๒. ป้ายประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนหรือผู้มาติดต่องาน สามารถเข้าใช้บริการได้ ป้ายประชาสัมพันธ์ชื่อและรูปภาพของคณะผู้ไกล่เกลี่ย ฯ ควรจัดทำไว้ในบอร์ดประชาสัมพันธ์ชั้นล่าง แผนผังและกระบวนการดำเนินการ แผนผังแสดงขั้นตอน แผนผังแจ้งสิทธิต่างๆ ผังรายชื่อพนักงานสอบสวนคดีประจำวัน เป็นต้น (ศึกษาจากหนังสือสั่งการ) ๓. ให้ความสนใจกับประชาชน (คู่พิพาท) ว่า การไกล่เกลี่ย ฯ เป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องคดีในศาล ซึ่งใช้จ่ายเงินมาก และเสียเวลา อีกทั้งในศาลมีกระบวนการที่ใช้เวลามากกว่าการไกล่เกลี่ย ฯ ซึ่งการไกล่เกลี่ย ฯ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เกิดการสมานฉันท์ ประองตอง ได้มากกว่าไปขึ้นศาลที่มีผู้แพ้หรือผู้ชนะ

ประเด็นการตรวจนิเทศงาน	ปัญหาและอุปสรรคที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
เหลือจ่ายสิ้นปีงบประมาณ ๑.๘ ป้ายประชาสัมพันธ์งานการไกล่เกลี่ย การจัดแผนผัง แผนภูมิ สำหรับห้องไกล่เกลี่ย ฯ ห้องสอบสวนคดีอาญา และการจัด lay out ภายใน	๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานประจำด้านอื่น ๆ ทำให้ไม่ต้องการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ย ฯ เพราะเสียเวลามาก หรือมองว่ารูปแบบการไกล่เกลี่ย ฯ มีขั้นตอนที่เสียเวลาเกินไป ๕. ประชาชนมานั่งรอเจ้าหน้าที่นาน เพราะเจ้าหน้าที่ติดภาระงานประจำอื่น ๆ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ทราบเรื่องเงินจัดสรรค่าตอบแทน ซึ่ง ปค. จัดสรรให้อำเภอละ ๓๐,๐๐๐ บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ หรือการใช้เงินถัวจ่ายเมื่อสิ้นปีงบประมาณ (กรณีหนังสือสั่งการแจ้งไปยังห้องเสมียนตราจังหวัด)	- ควรปรับปรุงขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ฯ ให้กระชับเหมาะสมกับเวลา สภาพปัญหาของคู่พิพาท โดยการนัดวันไกล่เกลี่ยที่รวดเร็วอย่างเหมาะสม จัดเตรียมสารบบหรือแบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นชุด ๆ เพื่อสะดวกในการทำงาน ควรทำแบบพิมพ์สำหรับกรอกข้อมูลได้ทันที ซึ่งรวดเร็วกว่าการพิมพ์เรื่องด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ทีละเรื่อง ๕. ไม่ควรให้ประชาชน (คู่กรณี) ที่ต้องการมาพบเพื่อไกล่เกลี่ย ฯ เสียเวลากับการรอคอยเจ้าหน้าที่งานนานเกินไป ควรให้เป็นเรื่องเร่งด่วน และปลีกตัวออกจากงานประจำอื่น ๆ ๖. ควรติดตามข้อมูลข่าวสารเรื่องงบประมาณจากเว็บไซต์ของสำนักงานการสอบสวนและนิติการ และส่วนอำนวยความสะดวก อย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นการตรวจนิเทศงาน	ปัญหาและอุปสรรคที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
๒. งานตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ๒.๑ ป้ายประชาสัมพันธ์สำหรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ (อำเภอ) ๒.๒ มุมหรือการจัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารของอำเภอ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมหรือไม่ ๒.๓ ชั้นสำหรับเก็บแฟ้มข้อมูล ตามมาตรา ๙ (๑) - (๘) เป็นปัจจุบัน ๒.๔ การจัดทำคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสาร ฯ ๒.๕ การจัดทำสมุดทะเบียนหรือจัดเก็บคำร้องของผู้มาขอใช้บริการ ๒.๖ สถานที่สำหรับประชาชนมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้นั่ง พัดลม น้ำดื่ม เป็นต้น	๑. ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์การบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ๒. สถานที่จัดตั้งตู้เอกสาร/ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการตาม มาตรา ๙ (๑) - (๘) อยู่ในบริเวณที่ไม่เหมาะสม เช่น หลังโตะเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการตรวจค้นข้อมูล ๓. แฟ้มข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๙ (๑) - (๘) มีข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	๑. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของอำเภอ ไว้ ณ บริเวณที่มองเห็นได้ง่าย ๒. การจัดทำมุมหรือศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของอำเภอ ควรจัดไว้ ณ บริเวณที่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มา นั่งปฏิบัติงาน (ถ้าสถานที่เหมาะสม) ซึ่งแต่ละอำเภอ (แต่ละภาค) จัดไว้แตกต่างกัน หรือควรจัดไว้บริการด้านหน้าห้อง ซึ่งเป็นที่รับรองนั่งสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ๓. แฟ้มข้อมูลตามมาตรา ๙ (๑) - (๘) ให้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันปีต่อปี โดยอาจค้นกระดาษสีเป็นรายปี เพื่อสะดวกแก่การค้นหา สำหรับข้อมูลที่จัดเก็บในแฟ้ม อาจคัดเลือกลงจากหนังสือเวียนต่าง ๆ และถ่ายสำเนาเพื่อนำไปเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลตามมาตรา ๙ (๑) - (๘) เช่น ประกาศต่างๆ ที่ได้นำลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เช่น กฎกระทรวงเรื่องกฎหมาย ๑๙ ฉบับ หรือกฎกระทรวง ฯ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา หรือประกาศอัตราค่าธรรมเนียม หรือประกาศแต่งตั้งพนักงานออกบัตร เป็นต้น

ประเด็นการตรวจนิเทศงาน	ปัญหาและอุปสรรคที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
	๔. ไม่มีคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ๕. การจัดเก็บและรวบรวมคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร และ/หรืออาจมีทะเบียนรับคำร้องแยกเล่มไว้ต่างหาก (หากอำเภอมีผู้มาขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการจำนวนมาก)	๔. คำสั่งแบ่งงานหรือมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ควรมีคำสั่งมอบหมายในเรื่องการปฏิบัติ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้ชัดเจนด้วย ซึ่งควรอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอำเภอ เพื่อสะดวกในคัดเลือกเอกสารข้อมูล หรือปรับปรุงแฟ้มข้อมูลข่าวสารของราชการ ๕. ควรจัดทำทะเบียนรับคำร้องสำหรับผู้มาขอข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือจัดทำแฟ้มเก็บคำร้องขอให้ครบถ้วน เพื่อเก็บเป็นสถิติข้อมูล และรอรับการตรวจติดตามจากสำนักงานกฤษฎีการในโอกาสต่อไป
๓. งานด้านการชั้นสูตรพลิกศพ ๓.๑ คำสั่งแต่งตั้งพนักงานฝ่ายปกครองร่วมทำการชั้นสูตรพลิกศพ ตาม ป.วิ.อาญา มาตรา ๑๕๐ ๓.๒ การจัดทำรายงานการชั้นสูตรพลิกศพ ตามแบบ ชศ ๑ - ๗ ๓.๓ การจัดส่งรายงานให้ ปค. ทราบทันที ทางเครื่องโทรสาร (Fax.) ๓.๔ การเบิกค่าตอบแทนการชั้นสูตรพลิกศพ ๓.๕ การจัดแฟ้มเก็บรายงานการชั้นสูตรพลิกศพ ๓.๖ ทะเบียนคุมรายงานการชั้นสูตรพลิกศพ	๑. การจัดเก็บรายงานการชั้นสูตรพลิกศพ (แบบ ชศ. ๑ - ๗) บางอำเภอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บไว้เอง ๒. ไม่มีการทำทะเบียนคุมรายการการชั้นสูตรพลิกศพ	๑. รวบรวมเก็บไว้ที่แฟ้มเดียวกันทั้งหมด ไม่ควรแยกเก็บไว้ที่ผู้ปฏิบัติงานคนใดคนหนึ่ง เพราะอาจต้องใช้เป็นข้อมูลเพื่อต้องตรวจสอบกรณีมีปัญหาทางคดี ๒. จัดทำสมุดทะเบียนสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ชั้นสูตรพลิกศพ ควรใช้สมุดปกน้ำเงิน แยกเป็นรายวัน ทุกวัน มีชื่อเวรประจำวัน การรับแจ้งเหตุการณ์ชั้นสูตรพลิกศพจาก สภ.อ./สภ.ต. และรายชื่อผู้ร่วมทำการชั้นสูตรพลิกศพทุกคน ในแต่ละราย (case)

ประเด็นการตรวจนิเทศงาน	ปัญหาและอุปสรรคที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
๔. งานศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ ๔.๑ การจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก ๔.๒ มีคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์อำนวยความสะดวก ๔.๓ การจัดเก็บแฟ้มงานอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ ๔.๔ การตรวจสอบระบบโปรแกรม และการรายงานแบบ e-from และเร่งรัดการจัดทำรายงาน รวมทั้งการลงทะเบียนผู้ใช้ระบบออนไลน์ ๔.๕ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนประชาชนมาใช้บริการ	๑. ไม่มีป้ายชื่อศูนย์อำนวยความสะดวก (อนุโลม กรณีมีป้ายศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ ๒. การลงทะเบียนในระบบออนไลน์ เพื่อรายงานแบบ e-form ไม่เป็นปัจจุบัน ๓. ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้องหรือไม่อาจเข้าใช้ระบบโปรแกรมได้ เพื่อรายงานแบบ e-form ๔. เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระบบเรื่องการรายงานทางระบบออนไลน์ ๕. แบบรายงาน e-from มีความยาวมากและซ้ำซ้อนหลายเรื่อง ยากต่อการใช้งาน	๑. ควรมีป้ายชื่อศูนย์อำนวยความสะดวกให้ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนรับทราบ หรือมีป้ายแนะนำประชาชนในกรณีมาขอรับบริการ ๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโยกย้ายสับเปลี่ยน ควรจัดให้ลงทะเบียนในระบบออนไลน์ เพื่อรายงานแบบ e-from ได้ทันกำหนดเวลาทุกเดือน ปรับปรุงการลงทะเบียนทุกครั้งเมื่อมีการโยกย้ายสับเปลี่ยน ๓. หากระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้องไม่สามารถรายงานแบบ e-from ได้ ให้โทรศัพท์ประสานไปยังส่วนกลางที่ ส่วนอำนวยความสะดวก สำนักการสอบสวนและนิติการ โทร. ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖ , ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๗ ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรศึกษาคู่มือการรายงานแบบ e-from ให้เข้าใจ ๕. อาจมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขแบบฟอร์มให้ระบบรายงานให้ใช้งานง่ายต่อผู้ปฏิบัติงานต่อไป
๕. งานด้านวัสดุอุปกรณ์ การสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร กล้องถ่ายรูป เครื่องโทรสาร ตู้เก็บแบบพิมพ์ต่างๆ หรือชั้นเก็บหนังสือ ตำรา คู่มือการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ	๑. การจัดเก็บไม่เป็นระบบระเบียบ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสับสน หาไม่เจอ ๒. วัสดุอุปกรณ์ที่ ปค. จัดสรรให้ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯ ขาดบ่อยครั้ง หรือไม่สามารถหาซื้อผ้าห่มพิมพ์คอมพิวเตอร์ในพื้นที่ได้ และไม่มียกงบประมาณในการซ่อมแซม	๑. รวบรวม จัดเก็บ ให้สะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน ๒. ขอรับการสนับสนุนอุปกรณ์จากกองคลัง กรมการปกครอง ช่วงต้นปีงบประมาณ เพื่อกองคลังจักได้รวบรวมไว้เป็นเรื่องสนับสนุนให้แก่อำเภอต่อไป

ประเด็นการตรวจนิเทศงาน	ปัญหาและอุปสรรคที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
๖. ด้านบุคลากร	๑. ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ขาดขวัญและกำลังใจ เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น อยู่ห่างไกลจากครอบครัว ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ทำให้ต้องรับผิดชอบงานหลายๆ ด้านและงานมีปริมาณมากเกินไป จำนวนปลัดอำเภอ - ภาคกลาง อำเภอละ ๓ - ๕ คน - ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอละ ๔ - ๕ คน - ภาคเหนือ อำเภอละ ๔ - ๖ คน - ภาคใต้ อำเภอละ ๗ - ๙ คน (เก็บข้อมูลเฉพาะอำเภอที่ออกไปนิเทศงาน ๖ เท่านั้น)	๑. ปัญหาในระดับพื้นที่ อาจปรึกษารื้อกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง เพื่อขอรับคำแนะนำ คำปรึกษา ๒. ข้อเสนอควรบรรจุให้ปลัดอำเภอ ๑ คน รับผิดชอบงานแต่ละด้านตามความเหมาะสมและความสามารถ

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจนิเทศงาน

(นายประยูร อรัญรุท)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบงานอำนวยความสะดวก