ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐

วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐

สำนักรายงานการประชุมและชวเลข

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คณะกรรมาธิการตรวจแล้ว วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

สภารับรองในคราวประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ครั้งที่..... วัน.....เดือน..... พ.ศ. .....

สารบัญ

รายงานการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐

วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐

ณ ตึกรัฐสภา

หน้า

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานจะแจ้งต่อที่ประชุม ไม่มี ๑

ระเบียบวาระที่ ๒ รับรองรายงานการประชุม ไม่มี ๑

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องที่คณะกรรมาธิการพิจารณาเสร็จแล้ว ๑

๓.๑ รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อน ๑
การปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง “การเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม
และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

ผู้อภิปราย

- พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ ๓ ๗๑
- นายวิบูลย์ สงวนพงศ์ ๕
- นางถวิลวดี บุรีกุล ๗
- นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์ ๑๐
- นายนิกร จำนง ๒๓
- นายทวีศักดิ์ กออนันตกูล ๒๙
- นายวันชัย สอนศิริ ๓๓
- นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต ๓๗
- คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ ๔๒
- นายอำพล จินดาวัฒนะ ๔๖
- นายกษิต ภิรมย์ ๕๐
- นายชูชาติ อินสว่าง ๕๔

หน้า

- พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช ๕๗
- นายสุรินทร์ จิรวิศิษฎ์ ๖๑
- นายกิตติ กิตติโชควัฒนา ๖๔
- นายเสรี สุวรรณภานนท์ ๖๖
- นายชูชัย ศุภวงศ์ ๖๘
- พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์ ๖๙

ผลการตรวจสอบองค์ประชุม ๗๔

ผลการลงมติ ๗๕

๓.๒ รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อน ๗๖
การปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน เรื่อง “การปกป้องคุ้มครอง
และรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ
ด้านสารสนเทศของประเทศ”

ผู้อภิปราย

- พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร ๗๘ ๘๐ ๑๐๘
- นายกษิต ภิรมย์ ๘๗
- นายอนุสิษฐ คุณากร ๙๐ ๑๑๐
- พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช ๙๔
- พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก ๙๗
- พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ ๑๐๐ ๑๑๑ ๑๑๔
- นายเริงศักดิ์ กัลยาณชาติ ๑๐๔

ผลการตรวจสอบองค์ประชุม ๑๑๒

ผลการลงมติ ๑๑๓

หน้า

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องที่ค้างพิจารณา ไม่มี ๑๑๔

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องที่เสนอใหม่ ไม่มี ๑๑๔

ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่น ๆ ไม่มี ๑๑๔

รายชื่อสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ที่มา ลา ขาดในการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐

วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๐๐๑	พลโท กมล สุวภาพ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๐๒	นายกฤษฎา จีนะวิจารณะ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๐๓	พลโท กฤษณะ บวรรัตนารักษ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๐๔	นายกลินท์ สารสิน		✔		
๐๐๕	นายกษิดิ์เดชธนทัต เสกขุนทด	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๐๖	นายกษิดิศ อาชวคุณ		✔		
๐๐๗	นายกษิต ภิรมย์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๐๘	นางกอบกุล อาภากร ณ อยุธยา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๐๙	นายกอบศักดิ์ ภูตระกูล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๐	นายกิตติ กิตติโชควัฒนา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๑	นายกิตติ พิทักษ์นิตินันท์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๒	นายเกรียงยศ สุดลาภา		✔		
๐๑๓	พลเรือเอก ไกรวุธ วัฒนธรรม	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๔	นายขวัญชัย ดวงสถาพร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๕	พลอากาศเอก ขวัญชัย เอี่ยมรักษา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๖	นายเข็มชัย ชุติวงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๗	พลโท คณิต แจ่มจันทรา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๘	พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๑๙	พลเอก คณิต อุทิตสาร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๐	นายคณิสสร นาวานุเคราะห์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๑	พลอากาศเอก คธาทิพย์ กุญชร ณ อยุธยา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๒	นายคำนูณ สิทธิสมาน		✔		
๐๒๓	นายคุรุจิต นาครทรรพ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๐๒๔	หม่อมราชวงศ์จักรรถ จิตรพงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๕	พลเอก จารุเกียรติ ชัยวงษ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๖	นายจินดา วงศ์สวัสดิ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๗	พลเอก จิระ โกมุทพงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๘	พลเรือเอก จีรพัฒน์ ปานสกุณ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๒๙	นายจุมพล สุขมั่น	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๐	นางจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๑	พลอากาศตรี เฉลิมชัย เครืองาม	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๒	นายเฉลิมพล ประทีปะวณิช	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๓	นายเฉลิมศักดิ์ อบสุวรรณ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๔	พลเรือเอก ชนินทร์ ชุณหรัชพันธุ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๕	นายชัย ชิดชอบ		✔		
๐๓๗	นายชาญวิทย์ ผลชีวิน	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๘	นายชาลี เอียดสกุล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๓๙	พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๐	นายชูชัย ศุภวงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๑	นายชูชาติ อินสว่าง	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๒	นายชูศักดิ์ เกวี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๓	พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๔	พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๕	พลเอก ชูศิลป์ คุณาไทย	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๖	นายฐาปนุตร ชมเสวี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๗	พลเอก ฐิติวัจน์ กำลังเอก	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๘	นายณรงค์ สหเมธาพัฒน์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๔๙	พลเรือเอก ณรงค์พล ณ บางช้าง	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๕๐	พันตำรวจเอก ณรัชต์ เศวตนันทน์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๕๒	นายดำรงค์ พิเดช	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๐๕๓	ศาสตราจารย์ดุสิต เครืองาม	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๕๔	นายดุสิต ลีลาภัทรพันธุ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๕๕	พลตำรวจเอก เดชณรงค์ สุทธิชาญบัญชา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๕๖	นายเดชาภิวัฒน์ ณ สงขลา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๕๗	นายตระกูล วินิจนัยภาค	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๕๘	พลตำรวจโท ตรีทศ รณฤทธิวิชัย		✔		
๐๕๙	นายต่อพงศ์ เสลานนท์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๐	พลตำรวจเอก ไตรรัตน์ อมาตยกุล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๑	นางถวิลวดี บุรีกุล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๒	พลอากาศเอก ทวิเดนศ อังศุสิงห์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๓	นายทวีศักดิ์ กออนันตกูล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๔	ร้อยเอก ทินพันธุ์ นาคะตะ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๕	นายธงชัย ลืออดุลย์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๖	พลเอก ธงชัย สาระสุข	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๖๗	พันเอก ธนศักดิ์ มิตรภานนท์		✔		
๐๖๘	นายธเนศพล ธนบุณยวัฒน์	✔			
๐๖๙	ศาสตราจารย์ธรรมศักดิ์ พงศ์พิชญามาตย์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๐	พลเอก ธวัช จารุกลัส	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๑	นายธวัชชัย เทอดเผ่าไทย	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๒	นายธวัชชัย ฟักอังกูร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๓	พลเอก ธวัชชัย สมุทรสาคร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๔	นายธานินทร์ ผะเอม	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๕	พลตำรวจโท ธีรจิตร์ อุตมะ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๖	พลอากาศเอก ธีระภาพ เสนะวงษ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๗	พลเอก นคร สุขประเสริฐ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๘	นางนรรัตน์ พิมเสน	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๗๙	นายนิกร จำนง	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๐๘๐	นางนินนาท ชลิตานนท์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๑	พลอากาศเอก นิรันดร์ ยิ้มสรวล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๒	นายบวรเวท รุ่งรุจี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๓	นายบัญชา ปรมีศณาภรณ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๔	พลโท บัญชา สิทธิวรยศ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๕	นางเบญจวรรณ สร่างนิทร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๖	พลเรือเอก ประดิษฐ์ ศิริคุปต์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๗	นางประภา เหตระกูล ศรีนวลนัด	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๘๘	นายประภาศ คงเอียด		✔		
๐๘๙	นายประมนต์ สุธีวงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๐	ร้อยเอก ประยุทธ เสาวคนธ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๑	นายประยูร เชี่ยววัฒนา		✔		
๐๙๒	นายประสิทธิ์ ปทุมารักษ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๓	พลเอก ปราการ ชลยุทธ		✔		
๐๙๔	นายปรีชา บุตรศรี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๕	พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๖	นางปัทมา เธียรวิศิษฏ์สกุล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๗	นายปานเทพ กล้าณรงค์ราญ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๘	นางสาวปิยะธิดา ประดิษฐบาทุกา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๐๙๙	นายปีติพงศ์ พึ่งบุญ ณ อยุธยา		✔		
๑๐๐	พลอากาศเอก เผด็จ วงษ์ปิ่นแก้ว	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๐๑	นายพงศ์ศักติ์ เสมสันต์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๐๒	นายพนม ศรศิลป์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๐๓	นายพรชัย ตระกูลวรานนท์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๐๔	คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๐๕	นางพรพันธุ์ บุณยรัตพันธุ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๐๖	พลเอก พหล สง่าเนตร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๑๐๗	พลเอก พอพล มณีรินทร์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๐๘	พลเรือเอก พะจุณณ์ ตามประทีป	✔			
๑๐๙	พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๐	นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๑	นายไพฑูรย์ หลิมวัฒนา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๒	พลเอก ภิญโญ แก้วปลั่ง	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๓	พลเอก ภูดิศ ทัตติยโชติ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๔	พลอากาศเอก มนัส รูปขจร		✔		
๑๑๕	นายมนู เลียวไพโรจน์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๖	นางมิ่งขวัญ วิชยารังสฤษดิ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๗	นางเมธินี เทพมณี		✔		
๑๑๘	พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๑๙	พลเรือเอก ยุทธนา เกิดด้วยบุญ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๐	พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๑	นางรวีวรรณ ภูริเดช	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๒	นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๓	พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๔	พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๕	นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๖	พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๗	นายเลิศวิโรจน์ โกวัฒนะ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๘	พลตำรวจเอก วรพงษ์ ชิวปรีชา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๒๙	นายวรรณธรรม กาญจนสุวรรณ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๐	พลเอก วรวิทย์ พรรณสมัย	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๑	นายวรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๒	พลโท วราห์ บุญญะสิทธิ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๓	นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๑๓๔	พลเอก วัฒนา สรรพานิช	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๕	พลอากาศเอก วัธน มณีนัย	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๖	นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๗	นายวันชัย สอนศิริ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๘	นายวัลลภ พริ้งพงษ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๓๙	พลเอก วิชิต ยาทิพย์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๐	นายวิเชียร ชวลิต	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๑	พลเอก วิเชียร ศิริสุนทร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๓	นายวินัย ดะห์ลัน	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๔	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๖	นายวิวัฒน์ ศัลยกำธร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๗	นายวิวรรธน์ แสงสุริยะฉัตร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๘	พลเอก วุฒินันท์ ลีลายุทธ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๔๙	นายไวกูณฑ์ ทองอร่าม	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๐	พลตำรวจเอก ศรีวราห์ รังสิพราหมณกุล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๑	นายศานิตย์ นาคสุขศรี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๒	นายศิริชัย ไม้งาม	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๓	นายสถิตย์ ลิ่มพงศ์พันธุ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๔	พลเรือเอก สถิรพันธุ์ เกยานนท์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๖	นายสมชัย เจริญชัยฤทธิ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๗	นายสมชัย ฤชุพันธุ์		✔		
๑๕๘	นายสมชาย พฤฒิกัลป์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๕๙	พลโท สมชาย ลิ้นประเสริฐ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๐	นายสมเดช นิลพันธุ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๑	นายสมพงษ์ สระกวี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๒	นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๓	พลเอก สราวุฒิ ชลออยู่	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๑๖๕	นายสังศิต พิริยะรังสรรค์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๖	นายสันตศักย์ จรูญ งามพิเชษฐ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๗	พลตรี สิระวิตร์ นาคทอง	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๘	นายสุชน ชาลีเครือ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๖๙	พันเอก สุชาติ จันทรโชติกุล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๐	นายสุนชัย คำนูณเศรษฐ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๑	นายสุรชัย ดนัยตั้งตระกูล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๒	พลเอก สุรเดช เฟื่องเจริญ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๓	นายสุรินทร์ จิรวิศิษฎ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๔	พลเรือเอก สุรินทร์ เริงอารมณ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๕	นายสุวัฒน์ จิราพันธุ์		✔		
๑๗๖	พลตำรวจเอก สุวิระ ทรงเมตตา		✔		
๑๗๗	นายเสรี สุวรรณภานนท์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๘	นายเสรี อติภัทธะ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๗๙	นายอโณทัย ฤทธิปัญญาวงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๐	พลอากาศเอก อนาวิล ภิรมย์รัตน์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๑	พลเรือเอก อนุทัย รัตตะรังสี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๒	นายอนุสร จิรพงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๓	นายอนุสิษฐ คุณากร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๔	นายอภิชาต จงสกุล	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๕	พลเอก อภิชาต เพ็ญกิตติ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๖	นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๗	พลเรือเอก อภิวัฒน์ ศรีวรรธนะ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๘	นางอรมน ทรัพย์ทวีธรรม	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๘๙	นายอรุณ จิรชวาลา	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๐	นายอลงกรณ์ พลบุตร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๑	ศาสตราจารย์อิศรา ศานติศาสน์		✔		

เลขประจำตัวสมาชิก	ชื่อ - ชื่อสกุล	มา	ลา	ขาด	หมายเหตุ
๑๙๒	นายอัครินทร์ เลิศกิจชัยศิริ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๓	นายอับดุลฮาลิม มินชาร์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๔	พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๕	พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๗	พลตำรวจโท อำนวย นิ่มมะโน	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๘	นายอำพล จินดาวัฒนะ	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๑๙๙	นายอุทัย เลาหวิเชียร	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
๒๐๐	พลเอก เอกชัย จันทร์ศรี	✔			รับข้อมูลด้วยบัตร
	รวม ๑๙๓	**๑๗๖**	**๑๗**	-	

นางสาววรรณภัสสร รุจิกุลสิริ
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

นางบุญพา เผ่าสำราญ
ตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ

รายงานการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐
วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐
ณ ตึกรัฐสภา

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๓๑ นาฬิกา
จำนวนสมาชิกที่มาประชุมทั้งหมดที่ลงชื่อไว้เมื่อเลิกประชุม ๑๗๖ คน

ร้อยเอก ทินพันธุ์ นาคะตะ (ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ) : สวัสดีครับ เรียนท่านสมาชิก ขณะนี้มีสมาชิกลงชื่อมาประชุมจำนวน ๑๑๑ ท่าน ครบองค์ประชุมแล้ว ผมขอเปิดการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เพื่อดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระนะครับ

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่จะแจ้งต่อที่ประชุม ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒ รับรองรายงานการประชุม ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องที่คณะกรรมาธิการพิจารณาเสร็จแล้ว

๓.๑ รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

รายงาน

ของ

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

๑๘	๑๒	สปท.

สำนักกรรมาธิการ ๒
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ด่วนที่สุด

(สำเนา)

ที่ (สปท) ๖๘๕/๒๕๖๐

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ถนนอู่ทองใน เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

กราบเรียน ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานของคณะกรรมาธิการดังกล่าวข้างต้น จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๘ วันอังคารที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติตั้งคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน นั้น ซึ่งกรรมาธิการคณะนี้ประกอบด้วย

๑. พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ	ประธานกรรมาธิการ
๒. พลเอก อภิชาต เพ็ญกิตติ	รองประธานกรรมาธิการ คนที่หนึ่ง
๓. นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	รองประธานกรรมาธิการ คนที่สอง
๔. พลเอก วัฒนา สรรพานิช	ที่ปรึกษากรรมาธิการ
๕. พลเอก ธวัช จารุกลัส	ที่ปรึกษากรรมาธิการ
๖. พลเอก ชัยชาญ ช้างมงคล	โฆษกกรรมาธิการ
๗. นางถวิลวดี บุรีกุล	โฆษกกรรมาธิการ
๘. นางเบญจวรรณ สร่างนิทร	กรรมาธิการ
๙. พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	กรรมาธิการ
๑๐. พลอากาศเอก อนาวิล ภิรมย์รัตน์	กรรมาธิการ
๑๑. นายธงชัย ลืออดุลย์	กรรมาธิการ
๑๒. นายอภินันท์ ชื่อธานุวงศ์	กรรมาธิการ
๑๓. พลเอก ธงชัย สาระสุข	กรรมาธิการ
๑๔. นายเดชาภิวัฒน์ ณ สงขลา	กรรมาธิการ
๑๕. นายพงศ์ศักติฐ์ เสมสันต์	กรรมาธิการ
๑๖. พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	กรรมาธิการ
๑๗. นายธานินทร์ ผะเอม	กรรมาธิการ
๑๘. พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	กรรมาธิการ
๑๙. พลเอก สุรเดช เฟื่องเจริญ	กรรมาธิการ
๒๐. พลเอก สสิน ทองภักดี	กรรมาธิการ
๒๑. พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ์	เลขานุการกรรมาธิการ
๒๒. นายอนุสิษฐ คุณากร	เลขานุการกรรมาธิการ
๒๓. นายศานิตย์ นาคสุขศรี	เลขานุการกรรมาธิการ

อนึ่ง พลเอก ชัยชาญ ช้างมงคล และพลเอก สสิน ทองภักดี ได้มีหนังสือแจ้งความประสงค์ขอลาออกจากการเป็นสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐ ส่งผลให้สมาชิกภาพการเป็นกรรมาธิการสิ้นสุดลงตามข้อ ๙๑ (๓) แห่งข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘

และในคราวประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐ ที่ประชุมมีมติแต่งตั้ง พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ เป็นกรรมาธิการ แทนตำแหน่งที่ว่างลง

บัดนี้ คณะกรรมาธิการได้พิจารณาศึกษารายงานเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ตามแผนการปฏิรูปของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เสร็จแล้ว

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศพิจารณา และหากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเห็นชอบ ขอได้โปรดส่งรายงานดังกล่าวไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ

(ยงยุทธ สาระสมบัติ)
ประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

สำนักกรรมาธิการ ๒
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๔ ๒๖๑๐
โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๖๑๐

ปิติภัทร/ร่าง
รวีวรรณ/พิมพ์
ประสิทธิผล/ตรวจ

สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี

(อาพัทธ์ สุขะนันท์)
ผู้อำนวยการสำนักกรรมาธิการ ๒
แทนเลขานุการกรรมาธิการ

สารบัญ

รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

		หน้า
ส่วนที่ ๑	**บทนำ**	**๑**
	๑.๑ แผนการปฏิรูป	๓
	๑.๒ หลักการและเหตุผล	๓
	๑.๓ วัตถุประสงค์	๖
	๑.๔ วิธีการปฏิรูป	๖
	๑.๕ กำหนดเวลาการปฏิรูป	๘
	๑.๖ แหล่งที่มาของงบประมาณ	๘
	๑.๗ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๘
ส่วนที่ ๒	**แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม**	**๙**
	๒.๑ ประสบการณ์จากต่างประเทศเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน	๑๑
	๒.๑.๑ สหราชอาณาจักร	๑๑
	๒.๑.๒ สหพันธรัฐมาเลเซีย	๑๒
	๒.๑.๓ สาธารณรัฐสิงคโปร์	๑๓
	๒.๑.๔ เครือรัฐออสเตรเลีย	๑๔
	๒.๑.๕ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน	๑๗
	๒.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงานของประเทศไทย	๒๔

หน้า

๒.๓ แนวคิด ความเป็นมา และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ๒๘

๒.๓.๑ ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม ๒๙

๒.๓.๒ แผนการดำเนินงานของรัฐบาลกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ๓๒

๒.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน ๓๕

ส่วนที่ ๓ สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ๔๓

๓.๑ ปัญหาด้านโครงสร้าง ๔๖

๓.๒ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ๔๗

๓.๓ ปัญหาด้านกฎหมาย ๔๘

๓.๔ ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ๕๐

๓.๕ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕๑

๓.๖ ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร ๕๑

ส่วนที่ ๔ ผลการศึกษาของคณะกรรมาธิการในระดับพื้นที่และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ๕๓

๔.๑ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด ๕๘

๔.๑.๑ จังหวัดยโสธร ๕๘

๔.๑.๒ จังหวัดนครนายก ๖๐

๔.๑.๓ จังหวัดราชบุรี ๖๑

๔.๑.๔ จังหวัดกาญจนบุรี ๖๒

๔.๒ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ ๖๔

๔.๒.๑ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ๖๔

๔.๒.๒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ๖๕

๔.๒.๓ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ๖๖

หน้า

๔.๓ สรุปผลการศึกษาปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ในระดับพื้นที่ ๖๗

๔.๓.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้างและภารกิจ ๖๗

๔.๓.๒ ปัจจัยด้านการสร้างความเป็นธรรม ๖๘

๔.๓.๓ ปัจจัยด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ ๖๘

๔.๓.๔ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ๖๘

๔.๓.๕ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร ๖๙

๔.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ” ๖๙

๔.๕ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒ ๗๒

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป ๗๕

๕.๑ ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ๗๗

๕.๑.๑ ข้อเสนอแนะด้านโครงสร้าง ๗๗

๕.๑.๒ ข้อเสนอแนะด้านภารกิจ ๗๘

๕.๑.๓ ข้อเสนอแนะด้านการสร้างความเป็นธรรม ๗๘

๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ ๗๙

๕.๑.๕ ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ ๗๙

๕.๑.๖ ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาบุคลากร ๘๐

๕.๑.๗ ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำฐานข้อมูล ๘๐

๕.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ๘๒

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับส่วนกลาง ๘๒

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด ๘๓

๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ ๘๔

หน้า

๕.๓ สรุปมาตรการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๘๗

๕.๓.๑ มาตรการด้านการบริหารจัดการ ๘๗

๕.๓.๒ มาตรการด้านบุคลากร ๘๗

๕.๓.๓ มาตรการด้านระเบียบกฎหมาย ๘๘

ส่วนที่ ๖ บรรณานุกรม

ส่วนที่ ๗ ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ภาคผนวก ข มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

ภาคผนวก ค มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

ภาคผนวก ง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก จ แผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)

ภาคผนวก ฉ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ จังหวัดยโสธร

ภาคผนวก ช รายงานสรุปผลเบื้องต้น โครงการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ จังหวัดยโสธร ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๓ – วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙

ภาคผนวก ซ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ จังหวัดนครนายก

ภาคผนวก ณ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ จังหวัดราชบุรี

ภาคผนวก ญ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” วันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ จังหวัดกาญจนบุรี

ภาคผนวก ฎ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” วันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก ฏ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

ส่วนที่ ๘ รายชื่อของคณะกรรมาธิการ ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมาธิการ คณะอนุกรรมาธิการ ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมาธิการ และคณะทำงาน

- รายชื่อคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
- รายชื่อที่ปรึกษาคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
- รายชื่อคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพและการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
- รายชื่อที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
- รายชื่อคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ

สารบัญภาพ

รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

		หน้า
ภาพที่ ๑	หน้าตา (feature) ของแอพลิเคชั่น (Application) “OneService”	๑๔
ภาพที่ ๒	ปัจจัย ๑๐ ข้อ สู่การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีคุณภาพ	๒๑
ภาพที่ ๓	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)	๓๐
ภาพที่ ๔	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)	๓๐
ภาพที่ ๕	แนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบที่ ๓	๔๐

สารบัญตาราง

รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

		หน้า
ตารางที่ ๑	ความต้องการของประชาชนและความต้องการขององค์กรในระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน	๑๕
ตารางที่ ๒	การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนจากต่างประเทศ	๒๓
ตารางที่ ๓	ตัวอย่างหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ในประเทศไทย	
ตารางที่ ๔	ตารางเปรียบเทียบประเภทของภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมย้อนหลัง ๓ ปี	๓๘
ตารางที่ ๕	สรุปการลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน	๕๕

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

๑.๑ แผนการปฏิรูป

การพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ

๑.๒ หลักการและเหตุผล

จากการที่คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ที่ต้องให้ “จังหวัด” และ “กลุ่มจังหวัด” เป็นกลไกหลักโดยใช้ “แผนพัฒนาจังหวัด” และ “แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด” เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายของรัฐบาล อีกทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ การบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลักจึงเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั้งในแนวนอนระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ตลอดจนความสัมพันธ์ในแนวดิ่งระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ในทางปฏิบัติยังประสบกับปัญหาหลายประการ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลางกับราชการส่วนภูมิภาคยังขาดการบูรณาการ เนื่องจากหน่วยงานส่วนกลางส่วนใหญ่ยังคงบริหารงานในแนวดิ่งตามภารกิจ (function) ราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคจึงบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายและจัดทำแผนงาน/โครงการในการเสนอของบประมาณตามที่ราชการส่วนกลางกำหนดเท่านั้น

ยิ่งไปกว่านั้น แม้ในทางปฏิบัติจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารงานอำเภอแบบบูรณาการในหลายจังหวัดก็ตาม แต่ก็มิได้มีสถานภาพที่ถูกรองรับตามกฎหมาย การจัดทำของบประมาณเพื่อสนับสนุนแผนงาน/โครงการในระดับอำเภอจึงมักไม่ถูกบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนพัฒนาจังหวัด ส่งผลให้แผนพัฒนาในพื้นที่ขาดข้อต่อในระดับอำเภอ ยิ่งไปกว่านั้น การที่ไม่มีแผนพัฒนาในระดับชุมชน/หมู่บ้าน ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพของคณะกรรมาการหมู่บ้าน ส่งผลให้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับการตอบสนอง และถึงแม้ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคจะได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านเวทีต่าง ๆ แต่ก็ปรากฏว่าความต้องการของประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนพัฒนาจังหวัด

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้จัดทำแผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือในการบูรณาการ และได้ดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัดผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่ ระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ จนกระทั่งนำไปสู่การพิจารณาจัดทำและเสนอ**รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง “การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”** ต่อสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เมื่อวันจันทร์ที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการดังกล่าวแล้วให้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

หลังจากนั้น โดยที่การดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดยโสธร คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นจังหวัดยโสธรเพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาของการนำแนวการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการพัฒนาพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยในการดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาดังกล่าว จังหวัดยโสธรได้เลือกตัวอย่างกรณีศึกษา เรื่อง **“การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม”** ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตลอดจนสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นในอำเภอเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงเห็นควรให้มีการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปฏิรูปของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ จังหวัดยโสธร เพื่อนำไปสู่การสร้างแหล่งเรียนรู้การนำแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการยกระดับการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ โดยศึกษาประเด็นปัญหาสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้รับการร้องเรียน และขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผลที่ได้จากการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประการหนึ่ง คือ การกำหนดองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ซึ่งคณะกรรมาธิการได้ถอดบทเรียนเป็น **“ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร”** ประกอบด้วย ๑) โครงสร้าง ๒) ภารกิจ ๓) การสร้างความเป็นธรรม ๔) ระเบียบกฎหมายที่รองรับ ๕) การบริหารจัดการ และ ๖) การพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการทดสอบยืนยัน “ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” และเพื่อเป็นการขยายผลในการนำแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) มาใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ด้วยการนำตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมาปรับใช้กับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอื่น โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชนให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมต่อไป คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพและการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้เพิ่งทางลงพื้นที่เพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” และศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ณ จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี ในวันที่ ๓ และวันที่ ๑๖ – ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ดังนั้น คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้ดำเนินการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ตลอดจนผลการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น และสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป **“การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”** ภายใต้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมต่อไป

๑.๓ วัตถุประสงค์

๑.๓.๑ เพื่อขยายผลการขับเคลื่อนแนวคิด “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยสร้างตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ

๑.๓.๒ เพื่อสนับสนุนแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และตลอดจนสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

๑.๓.๓ เพื่อเสนอแนะแนวทางการขับเคลื่อนการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๔ วิธีการปฏิรูป

คณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ได้ดำเนินการพิจารณาศึกษาและจัดทำรายงานการปฏิรูป เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม” โดยศึกษาจาก

๑.๔.๑ ระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม

๑.๔.๒ เอกสารและหนังสือที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม

๑.๔.๓ ผลการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดโดยคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนี้

๑.๔.๓.๑ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอร์รัล อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

๑.๔.๓.๒ ผลการลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการของจังหวัดต้นแบบตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร

๑.๔.๓.๓ ผลการศึกษาโครงการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๓ – วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอร์รัล อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

๑.๔.๓.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ ภูเขางาม รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก และผลการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

๑.๔.๓.๕ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ โรงแรม ณ เวลา อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และผลการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

๑.๔.๓.๖ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ โรงแรม รอยัล ริเวอร์แคว รีสอร์ท แอนด์ สปา อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

๑.๔.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดโดยกระทรวงมหาดไทย

๑.๔.๔.๑ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

๑.๔.๔.๒ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

๑.๕ กำหนดเวลาการปฏิรูป

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

ระยะที่ ๑ : ดำเนินการทันทีภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ระยะที่ ๒ : ดำเนินการในห้วงระยะเวลาปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔

ระยะที่ ๓ : ส่งมอบภารกิจการขับเคลื่อนการปฏิรูปให้แก่รัฐบาลชุดต่อไป

๑.๖ แหล่งที่มาของงบประมาณ

๑.๖.๑ กระทรวงมหาดไทย

๑.๖.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๗ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑.๗.๑ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

๑.๗.๒ กระทรวงมหาดไทย

๑.๗.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๒

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการ การร้องทุกข์ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการ การร้องทุกข์ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

๒.๑ ประสบการณ์จากต่างประเทศเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

๒.๑.๑ สหราชอาณาจักร

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น ได้มีการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางสำหรับทุกหน่วยงานมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๙๗ โดยในช่วงเวลานั้นมีการปฏิรูประบบการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิด **“บริการต้องมาก่อน (Service First)”** โดยวางกรอบการให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานอย่างน้อย ๖ ข้อ ดังนี้[๑]

๑) ต้องตอบจดหมายที่มีการเขียนเข้ามาถึงหน่วยงานอย่างรวดเร็วและชัดเจน แต่ละหน่วยจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในเรื่องนี้ และจะต้องเผยแพร่ผลการดำเนินการต่อเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

๒) เจ้าหน้าที่จะต้องมาพบกับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๐ นาที นับจากเวลาที่มีการนัดหมาย ณ ที่ทำการของหน่วยงาน

๓) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและมีความตรงไปตรงมา และอย่างน้อยจะต้องมีหมายเลขโทรศัพท์ ๑ หมายเลข สำหรับการให้ข้อมูลรายละเอียดหรือเพื่อส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

๔) ปรึกษาหารือผู้เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับการบริการที่จัดให้ พร้อมทั้งมีการรายงานผล

๕) ต้องมีขั้นตอนการทำงานอย่างน้อย ๑ กระบวนการ สำหรับเรื่องราวร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถส่งให้กับผู้มาติดต่อได้ทันทีเมื่อได้รับการร้องขอ

๖) ทำทุกอย่างที่เป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผลในการให้บริการแก่ทุกคน รวมทั้งคนที่มีความต้องการพิเศษ

---

[๑] House of Commons Public Administration Select Committee, From Citizen’s Charter to Public Service Guarantees: Entitlements to Public Services, 2008, [online], Available : https://www.publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmselect/cmpubadm/411/411.pdf.

๒.๑.๒ สหพันธรัฐมาเลเซีย

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในประเทศมาเลเซียนั้น มีการดำเนินการผ่านระบบบรรเทาข้อร้องเรียน (Complaint Redressal System) ของสำนักงานเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Public Complaints Bureau : PCB) หน่วยงานนี้ได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๗๑ (พ.ศ. ๒๕๑๔) โดยในระยะเริ่มแรกมีเจ้าหน้าที่จากสำนักนโยบายมาปฏิบัติงานในส่วนนี้ ก่อนที่ในปี ค.ศ. ๑๙๙๒ จะถูกแยกออกมาเป็นหน่วยงานเฉพาะ มีจุดประสงค์เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานส่วนกลางประมาณ ๗๐ คน (ปี ค.ศ. ๒๐๐๖) และยังมีการจัดตั้งสำนักงานระดับพื้นที่อีกจำนวน ๔ แห่ง ในการพัฒนาระบบการบรรเทาข้อร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพนั้น มีเรื่องของการออกกฎหมายรวมอยู่ด้วย ซึ่งเป็นการออกกฎหมายเพื่อการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในปีเดียวกับที่มีการแยกหน่วยงานนี้ออกมา รวมทั้งมีการตั้งคณะกรรมการถาวรเพื่อการจัดการข้อร้องทุกข์ของประชาชนขึ้น (The Permanent Committee on Public Complaints : PCPC) อันประกอบไปด้วย เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นประธาน และมีหัวหน้าส่วนราชการทุกภาคส่วนร่วมเป็นกรรมการชุดนี้ รวมถึงหัวหน้าส่วนงานด้านการต่อต้านการทุจริต คณะกรรมการชุดนี้มีอำนาจมากในหลายเรื่อง เช่น อำนาจสืบสวนสอบสวน สามารถเรียกตัวบุคคลมาให้ข้อมูลได้ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางราชการต่าง ๆ ได้ และคำสั่งใด ๆ ที่ออกจากกรรมการชุดนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ต้องรับไปดำเนินการเช่นเดียวกับคำสั่งของรัฐบาล ซึ่งตัวแบบนี้เป็นรูปแบบเฉพาะและค่อนข้างแตกต่างจากการทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศต่าง ๆ ต่อมาในปี ค.ศ. ๒๐๐๒ มีการปรับปรุงกฎหมายฉบับนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีการปฏิรูปประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร PCB นี้ โดยให้มีหน้าที่และอำนาจเพิ่มเติมขึ้น ๓ เรื่อง คือ

๑) การตรวจสอบ ติดตาม และวิเคราะห์ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

๒) การดำเนินการแก้ไขปัญหาเชิงรุก

๓) การดำเนินการในการดูแลปัญหาของประชาชนในระดับรากหญ้า

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดการปัญหาส่วนใหญ่ที่มาถึง PCB จะเป็นเรื่องราวที่มีความซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหานาน หรือเป็นปัญหาที่แก้ไขมานานแล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จ หรือเรื่องเงียบหายไป ในระบบการรับเรื่องร้องเรียนมีหลายช่องทางที่สามารถติดต่อเข้ามาได้ตั้งแต่เดินเข้าที่สำนักงานกลางได้โดยตรงด้วยตนเอง หรือสำนักงานสาขาตามหัวเมืองต่าง ๆ ๙ แห่ง การส่งไปรษณีย์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ส่งทางอีเมล (E-mail) ส่งข้อร้องเรียนทางหน้าเว็บไซต์แบบมีการโต้ตอบทันทีกับเจ้าหน้าที่ หมายเลขสายด่วนที่จดจำง่าย โดยผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบข้อมูลและสถานะของข้อร้องเรียนได้ผ่านทางเว็บไซต์ โดยระบุหมายเลขผู้ร้องหรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน นอกจากนี้ PCB ยังจัดให้มีหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์เคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ห่างไกล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะมีแบบฟอร์มการร้องเรียนให้กรอกข้อมูลซึ่งข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เข้ามาจะถูกเก็บเป็นความลับ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพียงเรื่องที่ตนเกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ในส่วนผู้บริหารตั้งแต่ระดับรองผู้อำนวยการ PCB มีอำนาจและสามารถเข้าถึงข้อมูลทุกเรื่องได้ มีกระบวนการแจ้งข้อมูลและสอบถามกลับไปยังประชาชนถึงผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามา โดยจะมีกรอบกำหนดเวลาการดำเนินงานในขั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการแก้ไขปัญหาของ PCB ด้วย

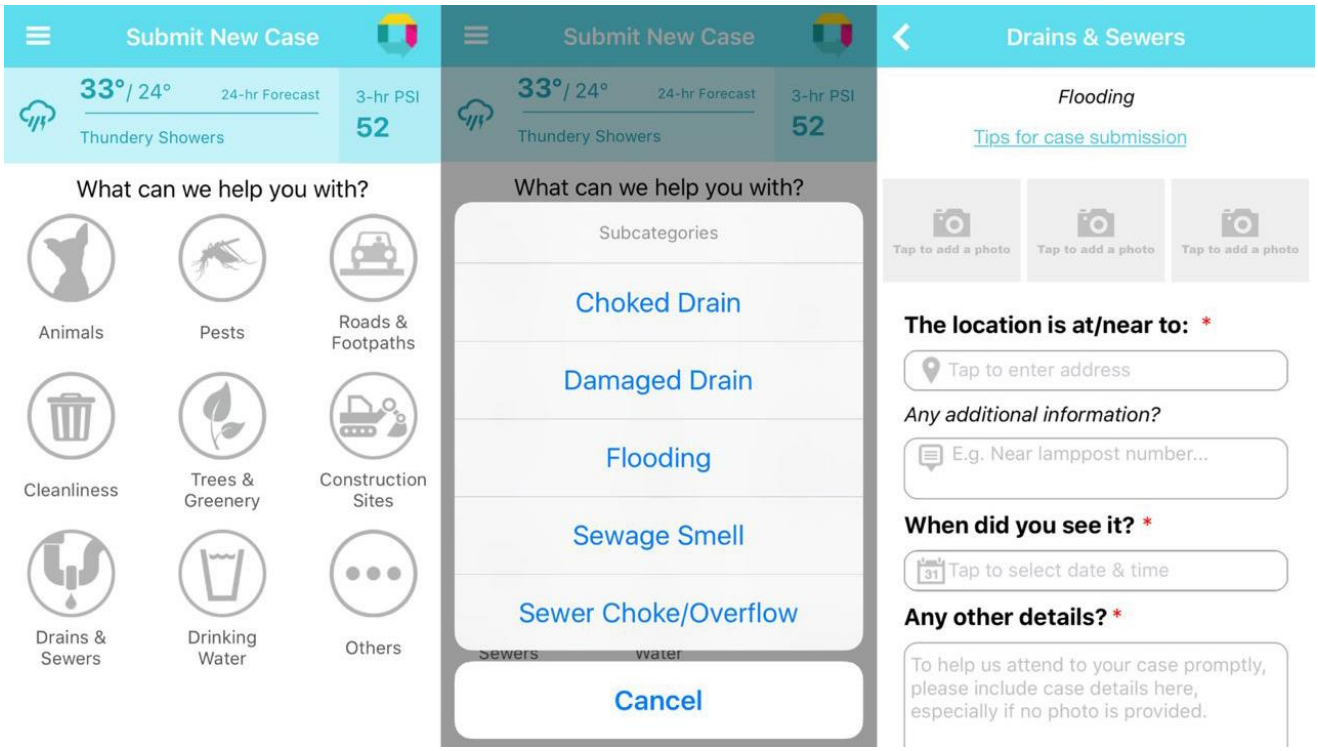
นอกจากนี้ พรรคการเมืองและภาคประชาสังคม เช่น NGOs ถือว่ามีส่วนสำคัญในการช่วยนำเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องของประชาชน เข้ามาส่งต่อการดำเนินการยัง PCB บทบาทขององค์กรเหล่านี้จึงเป็นทางเลือกในการประสานระหว่างรัฐและประชาชนโดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล ท้ายที่สุดมีกลไกรองรับเพื่อแก้ไขปัญหาข้อโต้แย้งที่อาจมีขึ้นในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยังเกิดความไม่พึงพอใจในกระบวนการสืบสวนสอบสวนหรือผลการแก้ไขปัญหาที่ตนร้องอีกด้วย ภายใต้การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพดังที่กล่าวมา ทำให้องค์กร PCB มีบทบาทหลักในการเป็นหูเป็นตาให้กับทั้งรัฐและประชาชน รวมทั้งเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือได้รับการยอมรับจากประชาชนในด้านการจัดการระบบการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์และออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ทุนน้อย ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนนี้ได้อย่างกว้างขวางและสะดวก อันเป็นการช่วยทำให้เสียงของประชาชนไปถึงหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒.๑.๓ สาธารณรัฐสิงคโปร์

ในเดือนกันยายน ปี ค.ศ. ๒๐๑๔ ที่ผ่านมา สำนักงานบริการประจำเมือง (The Municipal Services Office: MSO) ร่วมกับองค์กร IDA (The Infocomm Development Authority of Singapore) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลสิงคโปร์ที่มีภารกิจในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารราชการของสิงคโปร์ ได้เปิดตัวแอพลิเคชั่น (Application) ใหม่ที่อำนวยความสะดวกให้ชาวสิงคโปร์สามารถแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ บนสมาร์ทโฟนที่ใช้ชื่อแอพลิเคชั่นว่า “OneService” ซึ่งมีความมุ่งหมายให้เป็นแอพลิเคชั่นเดียวเบ็ดเสร็จในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งยังสามารถอัพโหลดข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ไฟล์รูปภาพ ระบุสถานที่ที่พบเห็นปัญหา ระบุเวลาที่พบเห็น เป็นต้น ประกอบข้อร้องเรียนได้อีกด้วย เมื่อดาวน์โหลดแอพลิเคชั่นดังกล่าวนี้มาแล้ว จะพบกับหน้าตา (feature) ของแอพลิเคชั่นดังภาพที่ ๑[๒] ซึ่งจะมีการแบ่งหมวดหมู่เรื่องราวร้องเรียนออกเป็นเรื่องต่าง ๆ ตามความประสงค์ของประชาชนที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ เช่น ปัญหาการรบกวนของสัตว์เลี้ยง สัตว์รำคาญ ถนนหรือทางเท้าชำรุด ความสะอาด เขตก่อสร้าง เป็นต้น และเรื่องราวที่รับเข้ามานี้จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการใช้แอพลิเคชั่นนี้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน เป็นส่วนหนึ่งของโครงการขับเคลื่อนสิงคโปร์สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart city) ของรัฐบาล[๓]

[๒] ที่มาของภาพ : https://cdn01.vulcanpost.com/wp-uploads/2016/06/oneservice.jpg.

[๓] https://vulcanpost.com/156218/oneservice-app-singapore/.



ภาพที่ ๑ : หน้าตา (feature) ของแอพลิเคชั่น (Application) “OneService”

๒.๑.๔ เครือรัฐออสเตรเลีย

เครือรัฐออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลียเป็นตัวอย่างที่น่าสนใจในการพิจารณาศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้[๔]

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การร้องเรียน (Complaint) ไว้ว่า คือการแสดงออกถึงความไม่พอใจที่มีต่อองค์กรหนึ่ง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยที่การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนหรือการแก้ปัญหาเป็นที่คาดหมายได้อย่างชัดแจ้งหรือโดยปริยาย หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนหรือผู้รับบริการอาจเสนอเรื่องร้องเรียนต่อองค์กรโดยตรง หรือดำเนินการผ่านช่องทางอื่น เช่น ผ่านสมาชิกรัฐสภา หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เป็นต้น

[๔] Ombudsman Western Australia, Guidelines Effective Handling of Complaints Made to Your Organisation – An Overview, Revised January 2017, [online], Available : https://www.qld.gov.au/dsiti/assets/documents/complaints-management-procedure.pdf, Accessed 20 April 2017.

ตารางที่ ๑ : ความต้องการของประชาชนและความต้องการขององค์กรในระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

สิ่งที่ประชาชนต้องการ	สิ่งที่องค์กรต้องการ
- ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใช้งานง่าย - การรับฟังและเข้าใจ - การได้รับการเคารพ - คำชี้แจง คำอธิบาย - คำขอโทษ - การลงมือปฏิบัติให้เร็วที่สุด	- ระบบที่ใช้งานง่ายในการรับเรื่องร้องเรียน - การมอบหมายงานและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเยียวยาที่มีความชัดเจน - ระบบการบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - การนำข้อมูลการร้องเรียนมาใช้ในการระบุปัญหาและหาแนวโน้มของปัญหา - การพัฒนาการบริการในแต่ละพื้นที่

การร้องเรียนเป็นวิธีการสำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กรเพื่อรับผิดชอบต่อสาธารณะ และยังเป็นมาตรวัดผลการดำเนินงานขององค์กรและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรนั้น ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญต่อองค์กร ๓ ประการ ได้แก่

๑) ช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

๒) สามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนาการบริการให้ดีขึ้นได้

๓) ระบบการบริการจัดการที่ดีนำมาสู่ชื่อเสียงขององค์กร

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีอยู่ ๓ ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ ๑ การเปิดโอกาสให้มีการร้องเรียน ได้แก่ การเตรียมการเพื่อเปิดโอกาสมีการร้องเรียน มุ่งเน้นที่ตัวผู้รับบริการ มีความชัดเจน สามารถเข้าถึงได้ และได้รับการสนับสนุนและให้ความสำคัญจากหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และได้รับการจัดการโดยปราศจากอคติ เป็นธรรม และเป็นความลับ ตลอดจนมีการเยียวยา และมีระบบการทบทวนตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ ๓ ความรับผิดชอบและการเรียนรู้ ได้แก่ มีการแสดงออกอย่างชัดเจนถึงความรับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์กร

หลัก ๑๐ ประการ ของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

๑) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer focused) องค์กรจะต้องมีการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับคำติชม (feedback) ผ่านการร้องเรียน

๒) ทัศนวิสัย (Visibility) การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการและช่องทางการร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) การเข้าถึง (Accessibility) กระบวนการเสนอและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย

๔) การตอบสนอง (Responsiveness) เรื่องร้องเรียนจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้รับการแก้ไขในทันที ตามลำดับความเร่งด่วน และผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลตลอดกระบวนการ

๕) ความเป็นกลางและเป็นธรรม (Objectivity and fairness) การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างเท่าเทียม เป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง เพื่อเป็นหลักประกันว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจะเป็นไปอย่างยุติธรรม

๖) การรักษาความลับ (Confidentiality) ข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

๗) การเยียวยา (Remedy) เมื่อเรื่องร้องเรียนได้รับการตรวจสอบและยืนยันข้อเท็จจริง องค์กรจะต้องเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

๘) การพิจารณาทบทวน (Review) จะต้องเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบภายในและโดยหน่วยงานภายนอก และหรือการอุทธรณ์ เกี่ยวกับการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนขององค์กร และผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับทราบถึงวิธีดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

๙) ความรับผิดชอบ (Accountability) องค์กรจะต้องมีสำนึกรับผิดชอบต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนและการตอบสนองต่อจะต้องได้รับการเฝ้าสังเกตและรายงานผลไปยังผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๐) การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริหารขององค์กร

อนึ่ง ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นระบบที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (Fit for Purpose) ซึ่งแตกต่างกันไปตามบริบทขององค์กรและได้สัดส่วนกับจำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้การจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรเป็นไปอย่างทันท่วงที ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีอำนาจในการตัดสินใจหรือสามารถเข้าถึงผู้ซึ่งมีอำนาจตัดสินใจ เป็นผู้ที่มีทักษะ และมีอำนาจในการแก้ไขและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และในกรณีที่เหมาะสมอาจเป็นผู้ซึ่งสามารถจัดให้มีการเยียวยาผู้เสียหายและการปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หากเป็นไปได้ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดรับเรื่องควรจัดการเรื่องร้องเรียนในทันทีทันใดและควรเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความยุ่งยาก ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดรับเรื่องไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้ ก็ให้ส่งเรื่องต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานระดับสูงเพื่อดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือมาตรการที่เหมาะสมต่อไป

สมควรกล่าวในที่นี้ว่า ผู้ร้องเรียนมีแนวโน้มที่จะได้รับความพึงพอใจในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ มีความเป็นกลาง และมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๕ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

การจัดการข้อร้องเรียนเป็นส่วนสำคัญของการทำงานขององค์กรใด ๆ แต่ก็เป็นสิ่งที่ง่ายต่อการเข้าใจผิดหรือสร้างความชื่นชมได้ ความท้าทายสำหรับองค์กรส่วนใหญ่ คือ การใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการทั้งของประชาชนและองค์กร ดังนั้น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพให้กับประชาชน จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเกาะฮ่องกง ปี ค.ศ. ๒๐๐๘ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อว่า **“การดำเนินการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคของประชาชนที่เกิดขึ้นในการบริการสาธารณะ” เป็นหนึ่งในคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ** และจากผลการสำรวจเดียวกันนี้ ประชาชนให้คะแนนความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของรัฐในการตอบสนองข้อร้องเรียนของประชาชนไม่ถึงร้อยละ ๕๐ และคะแนนต่อภาคเอกชนสูงกว่า จึงเป็นที่มาของการแก้ไขปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยการทำงานของ “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)”[๕]

การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพให้กับชุมชน ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพของประชาชนมากขึ้น แต่ยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานนั้น ๆ ด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบดังกล่าวแล้ว ยังเป็นส่วนเสริมให้ประชาชนเข้ามาร่วมมือกับรัฐในการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของตนมากกว่าเพียงแค่การติดต่อเข้ามาเพื่อระบายความคับข้องใจของพวกเขาเท่านั้น ซึ่งในกระบวนการอาจจะต้องเริ่มแก้ไขตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการให้บริการ แต่หากทำได้แล้วจะเป็นประโยชน์ในระยะยาวต่อการลดปริมาณงานและความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระยะยาว

---

[๕] Efficiency Unit, A Guide to Complaints Handling and Public Enquiries, 2009, [online], Available : http://www.eu.gov.hk/en/reference/publications/A_Guide_to_Complaints_Handling_and_Public_Enquiries.pdf.

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพต้องการปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน อาทิ คำมั่นสัญญาจากผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงาน ต้องมีตัวอย่างแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ และต้องได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถทำหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลหลักฐานพยานต่าง ๆ เป็นต้น การจัดการเรื่องนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญสู่การพัฒนาการให้บริการของรัฐที่ดีขึ้น รัฐในฐานะที่พึ่งและเป็นผู้ให้บริการประชาชนจะต้องมองว่า ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามาถือเป็นโอกาสที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการสะท้อนกลับผลการปฏิบัติงานจากสังคมชุมชน และยังถือเป็นเครื่องสะท้อนความต้องการจำเป็นต่อการให้บริการและการปรับปรุงนโยบายของรัฐ

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยควรมีทัศนคติเชิงบวกต่อการได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ควรที่จะมองบริบทต่าง ๆ จากมุมมองของผู้ร้องเรียนก่อนเสมอ เพื่อที่จะช่วยให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สามารถสนองตอบความต้องการของทั้งรัฐบาลและผู้ร้องเรียน และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐควรแสดงบทบาทของการเป็นเจ้าของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและควรที่จะเป็นผู้ประสานงานต่อ ในกรณีที่ปัญหานั้นเป็นเรื่องที่จะต้องติดต่อประสานงานข้ามหน่วยงานมากกว่าที่จะมองว่าเรื่องนั้นมิใช่ธุระของตนหรือหน่วยงานของตนที่ต้องรับผิดชอบ

ปัจจัยสำคัญสู่การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่ดีควรจะประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

๑) ได้รับความสำคัญจากผู้บริหารระดับบน (Led from the top)

- ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และ แสดงความกระตือรือร้นและให้ความสนใจต่อการพัฒนาหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบในทุกระดับ

- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะที่เหมาะสม ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องมีการจัดเตรียมระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพด้วย

- มีการกำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน มีกระบวนการทำงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามได้

- มีระบบการทวนสอบหัวข้อของเรื่องราวร้องเรียนที่ได้รับมาอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าที่จะบันทึกเพียงสถิติตัวเลขของจำนวนเรื่องราวร้องเรียนเพียงอย่างเดียว

๒) เข้าถึงได้ง่าย (Easy to access)

- ช่องทางการติดต่อสื่อสารต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้อย่างชัดเจนทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่

- สามารถรับเรื่องร้องเรียนด้วยภาษาต่าง ๆ ได้ ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน รวมทั้ง สามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล หรือ จดหมายก็ได้

- สามารถร้องเรียนนอกเวลาทำการได้ โดยบันทึกเสียงไว้ในระบบ

๓) มีความเป็นธรรม (Fair)

- ทั้งผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน ทั้งรูปแบบวิธีการและเนื้อหาสาระ รวมทั้งจะต้องมีการจัดเครื่องมือช่วยเหลือแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียม เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือ ชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

- การตัดสินเรื่องราวร้องเรียนต่าง ๆ ต้องดำเนินไปบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและเหมาะสมตามกรณี มิใช่การตัดสินบนสถานะของบุคคล หรือเป็นไปโดยเลือกปฏิบัติ

๔) ทันต่อเวลา (Timely)

- มีการกำหนดตารางเวลาของการทำงานในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน

- กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ในการสืบเสาะค้นหาข้อมูล และหากจำเป็นต้องขยายเวลาให้นานขึ้นจะต้องแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนถึงสาเหตุความจำเป็นที่ต้องใช้เวลามากขึ้นในการดำเนินการ

- ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติให้ทันตามเวลาให้มากที่สุด และต้องแน่ใจว่าการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ จะไม่กระทบหรือเป็นภัยต่อสิทธิของผู้ร้องเรียน

๕) มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี (Well documented)

- ข้อมูลการร้องเรียนทุกเรื่อง ควรจะต้องถูกบันทึก และมีกระบวนการสืบเสาะติดตามเรื่อง โดยต้องมีการบันทึกสถิติ มีความพร้อมในการถูกดึงข้อมูลออกมาใช้ และสามารถนำมาวิเคราะห์ต่อได้

๖) มีความโปร่งใส (Transparent)

- ผู้ร้องเรียนควรต้องได้รับการแจ้งถึงเหตุผลของการสรุปผลการดำเนินการหรือเมื่อเรื่องดำเนินการถึงที่สุด

- ต้องเผยแพร่ข้อมูลสถิติของการดำเนินการต่อสาธารณะ

๗) มีความตรงไปตรงมา (Straightforward)

- กระบวนการไม่ควรยุ่งยาก

- ให้ความสำคัญต่อจุดเริ่มต้นของการเข้ามาติดต่อและเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความกังวลใจเป็นลำดับแรก

- ค้นหาวิธีที่เร็วที่สุดที่จะคลายความกังวลแรกของผู้ร้องเรียน

๘) เปิดใจกว้าง (Receptive)

- เจ้าหน้าที่ควรเคารพและเข้าใจถึงเหตุผลที่เป็นเบื้องหลังในทุก ๆ ข้อร้องเรียน

- ทุกเรื่องร้องเรียนต้องได้รับการพิจารณาด้วยทัศนคติเชิงบวก เจ้าหน้าที่ต้องแน่ใจว่า ผู้มาร้องเรียนรู้สึกได้ว่า เรื่องราวของเขาได้ถูกรับฟังและเจ้าหน้าที่เห็นคุณค่าในเรื่องนั้น ๆ อย่างแท้จริง

- ต้องไม่มีข้อบ่งชี้ว่าจะเกิดผลกระทบต่อผู้ที่มาร้องเรียนในกรณีที่เข้ามาติดต่อหน่วยงานของรัฐในอนาคต

๙) รักษาความลับของข้อมูล (Confidential)

- พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็น และต้องเป็นไปเพื่อต้องการสืบเสาะหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องต่อเรื่องร้องเรียน

- การใช้ข้อมูลต่าง ๆ จะใช้เป็นการภายใน ข้อมูลส่วนบุคคล หรือความลับเกี่ยวกับกรณีบุคคลต่าง ๆ ต้องไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะ

๑๐) มีประสิทธิภาพ (Effective)

- ข้อร้องเรียนควรจะมีผลต่อการปรับกลยุทธ์การให้บริการ การทบทวนนโยบาย และการปรับปรุงตามความเหมาะสม

- ต้องแน่ใจว่า ข้อร้องเรียนที่ส่งเข้ามาทางอีเมล์ได้รับการตอบสนอง มิใช่เพียงขึ้นเอาไว้ว่าติดต่อได้ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบติดตาม

สรุป ปัจจัย ๑๐ ประการ สู่การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนของเขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ตามแผนภาพได้ ดังนี้

ภาพที่ ๒ : ปัจจัย ๑๐ ข้อ สู่การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีคุณภาพ

แนวทางการเสริมสร้างระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๑) ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง : หากปราศจากความมุ่งมั่น และการยอมรับของฝ่ายบริหารแล้ว การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากมาก นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอบรมบ่มเพาะวัฒนธรรมการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนด้วยทัศนคติเชิงบวก สร้างให้เห็นว่าคุณค่าของการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อคุณูปการต่อประชาชนอย่างไร ทำให้เจ้าหน้าที่เห็นและเข้าใจว่า การร้องเรียนเป็นสิทธิอันชอบธรรมของประชาชนที่สามารถทำได้ และต้องมีการแจ้งผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหาทุกเรื่องให้ทราบ รวมทั้ง ต้องแน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีระดับตำแหน่งสูงพอต่อการมอบอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้

๒) ค้นหาและระบุช่องว่างให้พบ : ต้องมีการสำรวจช่องว่างของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยใด เพื่อทำให้สามารถปรับปรุงการบริหารจัดการได้ตรงจุด

๓) กำหนดแผนปฏิบัติการ : เมื่อทราบถึงช่องว่างที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ผู้บริหารจะต้องกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ทำการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

๔) จัดทำตัวแบบของการจัดการข้อร้องเรียนเผยแพร่ต่อสาธารณะ : ในภาคผนวกของรายงานผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการจะต้องมีข้อมูลตัวแบบเพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถนำตัวแบบไปปรับให้เข้ากับลักษณะขององค์กรที่ตนสังกัด

กล่าวโดยสรุป กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากประสบการณ์ต่างประเทศดังที่กล่าวมานี้ นับว่าเป็นตัวแบบที่ดี มีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการประชาชนในบริบทประเทศไทยในหลายเรื่อง ตั้งแต่การวางกรอบแนวคิดและกระบวนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามตัวแบบของเขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน เครือรัฐออสเตรเลีย และสหราชอาณาจักร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ในทุกพื้นที่ผ่านการใช้แอพลิเคชั่นอย่างเช่นกรณีของสาธารณรัฐสิงคโปร์ ตลอดจนการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรในภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อมาดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบคณะกรรมการเฉพาะซึ่งมีทั้งหน้าที่และอำนาจในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพของสหพันธรัฐมาเลเซีย ซึ่งทั้งหมดนี้ควรจะนำมาพิจารณาและวิเคราะห์อย่างเป็นองค์รวมก่อนนำไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

ตารางที่ ๒ : การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนจากต่างประเทศ

ประเทศ	องค์กร/หน่วยงาน	วิธีการ
๑. สหราชอาณาจักร	ทุกหน่วยงาน	การบริการต้องมาก่อน (Service First)
๒. สหพันธรัฐมาเลเซีย	Public Complaints Bureau (PCB) / The Permanent Committee on Public Complaints (PCPC)	ระบบบรรเทาข้อร้องเรียน (Complaint Redressal System : CRS)
๓. สาธารณรัฐสิงคโปร์	The Municipal Services (MSO) / The Infocomm Development Authority of Singapore (IDA)	“OneService” Application
๔. เครือรัฐออสเตรเลีย	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐ (Government Ombudsman)	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. เขตบริหารพิเศษฮ่องกง	ทุกหน่วยงาน	Efficiency Unit

๒.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงานของประเทศไทย

ในประเทศไทยมีหน่วยงานบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนหลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีสถานะที่แตกต่างกัน เช่น เป็นหน่วยงานของรัฐ องค์กรอิสระ รัฐสภา เป็นต้น โดยที่แต่ละหน่วยงานจะมีการดำเนินงานที่ไม่ขึ้นต่อกัน และบางหน่วยงานจะรับเรื่องเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานของตนเท่านั้น ได้แก่ องค์กรอิสระต่าง ๆ อาทิ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง ตลอดจนองค์กรวิชาชีพต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ สำนักนายกรัฐมนตรีได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ใช้บังคับ ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวได้กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับชาติ และคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการขึ้น ทั้งนี้ มีความพยายามที่จะให้มีการประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น และให้มีศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนเกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ในการนี้ ขอตัวอย่างการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนใน***หน่วยงานตำรวจ***ซึ่งได้กำหนดกระบวนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) ระดับตำรวจส่วนกลาง

จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปก.ตร.) ประสานการรายงานและการสั่งการต่าง ๆ ระหว่างส่วนกลาง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) และกองบัญชาการต่าง ๆ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, ตำรวจภูธรภาค ๑ – ๙, กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ) ในศูนย์ดังกล่าว โดยจัดให้มีฝ่ายรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแสของประชาชน รวมทั้งให้มีสายด่วน ๑๕๙๙ รับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ข้อมูลและเบาะแสต่าง ๆ ในฝ่ายดังกล่าว (ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ ๕๖๘/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๕ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ)

(๒) สำนักงานจเรตำรวจ

จัดให้มี “ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์” (ระดับกองกำกับการ) ในสำนักงานจเรตำรวจแห่งชาติ รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ (ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๒)

(๓) ระดับกองบัญชาการ

กำหนดให้มี “ฝ่ายอำนวยการ” (ระดับกองกำกับการ) ในทุกกองบัญชาการ เพื่อรับผิดชอบรับคำร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และที่กล่าวหาข้าราชการตำรวจ (ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๒)

(๔) ระดับกองบังคับการ (ตำรวจภูธรจังหวัด)

กำหนดให้มีฝ่ายรับเรื่องราวร้องเรียนในทุกกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด (ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒)

(๕) ระดับสถานีตำรวจ

ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายในสถานีมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติราชการโดยทั่วไปตามปกติ

การรับแจ้งเหตุและเรื่องร้องเรียนดังกล่าว จะมีการพิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการพิจารณา สั่งการ ดำเนินการ ติดตาม และประสานผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

อนึ่ง สามารถสรุปตัวอย่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ในประเทศไทยได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓ : ตัวอย่างหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ในประเทศไทย

หน่วยรับเรื่อง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	การจัดการ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๑. ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	ดำเนินการจัดการเอง	กฎหมายเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน
๒. สำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกเรื่อง	ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๓. ศูนย์ดำรงธรรม	ทุกเรื่อง	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม
๔. รัฐสภา	เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมาธิการแต่ละคณะของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และข้อบังคับการประชุมของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา
๕. องค์กรอิสระ			
๕.๑ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	- กรณีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	- ดำเนินการจัดการเอง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๕.๒ ผู้ตรวจการแผ่นดิน	- ความเดือนร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน	- ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน

หน่วยรับเรื่อง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	การจัดการ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๕.๓ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	- กรณีมีการกล่าวหาว่าผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง	- ดำเนินการจัดการเอง และส่งเรื่องให้ศาลฎีกาหรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
๕.๔ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน	- กำกับการตรวจเงินแผ่นดินให้เป็นไปตามนโยบายการตรวจเงินแผ่นดินและหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน ตลอดจนกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ	- ดำเนินการจัดการเอง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน
๕.๕ คณะกรรมการการเลือกตั้ง	- กรณีเกี่ยวกับการเลือกตั้ง	- ดำเนินการจัดการเอง หรือส่งเรื่องให้ศาลฎีกา	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการการเลือกตั้ง
๖. ภาคประชาสังคม องค์กรพัฒนาเอกชน (ทั้งในและต่างประเทศ)	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของภาคประชาสังคมหรือองค์กรพัฒนาเอกชนนั้น ๆ	ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-
๗. นักการเมืองทุกระดับ	ทุกเรื่อง	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-
๘. องค์กรวิชาชีพ	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพนั้น ๆ	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กฎหมายเฉพาะของแต่ละองค์กรวิชาชีพ

๒.๓ แนวคิด ความเป็นมา และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นปัญหาที่หลากหลายและสั่งสมมาเป็นเวลานาน สาเหตุสำคัญของปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากโครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่างความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เท่าเทียมกันของประชาชนในสังคม เช่น ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพ การเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การเข้าถึงเครื่องมือทำมาหากินในการประกอบอาชีพ การขาดแคลนที่ดินทำกิน ฯลฯ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวที่ทีความรุนแรงและส่งผลกระทบในวงกว้างเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศและลดทอนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ[๖]

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนนับเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งได้รับการร้องเรียนร้องทุกข์โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ อันเป็นสาเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา และไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่มีมายังรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐจึงเพิ่มมากขึ้น[๗]

ดังนั้น รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นจะต้องกำหนดกลไก วิธีการ หรือมาตรการในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้ร้องเรียนร้องทุกข์มายังรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ โดยกลไกหรือวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือเยียวยาหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้ คือ **“ศูนย์ดำรงธรรม”**

---

[๖] ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, คลายทุกข์อย่างมืออาชีพ ๒๕๕๙, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า (๗).

[๗] เรื่องเดียวกัน, หน้า (๗) – (๘).

๒.๓.๑ ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แบ่งความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรมไว้ ๓ ระยะ คือ[๘]

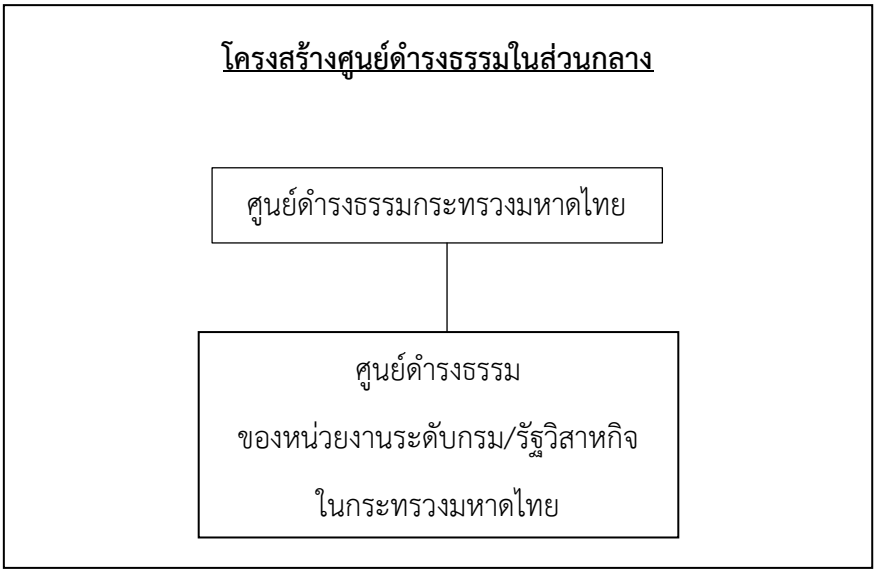
๒.๓.๑.๑ ระยะที่ ๑ : พ.ศ. ๒๕๓๗

กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทภารกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ การดำเนินงานในระยะแรกของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้ผลเป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากประชาชนได้รับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยอย่างแพร่หลาย และสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ทุกเรื่องได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยในระยะต่อมาเริ่มลดลง เนื่องจากปัญหาความชัดเจนด้านการบริหารจัดการด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร โดยการบริหารจัดการงบประมาณและบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยใช้วิธีการปรับเกลี่ยจากหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบกับโครงสร้างการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยสังกัดอยู่ในฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ซึ่งมีบุคลากรจำกัด ในขณะที่ปริมาณงานและภารกิจของสำนักงานจังหวัดมีมากและหลากหลายอยู่แล้ว ส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยลดระดับความเข้มแข็งลง

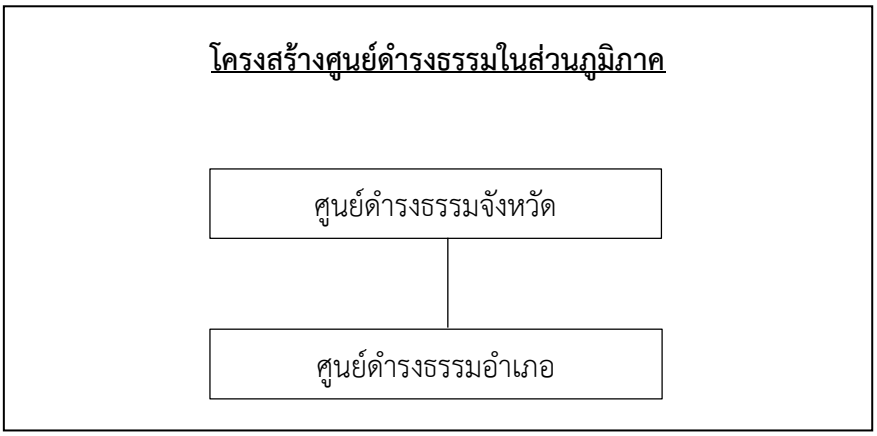
๒.๓.๑.๒ ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเสริมสร้างสังคมไทยให้เป็น “บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม” จึงได้มีคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ ๖๑๒/๒๕๔๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๕ จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ขึ้น โดยให้มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ด้วยความรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ (๑) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และ (๒) ศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ เช่นเดียวกัน คือ (๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และ (๒) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

[๘] เรื่องเดียวกัน, หน้า (๘) – (๑๒).



ภาพที่ ๓ : โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)



ภาพที่ ๔ : โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๒ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยการกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมยังมีภารกิจเสริมในด้านการส่งเสริม สงเคราะห์ และยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ หรือเสี่ยงชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรมอีกด้วย การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๒ ทำให้กระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมเข้มแข็งขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง แต่เนื่องจากปัญหาในด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ยังไม่ได้รับการแก้ไข

ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๒ ในช่วงเริ่มแรกแม้จะเกิดความเข้มแข็งแต่ก็ลดระดับลงในเวลาต่อมา ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนขาดความต่อเนื่องและประชาชนขาดความพึงพอใจไม่เชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและหันไปขอความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่น ๆ ทำให้ปัญหาสั่งสมและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

๒.๓.๑.๓ ระยะที่ ๓ : ศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๓ เป็นศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗[๙] ตามนโยบายของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น มีเป้าหมายสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยการกำหนดหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม และให้ทุกส่วนราชการให้การสนับสนุน รวมทั้งให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณ ตลอดจนเพิ่มอำนาจให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัดในการสั่งการและบังคับบัญชาส่วนราชการต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ให้กระทรวงหมาดไทยเป็นผู้กำกับดูแลและอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

๒) ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๓) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔) ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

๕) ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบาย

---

[๙] ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง หน้า ๘ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ของรัฐบาล การป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครอง ป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือน ในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจ เงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

๖) ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การ บริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

จากประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า คณะรักษา ความสงบแห่งชาติคาดหวังให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากของประชาชนให้สำเร็จในพื้นที่ จึงเพิ่มอำนาจให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัด รวมทั้งให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณให้แก่ศูนย์ดำรงธรรม ประกอบกับยังให้ทุกส่วนราชการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านบุคลากร ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความ ยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒.๓.๒ แผนการดำเนินงานของรัฐบาลกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

รัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เข้ามาบริหารราชการ แผ่นดินโดยสืบทอดงานและสานต่อภารกิจที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติซึ่งได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ของประเทศไว้ ๓ ระยะ ตั้งแต่การเข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗[๑๐] ดังนี้

<u>ระยะแรก</u> ได้มุ่งระงับยับยั้งความแตกแยก ยุติการใช้กำลังและอาวุธสงครามก่อความรุนแรง แก้ไขผลกระทบจากการที่รัฐบาลก่อนหน้าไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ ตลอดจนได้เร่งแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชน และมุ่งนำความสุข ความสงบ กลับคืนสู่ประเทศ

<u>ระยะที่สอง</u> ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว จัดตั้งสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จัดตั้ง คณะรัฐมนตรีบริหารราชการแผ่นดิน จัดตั้งสภาปฏิรูปแห่งชาติ และคณะกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญเพื่อ ออกแบบวางรากฐานทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

---

[๑๐] คณะกรรมการติดตามการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล, <u>รายงานผลงานรัฐบาลรอบ ๒ ปี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี (๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ – ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙)</u>, (กรุงเทพฯ: บริษัท คิว แอดเวอร์ไทซิ่ง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๔ – ๕.

ระยะที่สาม ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับถาวรและจัดการเลือกตั้งทั่วไป เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เป็นสังคมประชาธิปไตยภายใต้การเมืองที่มีธรรมาภิบาลและมีเสถียรภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้ประเทศไทยมีเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลให้ความสำคัญในการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญหลายประการ ส่งเสริมความสามัคคี สร้างความปรองดองและสมานฉันท์ของประชาชนในชาติ ขจัดความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาที่สะสมมานานหลายปี ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อมในส่วนที่จะดำเนินการในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลชุดใหม่ รวมทั้งได้น้อมนำแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารประเทศไปสู่การพัฒนาที่ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ได้ต่อไปในอนาคต รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน ๑๑ ด้าน และมีการขับเคลื่อนงานสำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการต่างประเทศ และด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม โดยใน ๒ ปีที่ผ่านมา (๑๒ กันยายน ๒๕๗ – ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙) การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่สำคัญของประเทศทั้ง ๑๑ ด้าน โดยมีผลงานการขับเคลื่อนและการปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย (IUU Fishing) การแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ แรงงานต่างด้าว และผู้หลบหนีเข้าเมือง การฟื้นฟูเศรษฐกิจและรักษาการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการยกระดับการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศในบางประเด็นอาจไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง รัฐบาลจึงได้วาง**แผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปในระยะที่ ๒ (๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ – ปลายปี ๒๕๖๐)** โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน การยกระดับคุณภาพการศึกษาและสาธารณสุข การพัฒนาเกษตรกรรมไทยให้ยั่งยืน การบริหารจัดการน้ำ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การปฏิรูปการจัดการที่ดินชุมชน การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การสร้างฐานอุตสาหกรรมใหม่ การสร้างความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ การส่งเสริมการค้าชายแดน การรักษาสมดุลความสัมพันธ์กับประเทศมหาอำนาจ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้[๑๑]

ปัจจุบันได้เข้าสู่การขับเคลื่อนและปฏิรูประยะที่ ๒ ของ Roadmap คือ การเริ่มต้นปฏิรูปในเชิงโครงสร้าง การปฏิรูปการบริหารราชการ และการจัดทำแผนที่นำทางไปสู่อนาคตตามวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านที่สำคัญ ซึ่งจำเป็นต้องนำปัจจัยภายใน อาทิ อัตลักษณ์ ประเพณี ความเป็นไทย ความแตกต่างทางความคิด ความสามารถในการแข่งขัน ทุนทางทรัพยากรของประเทศ และปัจจัยภายนอกมาเป็นตัวกำหนดว่าประเทศไทยควรจะทำอย่างไร ด้วยวิธีการใด จึงจะเกิดผลดีที่สุดกับประชาชน[๑๒] ภารกิจสำคัญของรัฐบาลในอนาคตจากนี้ คือ การสร้างฐานรากสู่อนาคตตามโมเดล

---

[๑๑] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕.

[๑๒] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๘๙.

“ไทยแลนด์ ๔.๐” ประกอบด้วย ๑๐ ภารกิจหลัก คือ (๑) การเตรียม “คนไทย ๔.๐” สู่ประเทศโลกที่ ๑ (๒) การเร่งพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ (๓) การเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมแห่งอนาคต (๔) การสร้างความเข้มแข็งในวิสาหกิจไทย (๕) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางปัญญา (๖) การสร้างความเจริญเติบโตที่กระจายสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น ผ่านจังหวัด – กลุ่มจังหวัด (๗) การเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจภายในประเทศ (๘) การสร้างสังคมที่เป็นธรรม สังคมแห่งโอกาส และสังคมที่เกื้อกูลแบ่งปันกัน (๙) การบูรณาการอาเซียน และการเชื่อมโยงไทยสู่ประชาคมโลก และ (๑๐) การขับเคลื่อนประเทศผ่านกลไก “ประชารัฐ”[๑๓]

แผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปในระยะที่ ๒ (๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ – ปลายปี ๒๕๖๐) ได้แบ่งออกเป็น ๖ ด้าน[๑๔] ได้แก่

๑) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และระบบการศึกษา

๒) ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง การลงทุนภาครัฐ และโครงสร้างพื้นฐาน

๓) ด้านระบบราชการ กฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และสร้างความปรองดองสมานฉันท์

๔) ด้านสาธารณสุข

๕) ด้านความมั่นคง ลดความเหลื่อมล้ำ การเกษตร ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่เป็นวาระเร่งด่วนและแก้ไขปัญหาการดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศ

๖) ด้านการท่องเที่ยว วัฒนธรรม และการกีฬา

โดยใน**ด้านระบบราชการ กฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และสร้างความปรองดองสมานฉันท์** รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อน “การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งในแผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปในระยะที่ ๒ (๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ – ปลายปี ๒๕๖๐) กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางการพัฒนายกระดับศูนย์ดำรงธรรมในระยะต่อไปใน ๓ เรื่อง คือ[๑๕]

๒.๓.๒.๑ งานปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ครอบคลุม ๒ ส่วนหลัก คือ

๑) การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบฐานเดียวกันทั้งประเทศ

๒) การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในลักษณะ Real Time

---

[๑๓] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙๐.

[๑๔] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙๑ – ๒๓๐.

[๑๕] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๘.

๒.๓.๒.๒ การปรับปรุงกฎหมาย/แก้ไขกฎหมาย เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน โดยจะดำเนินการใน ๒ เรื่องหลัก คือ

๑) การมอบอำนาจเพิ่มเติมให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด

๒) การยกระดับศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)

๒.๓.๒.๓ งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

๒.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันสามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น โดยให้จัดตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบเท่านั้น โดยไม่ได้กำหนดรายละเอียดการจัดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมแต่อย่างใด โดยประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม กล่าวคือ การจัดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม การบริหารจัดการ ตลอดจนหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม เป็นเรื่องที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่ละจังหวัดจะต้องดำเนินการออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของจังหวัดนั้น ๆ ตามแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)

๒.๔.๒ บทบาท และภารกิจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ สามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๒.๔.๒.๑ การรับจากประชาชน ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒.๔.๒.๒ การให้แก่ประชาชน ได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษา

๒.๔.๒.๓ การทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

นอกเหนือจากบทบาท และภารกิจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมที่กำหนดไว้ในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ แล้ว บทบาทและภารกิจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกฎหมายอื่น ๆ อีกด้วย อาทิ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมนอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวแล้ว ยังจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องด้วย

๒.๔.๓ จากการที่ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้ผู้ว่าราชการเป็นผู้รับผิดชอบในการบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม นั่นคือ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีบทบาทนำในการบริหารจัดการและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ประสบผลสำเร็จ ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้เชื่อมโยงการบูรณาการกลไกต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัด ทั้งในแนวตั้ง ตั้งแต่ส่วนกลาง จนถึงอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน และในแนวนอนระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด ดังนั้น การขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวจึงเน้นที่บทบาทความเป็นผู้นำของผู้ว่าราชการจังหวัด

ในการนี้ คณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมี**มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันอังคารที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม** โดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดทั้งส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตลอดจนให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูล กฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ ต่อมา คณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมี**มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันอังคารที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ** โดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการเพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอและกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ ให้กระทรวงมหาดไทยเกลี่ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ อย่างไรก็ดี เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ ๑.๑ ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒.๔.๔ ในปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ได้ดำเนินการสนับสนุนศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

๒.๔.๔.๑ ได้จัดทำแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วยหลักคิดในการจัดตั้ง โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม กรอบภารกิจ สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม แนวทางการดำเนินการของจังหวัด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการหน่วยงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม และงบประมาณดำเนินการ

๒.๔.๔.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม มีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน โดยมอบหมายภารกิจรองปลัดกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ การดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล การอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ภารกิจการอำนวยการและหน่วยปฏิบัติการเร่งด่วนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ในการนี้ กระทรวงมหาดไทยได้ร่วมประชุมหารือกับผู้แทนทุกกระทรวง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมและขอข้อมูลงานบริการประชาชนการส่งต่อ และการเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและติดต่อประสานงานในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เชื่อมต่อกับทุกจังหวัด จัดทำเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเชื่อมต่อกับทุกกระทรวงและจังหวัดเพื่อสนับสนุนข้อมูลงานบริการต่าง ๆ โอนสายโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ ไปให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยประชาชนโทรฟรีทั่วประเทศ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๔.๔.๓ ด้านโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๓๙๙/๑๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง (กระทรวงมหาดไทย) ขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวงกระทรวงมหาดไทย แต่ในรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งดังกล่าว[๑๖] กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ และคำสั่งดังกล่าวยังกำหนดกรอบอัตรากำลังข้าราชการเพียง ๖ คน ได้แก่ (๑) ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ๑ คน (๒) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ ๓ คน (๓) นิติกร ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ ๒ คน ซึ่งกรอบอัตรากำลัง/โครงสร้าง ดังกล่าวมีบุคลากรรับผิดชอบงานน้อยกว่าโครงสร้างเดิม ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ .../๒๕๕๕ ลงวันที่... ซึ่งมีกรอบอัตรากำลังจำนวน ๑๑ คน โดยเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ๑ คน และนักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ ๑๐ คน ทั้งที่ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ มีเพียงภารกิจเดียว ได้แก่รับเรื่องร้องทุกข์ แต่ภารกิจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ กำหนดภารกิจไว้มากกว่าเดิมซึ่งมีเฉพาะเพียงรับเรื่องราวร้องทุกข์เท่านั้น ในขณะเดียวกันเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘ มีหน่วยงานส่งข้าราชการและพนักงานมาช่วยงานศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ กรมที่ดิน ๑ คน กรมการปกครอง ๑ คน การไฟฟ้านครหลวง ๑ คน การประกาส่วนภูมิภาค ๑ คน แต่ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นมา หน่วยงานดังกล่าวขอบุคลากรกลับต้นสังกัด (ยกเว้นกรมที่ดิน)

---

[๑๖] ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงหาดไทย, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๔๔.

นอกจากข้าราชการแล้ว เมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘ ศูนย์ดำรงธรรม มีการจ้างลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ ช่วยงานจำนวน ๙ คน และตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมาศูนย์ดำรงธรรมแก้ไขปัญหาโดยขอข้าราชการจากกลุ่มงานภายในสังกัดสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน ๕ คน มาช่วยงานศูนย์ดำรงธรรม ขณะเดียวกันก็มอบลูกจ้างคืนให้กลุ่มงานดังกล่าว

ตารางที่ ๔ : ตารางเปรียบเทียบประเภทของภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมย้อนหลัง ๓ ปี[๑๗]

ประเภทภารกิจ	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗
งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส	✖	✖	✖
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว			✖
งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ			✖
งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา			✖
งานรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน			✖
งานปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.			✖
การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว			✖

แม้ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จะมีการปรับปรุงการทำงาน แต่เน้นปรับปรุงโครงสร้างในส่วนภูมิภาคเป็นสำคัญ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

[๑๗] สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๒๓.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ตามภาคผนวกแนบท้ายคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๓๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ได้แบ่งโครงสร้างภารกิจและหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัด ประกอบด้วย (๑) กลุ่มงานอำนวยการ (๒) กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด (๓) กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล และ (๔) กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดและอำเภอกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจน โดยกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไว้ ๓ รูปแบบ ดังนี้

<u>แบบที่ ๑</u>

๑.๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายปฏิบัติการ

๑.๒) งานบริการข้อมูลข่าวสาร

๑.๓) งานบริการประชาชน

<u>แบบที่ ๒</u>

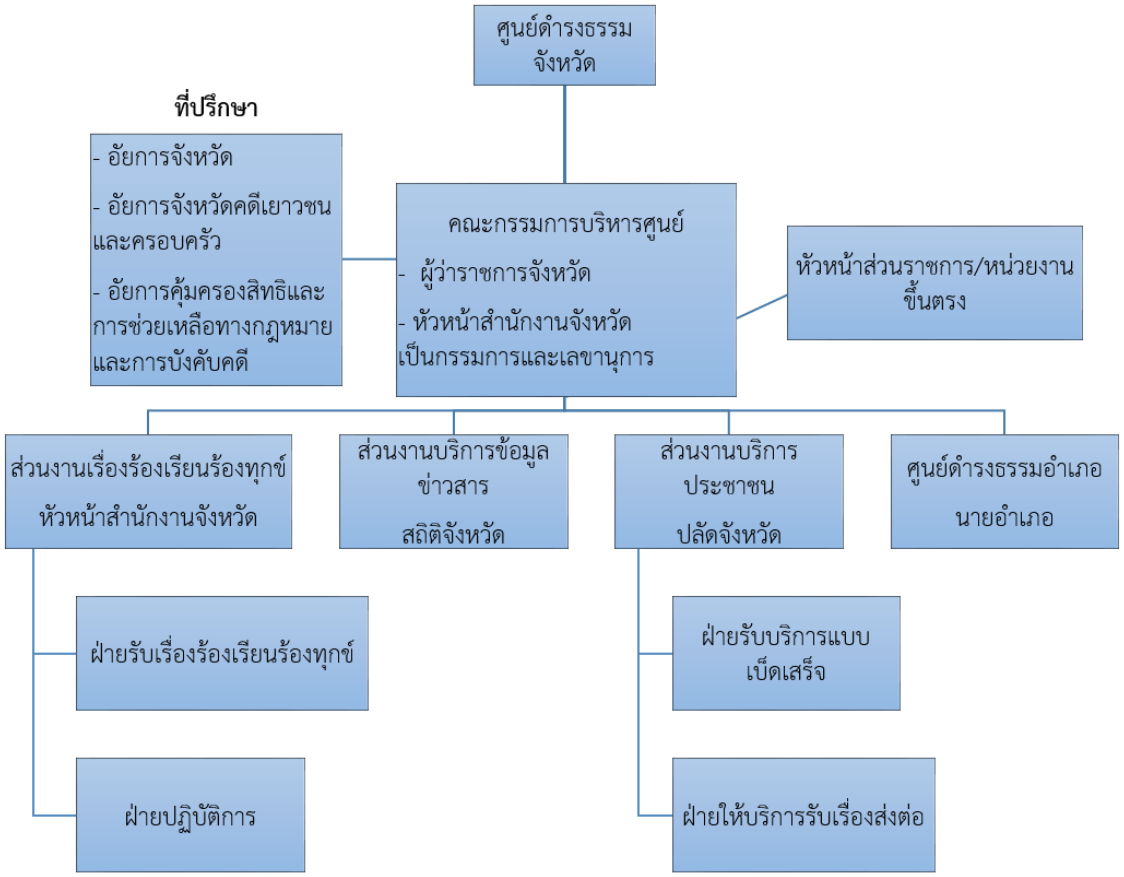
๒.๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบริการข้อมูลข่าวสาร แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องและฝ่ายปฏิบัติการ

๒.๒) งานบริการประชาชน

<u>แบบที่ ๓</u>

แบบที่ ๓ เหมือนแบบที่ ๑ และ ๒ แต่แยกฝ่ายปฏิบัติการออกมาเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหน่วยเฉพาะกิจ โดยโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีต้นแบบในการจัดตั้ง แสดงเป็นแผนภูมิได้ดังต่อไปนี้[๑๘]

[๑๘] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๘.



ภาพที่ ๕ : แนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบที่ ๓

ในทางปฏิบัติ จังหวัดต่าง ๆ ได้ปรับลำดับชั้นของโครงสร้างและองค์ประกอบของคณะกรรมการหรือคณะทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ตามแนวทางการดำเนินงานของจังหวัด ซึ่งมีหลายรูปแบบอันแตกต่างไปจากโครงสร้างต้นแบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด[๑๙] ดังนี้

๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารศูนย์ โดยไม่มีคณะกรรมการระดับอำนวยการ และอาจมีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยมีหัวหน้าส่วนราชการเป็นองค์ประกอบ และให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และมีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการบริหารศูนย์ และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ

[๑๙] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙.

๓) หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ประธานสภาทนายความจังหวัด ประธานสภาหอการค้าจังหวัด ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด ฯลฯ อาจได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะที่ปรึกษาร่วมกับฝ่ายอัยการ

๔) บุคลากรของสำนักงานจังหวัดได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม โดยบุคลากรหลักประกอบด้วย หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหัวหน้าฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย (เช่น หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลและสารสนเทศ เป็นต้น) หรือข้าราชการระดับชำนาญการ เป็นคณะทำงาน

๕) ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วได้รับการแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละด้าน เช่น การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ด้านการป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า บางจังหวัดได้แต่งตั้งข้าราชการระดับสูง (ระดับบริหารต้นหรืออำนวยการสูง) เป็นองค์ประกอบชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วด้วย ตัวอย่างเช่น กำหนดให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดแต่ละท่าน และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นหัวหน้าคณะทำงาน และหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นคณะทำงานของชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วแต่ละชุด

จะเห็นได้ว่า โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มิได้มีรูปแบบที่ตายตัว โดยโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมขึ้นอยู่กับความสมควรแก่การดำเนินงานของแต่ละจังหวัด แต่อาจกล่าวได้ว่า โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประกอบด้วยโครงสร้าง ๔ - ๕ ส่วน[๒๐] ดังนี้

๑) คณะกรรมการบริหาร (หรือคณะกรรมการอำนวยการ)

๒) คณะที่ปรึกษา

๓) คณะทำงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการไกล่เกลี่ยและยุติปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์

๔) คณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม

๕) ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

---

[๒๐] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐.

ส่วนที่ ๓

สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรม

ส่วนที่ ๓ สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

จากภารกิจของกระทรวงมหาดไทยตั้งยุคก่อตั้งกระทรวง ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงกำหนดภารกจิของกระทรวงมหาดไทยไว้ว่า “บำรุงรักษาความสงบเรียบร้อย” และให้มีความเจริญในเมืองต่างๆ ต่อมาสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ทรงขยายพระบรมราโชวาทดังกล่าวว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”[๒๑] กระทรวงมหาดไทยจึงมีขอบเขตภารกิจกว้างขวาง และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด[๒๒] ทั้งนี้ปัจจุบันหน้าที่และภารกิจของกระทรวงมหาดไทย เป็นไปตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งบัญญัติให้กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริม และพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องที่ การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมืองและราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะเห็นว่าภารกิจของกระทรวงมหาดไทยนั้นมีความกว้างขวาง อีกทั้งมีความเป็นรูปธรรมและนามธรรมรวมกันอยู่ในภารกิจอย่างมาก ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผล ประกอบกับภารกิจตามคำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ แล้วจึงต้องมีการทำงานในหลายด้าน ตั้งแต่ระดับบนลงมายังระดับล่าง

การทำงานที่มีขอบเขตภารกิจและใกล้ชิดกับประชาชน และต้องร่วมมือแก้ไขกับหน่วยงานรัฐหลายหน่วยงาน และหลายระดับตั้งแต่ระดับกระทรวง มายังการเข้าถึงประชาชนโดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประสบปัญหาต่างๆ ซึ่งจากการวิจัยของสถาบันดำรงราชานุภาพ การจัดสัมมนา รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่พบว่า สภาพปัญหาสามารถสรุปได้ ดังนี้[๒๓]

๑) ปัญหาด้านโครงสร้าง (ส่วนงานภายในองค์กร องค์ประกอบของตำแหน่งและสายงานบังคับบัญชา)

๒) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

---

[๒๑] ประยูร พรหมพันธุ์, จากอดีตสู่....ปัจจุบันของมหาดไทย, ๑๒๐ ปี กระทรวงมหาดไทย, อ้างใน สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๕.

[๒๒] สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ , (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๕.

[๒๓] สรุปและคัดกรองจาก สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด). และ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒ จัดโดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจากการสอบถามความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางและจังหวัด.

๓) ปัญหาด้านกฎหมาย

๔) ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

๕) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖) ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

๓.๑ ปัญหาด้านโครงสร้าง

๓.๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้สำนักงานจังหวัด จากการให้ข้อคิดเห็นโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเกี่ยวกับโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม มีปัญหาที่สำคัญคือการให้ศูนย์ดำรงธรรมขึ้นกับสำนักงานจังหวัด ทำให้มีผู้คั่นกลางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและผู้ว่าราชการจังหวัด ทำให้นโยบายที่จะให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนไม่ประสบผลเท่าที่ควร และบางครั้งมีการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยงานในฝ่ายอื่นรวมถึงทรัพยากรอื่น เช่น รถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไปใช้เป็นประโยชน์แก่กลุ่มงานอื่นของสำนักงานจังหวัด รวมถึงการเบิกค่าใช้จ่ายหรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไม่มีความยืดหยุ่นและรวดเร็ว ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่อาจปฏิบัติภารกิจได้อย่างเต็มกำลังตามที่ตั้งไว้ และยังทำให้ประสบปัญหาในการบูรนาการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งเป็นหน่วยราชการของกรมการปกครองและรายงานตรงต่อปลัดจังหวัด ในขณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงานจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงยังไม่มีการเชื่อมโยงกันเท่าที่ควร

๓.๑.๒ องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งจากที่ในพื้นที่ต่าง ๆ มีสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน การจัดองค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงไม่อาจกำหนดรูปแบบที่แน่นอนได้ และต้องจัดการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการจัดตำแหน่งที่แน่นอนบางตำแหน่งไว้เป็นมาตรฐานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นยังมีความสำคัญ เพื่อให้อย่างน้อยศูนย์ดำรงธรรมสามารถตอบสนองต่อนโยบายที่ได้ตั้งไว้ เช่น การกำหนดตำแหน่งนิติกรไว้ในศูนย์ดำรงธรรม นอกจากนี้แล้วได้มีการเสนอแนะความเห็นโดยผู้ปฏิบัติงานให้บุคคลที่มาปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมควรที่จะเป็นผู้เคยรับราชการในพื้นที่จังหวัดนั้นมาแล้วระยะเวลาหนึ่งหรือเมื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งในศูนย์ดำรงธรรมแล้วควรกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการดำรงตำแหน่งไว้ เพื่อให้รู้ถึงสภาพปัญหาของราษฎรในพื้นที่และการบริหารจัดการงานเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมใช้ลูกจ้างชั่วคราวในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มีการรับรองความมั่นคงของงาน และมีการลาออกเมื่อได้งานที่มั่นคงและรายได้สิทธิประโยชน์ดีกว่า ทำให้มีการเปลี่ยนตัวผู้ทำงานอยู่เรื่อย ๆ และข้าราชการที่เข้ามาทำงานในศูนย์ดำรงธรรมหลายเป็นข้าราชการบรรจุใหม่และมีการโอนย้ายเข้า - ออก จำนวนมาก ทำให้งานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีความต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ไม่รู้สภาพปัญหาในพื้นที่เท่าที่ควร

๓.๒ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

๓.๒.๑ การบริหารจัดการบุคลากร

การบริหารทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีสภาพปัญหาที่สำคัญ คือ

๑) ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีมาก

๒) มีการนำคนของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยราชการในส่วนอื่น เช่น ฝ่ายงานอำนวยการ

๓) คุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งควรมีความรู้ความสามารถ แต่ในหลายจังหวัดกลับเลือกบุคคลที่หัวหน้าหน่วยงานไม่ประสงค์จะร่วมทำงานด้วยมาปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม

๔) การมีอัตราส่วนลูกจ้างชั่วคราวที่มากเกินไป ซึ่งลูกจ้างชั่วคราวมีการลาออกบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และทำให้มีปัญหาในการพัฒนาบุคลากรที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากต้องอบรมลูกจ้างใหม่บ่อยครั้ง

๓.๒.๒ การบริหารจัดการงาน

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่วางแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมหรือชัดเจนเพียงพอ หรือไม่ยอมยึดถือตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปแบบการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และองค์ประกอบของการรายงานผลการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ควรมีกำหนดเพิ่มเติมเพิ่มขึ้นจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เนื่องจากการปฏิบัติพบว่า

๑) เจ้าหน้าที่จำนวนมากไม่ปฏิบัติตามหรือสภาพของงานไม่อาจเปิดช่องให้ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ มีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การรายงานผลโดยการปัดความรับผิดชอบแบบห้วน ๆ โดยไม่มีการให้เหตุผลหรือข้อกฎหมายที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีการพิจารณาโดยละเอียดแล้วว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เพราะเหตุใด หรือให้เหตุผลว่าเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานตนที่จะพิจารณา ทั้งที่เรื่องดังกล่าวสามารถช่วยได้โดยวิธีการอื่นซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจหน่วยงานสามารถกระทำได้

๒) ไม่มีการดำเนินการจัดทำแบบของการรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ตรงกันและมีการกำหนดให้อ้างข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ที่ใช้ดำเนินการ หรือไม่อาจดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้เพราะเหตุใด

๓) ไม่มีระบบการคัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดีพอ ทำให้มีงานเข้าสู่สารบบมากเกินไป และหลายเรื่องไม่อาจแก้ไขปัญหาได้เพราะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

๓.๓ ปัญหาด้านกฎหมาย

กระทรวงมหาดไทยปฏิบัติภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยมีขอบเขตและภารกิจตากฎหมายกว่าร้อยฉบับ[๒๔] ซึ่งยังไม่รวมกรณีในระดับภูมิภาคซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นอีกหลายฉบับ ซึ่งจำนวนกฎหมายที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ทราบขอบเขตงานที่จังหวัดต้องรับผิดชอบโดยตรง หรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ รวมถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายด้วย นอกจากกฎหมายที่กำหนดงานในความรับผิดชอบแล้ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโดยมากต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒) แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทวงมหาดไทย

๓) แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปละปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) เป็นต้น

๔) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานพบปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมายมี ดังต่อไปนี้

๓.๓.๑ ไม่มีการรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องการมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบ

๓.๓.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ปฏิบัติตามระเบียบสำนักรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งเสมือนเป็นกฎหมายกลางในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ และระเบียบยังมีปัญหาในทางปฏิบัติที่ไม่อาจดำเนินการตามระเบียบได้หรือสร้างขั้นตอนปฏิบัติมากเกินสมควร เช่น

ข้อ ๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว ซึ่งในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เท่าที่ควรหรือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งที่ผู้ร้องยังไม่เคยดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ซึ่งยังไม่อาจถือว่าสิทธิของผู้ร้องถูกกระทบอันจะเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหาย ตามนัยข้อ ๑๘ ของระเบียบนี้ได้ และกรณีเจ้าหน้าที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าต้องดำเนินการตามกฎหมายใด อย่างไร เพราะมีเป็นจำนวนมากและบางเรื่องเป็นกฎหมายเฉพาะที่อาจไม่รู้เป็นการทั่วไปได้ จึงควรมีการทำคู่มือเกี่ยวกับกระบวนการกรณีที่ต้องไปดำเนินการตามกฎหมาย หรือควรค้นหาศึกษาข้อมูลในเรื่องนั้นโดยการสอบถามหน่วยงานที่น่าจะเกี่ยวข้อง ผู้รู้ หรืออินเทอร์เน็ตก่อนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง

---

[๒๔] นันทวัฒน์ บรมานันท์, รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ ใน โครงการวิจัยเรื่อง แนวทางในการจัดทำประมวลกฎหมายว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย, (๒๕๕๓). กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๒๗ ฉบับ.

ข้อ ๙ และข้อ ๑๒ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เรื่องอำนาจของคณะกรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และคณะกรรมการประจำกระทรวง ยังไม่มีการนำมาใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมยังมีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การแจ้งว่าเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นอำนาจระหว่างกระทรวง หรือภายในกระทรวงด้วยกันเอง (ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติไว้ในข้อ ๒๘)

ข้อ ๒๖ กำหนดว่า ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้ ข้อกำหนดดังกล่าวควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเป็นผู้วินิจฉัยได้เองและควรกำหนดเป็นแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนนี้เนื่องจากการช่วยเหลือประชาชนไม่ควรพิจารณาเพียงด้านเดียวหรือตามที่ผู้ร้องทุกข์ขอเท่านั้น แต่ควรมีตัวเลือกอื่นในการเสนอความช่วยเหลือตามที่หน่วยงานตนมีอำนาจหน้าที่จัดการได้ด้วย

๓.๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ใช้บังคับกับหน่วยงานรัฐตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ และหน่วยงานในกำกับดูแลของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

๓.๓.๔ อำนาจในการระงับข้อพิพาท

แม้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจะมีมาก แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติยังไม่มีกฎหมายออกมารองรับอำนาจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากพบปัญหาถึงการที่มีการกำหนดหน้าที่ไว้ แต่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจกระทำการอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้เอง โดยเรื่องที่พบเจอเป็นจำนวนมาก เช่น การเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นทางแพ่งหรืออาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของทั้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจบังคับคู่กรณีมาได้/การเรียกคู่กรณีมาเพื่อไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีสภาพบังคับอันเป็นผลร้ายหรือทำให้ผู้ที่ไม่มาต้องเสียประโยชน์แต่อย่างใด ในขณะที่นายอำเภอสามารถเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญาตามกรณีที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ และกรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดสภาพบังคับไว้ และไม่มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ทำให้ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือเอาผิดเพิ่มขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ที่ทุจริตและชุดเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีอำนาจในการตรวจค้นต่าง ๆ ทำให้ไม่สะดวกต่อภารกิจในการปราบปรามอาชญากรรม เช่น การค้ายาเสพติด

๓.๓.๕ ขาดกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน และเรื่องทางนโยบาย

โดยส่วนมากเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนแล้วจะทำการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับดำเนินการตามที่ตนเห็นสมควร โดยศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวยุติได้อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องได้เท่าที่ควร ทั้งที่ข้อเท็จจริงหลายเรื่องหากพิจารณาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ หลายครั้งที่ปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมนั้นเกิดจากนโยบายของรัฐบาล หรือต้องเป็นนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งกระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานทางปกครองไม่อาจเข้าไปแก้ไขปัญหาทางนโยบายโดยตรงได้

๓.๔ ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

ในปัจจุบันพบว่าการดำเนินการยังขาดการสื่อสารและการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะในระดับหน่วยงานที่สูง เช่น ระหว่างจังหวัด ระหว่างกระทรวง และกรม ทำให้การอำนวยความเป็นธรรม/ความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาการบูรณาการร่วมกันที่พบแบ่งได้ ดังนี้

๓.๔.๑ ราชการส่วนกลาง

ในราชการบริหารส่วนกลางพบปัญหาการร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานเดียวกัน เช่น ๑) สำนัก กอง ภายในหน่วยงานเดียวกัน ๒) ระหว่างกรมภายในกระทรวงเดียวกัน และ ๓) ระหว่างกระทรวง

๓.๔.๒ ราชการส่วนภูมิภาค

โดยมากราชการส่วนภูมิภาคอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด จึงมีการบูรณาการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในกรณี ราชการส่วนที่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ปัจจุบันมีราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ภายในเขตจังหวัดที่ไม่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด จำนวนมาก และรับผิดชอบดูแลภารกิจที่หลายภารกิจ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมที่ปฏิบัติงานในพื้นจำนวนมากให้ข้อคิดเห็นว่ายังไม่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างจังหวัด และราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเท่าที่ควร

๓.๔.๓ เอกชน

ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานทางปกครองและเอกชนมีความสำคัญมาก ในปัจจุบันหน่วยงานที่สามารถดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานได้มาก มีแนวโน้มที่จะบรรลุภารกิจมากกว่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีภาคเอกชนได้ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากมายทั้งที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร เช่น มูลนิธิต่าง ๆ การให้บริการซ่อมรถตลอด ๒๔ ชั่วโมง สื่อมวลชนต่าง ๆ หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ฯลฯ หากมีการประสานความร่วมมือกัน ไม่เกี่ยงกันในการให้บริการประชาชน จะทำให้สามารถอำนวยความเป็นธรรมหรือความสะดวกได้เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงภาคเอกชนเอง ยังถือฐิติ หรือแย่งงานกันทำเป็นจำนวนมาก และหน่วยงานรัฐไม่มีการสำรวจภาคเอกชนที่ให้บริการประชาชนเท่าที่ควร ในขณะที่เอกชนเองหลายครั้งพบว่าพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองโดยละเลยกลไกของรัฐที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มีประสิทธิภาพกว่า

๓.๕ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันนอกจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้ว ยังมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และเรื่องบริการอื่นของหน่วยราชการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละแห่งนั้นระบบเทคโนโลยีโดยเฉพาะฐานข้อมูลต่าง ๆ ยังไม่มีการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ

๓.๖ ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

๓.๖.๑ การพัฒนาบุคลากร

จากภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้รอบด้าน ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทั้งด้านสังคม และเศรษฐกิจ เหตุการณ์สำคัญอยู่ตลอดเวลา รวมถึงสภาพความเป็นไปในพื้นที่ เพื่อตอบปัญหาและพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การทำงานจำเป็นต้องรู้ข้อกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ ประกอบด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๔ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๔๐ และ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติการปกครองท้องที่ และพระราชกฤษฎีกาการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ฯลฯ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนใหญ่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน เช่น พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติว่าด้วยการอำนวยความสะดวกฯ พระราชบัญญัติว่าด้วยการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เป็นต้น

นอกจากเรื่องความรู้แล้ว การพัฒนาจิตสำนักนึกในการให้บริการ คิดเสมือนว่าความทุกข์ของประชาชนเป็นความทุกข์ของตนก็มีความสำคัญ เนื่องจากหลายครั้งที่ประชาชนที่เข้ามาที่ศูนย์ดำรงธรรมนั้นเป็นผู้ที่หมดที่พึ่ง หรือหาทางออกให้แก่ปัญหาของตนเองไม่ได้แล้ว การพยายามช่วยเหลือประชาชนเท่าที่อำนาจหน้าที่ จะเอื้อได้แล้วจึงมีความสำคัญ แต่ทั้งนี้มีหลายกรณีที่เจ้าหน้าที่ได้รับเอาความทุกข์ของประชนที่เข้ามาติดต่อไว้เป็นความทุกข์ส่วนตัวด้วย ทำให้มีผลต่อสภาพจิตใจของตัวเจ้าหน้าที่เอง จึงควรมีการฝึกฝนจิตใจเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้มแข็งในการรับความทุกข์ของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ

๓.๖.๒ การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องทำงานเป็นจำนวนมาก ทั้งงานเอกสาร งานลงพื้นที่ และการอำนวยความสะดวก ๒๔ ชั่วโมง แต่โดยมากแล้วพบว่า ผู้ที่ปฏิบัติวานของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ ๔๔.๙ ของผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ[๒๕] ซึ่งไม่มีสวัสดิการ อีกทั้งไม่สามารถเบิกเงินเพิ่มใด ๆ ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นยังขาดขวัญ และกำลังใจ หรือแรงจูงใจในการทำงาน

---

[๒๕] สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๔๓.

ส่วนที่ ๔

ผลการศึกษาของคณะกรรมาธิการในระดับพื้นที่ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๔ ผลการศึกษาของคณะกรรมาธิการในระดับพื้นที่และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

ตามที่คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้ลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการสัมมนา ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในพื้นที่มาวิเคราะห์และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูปการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนต่อไปนั้น

ในการนี้ สามารถสรุปการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในการลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๕ : สรุปการลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

วันที่	การดำเนินการ	สถานที่
๗ – ๘ ก.ค. ๕๙	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร”	โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ อ.เมือง จ.ยโสธร
๑๙ ส.ค. ๕๙	การลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการของจังหวัดยโสธรตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ	ศาลากลางจังหวัดยโสธร
๒๓ ธ.ค. ๕๙	การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อ.เลิงนกทา จ.ยโสธร
๒๔ ธ.ค. ๕๙	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร”	โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ อ.เมือง จ.ยโสธร
๓ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท อ.เมือง จ.นครนายก
๓ ก.พ. ๖๐	การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ อ.องครักษ์ จ.นครนายก

วันที่	การดำเนินการ	สถานที่
๑๖ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	โรงแรม ณ เวลา อ.เมือง จ.ราชบุรี
๑๖ ก.พ. ๖๐	การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี
๑๗ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	โรงแรมรอยัล ริเวอร์แคว รีสอร์ท แอนด์ สปา อ.เมือง จ.กาญจนบุรี
๒๔ มี.ค. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”	โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร
มี.ค. – เม.ย. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒	โรงแรมตรัง กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เริ่มต้นจัดทำแผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือในการบูรณาการ และได้ดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัดผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่ ระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ จนกระทั่งนำไปสู่การพิจารณาจัดทำและเสนอรายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง “การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ต่อสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เมื่อวันจันทร์ที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการดังกล่าว และให้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ จังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ดังกล่าวข้างต้น ได้พิจารณาเลือกประเด็นกรณีศึกษาในการดำเนินการที่แตกต่างกันตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัด ซึ่งเป็นรูปแบบของการบริการสาธารณะ

ที่จะนำแนวคิดการพัฒนาเชิงพื้นที่ไปสู่ปฏิบัติในการยกระดับการบริการเพื่อสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความจำเป็นของพื้นที่ ตลอดจนศักยภาพของพื้นที่ ดังต่อไปนี้

- จังหวัดระยอง : การจัดการเพื่อแก้ปัญหาไข้เลือดออก
- จังหวัดสงขลา : เกษตรสุขภาพ เกษตรคุณภาพ เกษตรผสมผสาน และเกษตรทางเลือก
- จังหวัดยโสธร : การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม
- จังหวัดพะเยา : การรักษาวิถีวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- จังหวัดปทุมธานี : การจัดการเพื่อแก้ปัญหาขยะ

โดยที่ ในการดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาดังกล่าว จังหวัดยโสธรได้เลือกตัวอย่างกรณีศึกษาเรื่อง **“การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม”** ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตลอดจนสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นในอำเภอเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงเห็นควรให้มีการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปฏิรูปของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐได้ลงพื้นที่จังหวัดยโสธร จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการสัมมนา ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในพื้นที่มาวิเคราะห์และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูปการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนต่อไป

๔.๑ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด

๔.๑.๑ จังหวัดยโสธร

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้จัดให้มีสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) กรณีศึกษา การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร เมื่อวันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ผลจากการระดมข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมสัมมนาจกทุกภาคส่วน พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ยังมีปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ความรวดเร็วและความมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ยังไม่มีการตรากฎหมายรองรับสถานภาพของศูนย์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)

๑.๒) การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่มีกฎหมายรองรับและให้ความคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตรงกันข้าม หากได้มีการออกกฎหมายและข้อบังคับรองรับดังกล่าว จะเอื้อและช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๑.๓) อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อรองรับภารกิจที่มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำ ยังมีไม่เพียงพอ ปัจจุบัน ต้องอาศัยกำลังคนจากส่วนราชการ ส่วนภูมิภาคอื่นๆ ที่มีภารกิจประจำอยู่แล้วมาช่วยงานและ/หรือว่าจ้างพนักงานรายปีมาทำหน้าที่ (ซึ่งมีการลาออกไปทำงานอื่นที่มีความมั่นคงกว่า) ทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขาดความต่อเนื่องและรวดเร็ว อีกทั้งภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมายจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาลมีถึง ๗ มิติ จึงส่งผลให้ต่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑.๔) ความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมก็ยังไม่ชัดเจน ขาดความมั่นคง ความก้าวหน้าตามเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career path) ทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมขาดแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน (Performance) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑.๕) ปัญหาเรื่อง “การมอบอำนาจ” ระหว่างหน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการสังกัดภูมิภาคเป็นอุปสรรคหนึ่งของผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำให้การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ในบางเรื่อง ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่มีอำนาจที่จะดำเนินการแก้ไขได้ ส่งผลให้ไม่สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ได้ จำต้องส่งเรื่องหรือส่งต่อส่วนราชการส่วนกลาง จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับความพึงพอใจและต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียนที่ส่วนกลาง

๑.๖) สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่ตรงกับลักษณะงาน (Job description) นัก และต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะด้านต่างๆ ให้สอดรับกับบทบาทและหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม อาทิ ความรู้พื้นฐานด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ทักษะการให้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคนิคการไกล่เกลี่ย เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เทคนิคการสร้างการมีส่วนร่วม เป็นต้น

๑.๗) ปริมาณงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีมาก และต้องดำเนินการให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม อีกทั้งลักษณะงานของศูนย์ดำรงธรรมต้องมีความอดทน อดกลั้นต่ออารมณ์ของผู้เข้ามาใช้บริการ ในขณะเดียวกัน จำนวนบุคลากรก็มีจำกัด ทำให้เกิดสภาวะความกดดันและความเครียดต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ย เช่นเดียวกับนายอำเภอจำต้องอาศัยนิติกรและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ส่วนภูมิภาคอื่น อาทิ อัยการ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

๒.๒) มาตรฐานการทำงานกลางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยังไม่มี/กำหนดขึ้น จึงทำให้ขาดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานของของศูนย์ดำรงธรรม อาทิ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานแต่ละประเด็นปัญหา เป็นต้น

๒.๓) ส่วนราชการ องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังมีความเข้าใจว่าบทบาทภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีภารกิจเพียงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เท่านั้น จึงทำให้การมีส่วนร่วมของส่วนราชการ องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาชนมีจำกัด (ในขณะที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) (คสช.) ได้มอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ[๒๖] รวมทั้งสิ้น ๗ มิติ)

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ

เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นส่วนงานที่ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ให้ความช่วยเหลือและบริการพื้นฐานแก่ประชาชนจำนวนมากที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ จึงมีความจำเป็นให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องมีสถานที่สำนักงาน[๒๗] ที่มีพื้นที่ขนาดพอเพียงและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สะดวกสบายแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งผู้พิการด้วย

วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานก็ไม่มี หรือมีจำกัด ยกตัวอย่าง ยานพาหนะสำหรับหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ เครื่องผลิตเอกสาร เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

---

[๒๖] ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น โดยมีภารกิจ ๗ มิติ มิติที่ ๑ รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ มิติที่ ๒ บริการเบ็ดเสร็จ มิติที่ ๓ บริการรับ-ส่งต่อ มิติที่ ๔ บริการด้านข้อมูล มิติที่ ๕ บริการให้คำปรึกษา มิติที่ ๖ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มิติที่ ๗ ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล/รับความเห็นการปฏิรูปประเทศ.

[๒๗] ในอดีต สถานที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีพื้นที่จำกัด ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงได้ปรับปรุงสำนักงาน โดยใช้อาคาร ศาลากลางจังหวัดยโสธรหลังเก่าเป็นที่ตั้งของสำนักงาน.

๔) ปัญหาด้านงบประมาณ

งบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารจัดการตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมยังมีน้อยและไม่พอเพียง โดยเฉพาะเพื่อใช้สำหรับงานที่มีความเร่งด่วน

๔.๑.๒ จังหวัดนครนายก

๑) ปัญหาโครงสร้าง ภารกิจ และกรอบอัตรากำลัง

๑.๑) ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาลได้มอบหมายมา อัตรากำลังมีไม่เพียงพอต่อภารกิจดังกล่าว แม้นว่ากระทรวงมหาดไทยจะได้เกลี่ยอัตรากำลังไปสนับสนุนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็ตาม และอัตรากำลังที่ทำงานประจำที่มีอยู่ก็มีสถานภาพเป็นพนักงานชั่วคราว หรือ พนักงานจ้างรายปี ทำให้บุคลากรเหล่านี้ขาดความมั่นคงในการทำงาน จึงแสวงหางานที่มีความมั่นคงกว่าและลาออกไปในที่สุด จึงส่งผลให้งานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขาดความต่อเนื่อง

๑.๒) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน/องค์กรตามโครงสร้างภายใต้ศูนย์ดำรงธรรม ยังขาดความชัดเจน และยังต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานที่ซับซ้อน และลดขั้นตอนการทำงาน ยกตัวอย่าง คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม ผู้รับผิดชอบงานตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม

๑.๓) กระบวนการและสายการเดินทางของงาน (Workflow) เพื่อใช้ในการแก้ไขและบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ยังขาดความชัดเจน สายเดินทางของงานยาว ขาดความกระชับจำต้องต้องมีการออกแบบและพัฒนาตามความเป็นจริงและเหมาะสม เพื่อใช้เป็นแนวทางการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในทุกระดับ

๑.๔) สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรยังไม่ตรงหรือตรงแต่ยังขาดคุณลักษณะบางประการ เนื่องจากภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หลายภารกิจจำต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่ความรู้ ความชำนาญการและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำต้องมีการพัฒนาความรู้ ทักษะและกระบวนทัศน์ในการทำงาน

๑.๕) ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับกฎหมายและข้อบังคับหลายฉบับ และเกี่ยวพันกับส่วนราชการหลายหน่วยงาน จำต้องมีนิติกรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย และมีความรู้รอบและมีความรอบรู้ในภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ด้วย รวมทั้งเป็นนักประสานงานด้วย

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) การขาดการบูรณาการและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐก็เป็นปัญหาหนึ่ง หน่วยงานภาครัฐยังคงบริหารงานราชการแบบลำพัง/ตามภารกิจ ขาดการบูรณาการและการประสานการทำงานร่วมกัน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ขาดความโปร่งใส และการบริหารราชการแผ่นดินโดยรวมขาดประสิทธิภาพในที่สุด

๒.๒) การมีส่วนร่วมของส่วนราชการส่วนภูมิภาค ภาคเอกชน และภาคประชาชนยังมีน้อย

๓) ระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่พร้อม

ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการร้องทุกข์ของประชาชน ยังไม่ได้จัดทำอย่างเป็นระบบ

๔) ปัญหาการขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อขับเคลื่อนภารกิจ

ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ดังปรากฏในประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นกลไกในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาหรือทุกข์ของประชาชนให้เสร็จสิ้นโดยอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือ (Tool) ในการปฏิบัติงาน

๔.๑.๓ จังหวัดราชบุรี

ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ณ จังหวัดราชบุรี ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรียังประสบปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และความรวดเร็วบนพื้นฐานความเป็นธรรม สรุปได้ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่มีการตรากฎหมายรองรับสถานภาพและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังขาดความชัดเจน

๑.๒) องค์ประกอบของคณะกรรมการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะเฉพาะด้าน อาทิ ด้านสาธารณสุข การเกษตร เป็นต้น

๑.๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังขาดเจ้าหน้าที่ประจำ ในจำนวนที่พอเพียงและต้องมีความรู้ความสามารถด้านนิติศาสตร์ และมีทักษะรอบรู้หลายด้าน อีกทั้ง ไม่มีกฎหมายรองรับและคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

๑.๔) ส่วนราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมภายในหน่วยงานของตนเอง กอปรกับ ยังขาดการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วน

๑.๕) สมรรถนะ (Competency) ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังอยู่ในระดับที่ต้องได้รับการพัฒนา ทั้งด้านความรู้ ทักษะ กระบวนทัศน์ในเชิงบวกและสร้างสรรค์ และคุณลักษณะด้านต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๖) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่มีส่วนงานทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบการแก้ไขปัญหา รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) ระบบงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรียังขาดแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นมาตรฐาน สายทางเดินของงาน (Workflow) ยังก่อให้เกิดความล่าช้า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานยาวขาดความรวดเร็ว

๒.๒) ฐานข้อมูลยังขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และยังขาดการเชื่อมโยงกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อีกทั้ง หากมีฐานข้อมูลการดำเนินงาน Best Practices ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในระบบ จะเอื้อประโยชน์ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

๒.๓) ส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต่าง ๆ ภายใต้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานภายใต้คณะกรรมการอำนวยการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีอย่างจริงจัง จึงทำให้ขาดการบูรณาการและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๔) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาท อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีแก่ประชาชน ยังมีไม่แพร่หลาย โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สนับสนุนการดำเนินงานยังไม่เพียงพอ

๔.๑.๔ จังหวัดกาญจนบุรี

ต่อมาในวันศุกร์ที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริกรประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ณ จังหวัดกาญจนบุรี ผลสรุปจากสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พอสรุปให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรค ได้ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ คือ จังหวัด อาจทำงานได้ไม่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากมีอำนาจการบริหารจัดการกระจุกตัว ทางออก คือ ควรมีศูนย์ดำรงธรรมในหลายระดับ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับตำบล และอาจมีถึงระดับหมู่บ้านด้วย ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังต้องปรับปรุงเพราะขาดความชัดเจน

๑.๒) ส่วนราชการส่วนภูมิภาค ภาคส่วนต่าง ๆ ยังขาดการทำงานแบบบูรณาการและแบบมีส่วนร่วม

๑.๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังขาดเจ้าหน้าที่ประจำในจำนวนที่สอดคล้องกับภารกิจอย่างเพียงพอ

๑.๔) เจ้าหน้าที่ภายใต้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ได้แก่ นิติกร เจ้าหน้าที่ด้านที่ดิน เป็นต้น

๑.๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังไม่มีส่วนงานทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบการแก้ไขปัญหา รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) ตามภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาข้อพิพาท ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะด้านการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย มีประสบการณ์และทักษะในการไกล่เกลี่ย และวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีเหตุมีผล เป็นธรรมรวมทั้งมีพฤติกรรมจริยธรรมที่เป็นกลางมีคุณลักษณะอดทน อดกลั้น เนื่องจากการจัดอัตรากำลังของกระทรวงมหาดไทย ใช้วิธีการเกลี่ยอัตรากำลังภายในกระทรวงมาทำหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี จึงทำให้สมรรถนะของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัจจุบัน ยังไม่ตรงนักและยังไม่สอดรับกับคุณสมบัติตามตำแหน่ง อาจทำให้งานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพให้ได้ตามมาตรฐานหรือตัวชี้วัดได้

๒.๒) ยังไม่มีแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างเป็นมาตรฐาน จึงเป็นอุปสรรคแก่เจ้าหน้าที่ในการใช้เป็นแนวทางในการทำงาน

๒.๓) การทำงานของส่วนราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัด รวมทั้งภาคประชาชน ยังขาดการบูรณาการและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

๒.๔) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาท อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแก่ประชาชน ยังมีไม่แพร่หลาย โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่นๆ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังขาดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการสนับสนุนการดำเนินงาน

๔.๒ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ

๔.๒.๑ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้ลงศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ และได้ร่วมประชุมหารือกับนายอำเภอเลิงนกทา ผู้แทนส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านเลิงนกทา และผู้แทนภาคประชาสังคม

ผลการประชุมหารือพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทามีการจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้น ประกอบด้วยผู้แทนทุกภาคส่วน จำนวน ๒๗ คน ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียนลง ซึ่งประสบความสำเร็จ อันเนื่องมาจากการทำงานแบบมีส่วนร่วมและมีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน อีกทั้งยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยตั้งแต่ระดับตำบล (ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) จนถึงระดับหมู่บ้าน

อย่างไรก็ดี ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทายังพบอุปสรรค/ปัญหาการทำงาน พอสรุปได้ ดังนี้

๑) ปัญหาโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทาต้องอาศัยอัตรากำลังที่กระทรวงมหาดไทยเกลี่ยกำลังมาสนับสนุนการดำเนินงาน โดยไม่สามารถอยู่ประจำได้ มาปฏิบัติราชการเพียงระยะสั้น เมื่อปัญหาเสร็จสิ้นก่อให้เกิดการเสียโอกาสในทางบริหาร

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑ การขาดการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ

๒.๒ การประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา และบทบาทอำนาจหน้าที่สู่ประชาชน ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างแพร่หลายและทั่วถึง

๔.๒.๒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยได้รับการบรรยายสรุปจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ รวมทั้งได้สังเกตการณ์การดำเนินงานด้วย ซึ่งได้พบปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) ไม่มีอัตรากำลังที่เพียงพอเพื่อปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์

๑.๒) ยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อาทิ นิติกร เป็นต้น

๑.๓) ปัจจุบัน อำเภอได้มีคำสั่งมอบหมายงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ปลัดอำเภอรับผิดชอบงาน ซึ่งมีภารกิจของกรมการปกครองเป็นภารกิจหลัก จึงทำให้ ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพตามที่วางไว้

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

สภาวะผู้นำของผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ยังต้องได้รับการยกระดับ และปรับปรุงให้มีความกระฉับกระเฉงมากขึ้น

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ได้แก่ ยานพาหนะเพื่อใช้สำหรับหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ อักทั้งสถานที่สำหรับสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์มีความคับแคบ

๔.๒.๓ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

เมื่อวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยได้รับการบรรยายสรุปจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง ซึ่งได้พบปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง

๑) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

๑.๑) ไม่มีการบันทึกสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง

๑.๒) ไม่มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและใช้งานได้สะดวกเพื่อรองรับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒) ปัญหาด้านบุคลากรและอัตรากำลัง

๒.๑) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม

๒.๒) ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีมาก

๒.๓) ผู้ที่ปฏิบัติวานของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งไม่มีสวัสดิการอีกทั้งไม่สามารถเบิกเงินเพิ่มใด ๆ ได้

๓) ปัญหาด้านเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สนับสนุนการดำเนินงานยังไม่เพียงพอ

๔.๓ สรุปผลการศึกษาปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับพื้นที่

จากการที่คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกระทรวงมหาดไทยและสถาบันพระปกเกล้า โดยเริ่มจากการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ในพื้นที่ต้นแบบ ๕ จังหวัด การขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษา “การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม” การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จนนำมาสู่การศึกษา**ปัจจัยความสำเร็จในการเพิ่มการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม** ซึ่งคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พิจารณาแล้วเห็นว่าปัจจัยความสำเร็จในการเพิ่มการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่สำคัญ ประกอบไปด้วย

๔.๓.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้างและภารกิจ

๑) ความสำคัญระดับนโยบายและมีกฎหมายรองรับ

๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรมตามสภาพปัจจัยการบริหารงานในพื้นที่

๓) ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักถึงภารกิจตามอำนาจหน้าที่

๔) จังหวัดและอำเภอมีประสบการณ์ดำเนินงานมาก่อน

๕) มีโครงสร้างเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับพื้นที่

๖) ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยกำลัง (ทหาร/ตำรวจ)

๗) การให้ความสำคัญด้านการสั่งการ และกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด

๘) จังหวัดสามารถมอบหมายให้เป็นศูนย์ขับเคลื่อนนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติเพิ่มเติมได้

๔.๓.๒ ปัจจัยด้านการสร้างความเป็นธรรม

๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนข้อบังคับของหน่วยงาน

๒) การวางตัวเป็นกลางและไม่สร้างปัญหาเอง

๓) ความเข้มแข็งของกลไก ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ในรูปคณะกรรมการ

๔) การสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕) จังหวัด อำเภอ จัดให้มีศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่ไปรับเรื่องในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร

๔.๓.๓ ปัจจัยด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ

๑) เป็นฐานรองรับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๒) กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด

๓) มีระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่

๔) การมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และการวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔.๓.๔ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

๑) ความสามารถของผู้ว่าราชการจังหวัดในการระดมการสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัด

๒) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของอำเภอจะช่วยลดภาระของจังหวัด

๓) กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหมู่บ้านมีส่วนช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างมาก

๔) การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ต้องได้รับความร่วมมือของผู้นำท้องที่ ท้องถิ่น และประชาสังคม

๕) มีการประชุมติดตามงานอยู่เป็นประจำ

๔.๓.๕ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร

๑) ความร่วมมือของส่วนราชการในจังหวัด

๒) ความร่วมมือของผู้นำท้องที่ ท้องถิ่น อาสาสมัคร และประชาสังคมในอำเภอ

๓) การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร

๔) มีการประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงาน

๕) บุคลากรมีจิตใจให้บริการ ใส่ใจแก้ไขปัญหาของประชาชน

๖) ส่วนราชการเร่งรัด แก้ไขปัญหาของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๔.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ณ โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร ผู้เข้าร่วมการสัมมนาประกอบด้วย ปลัดจังหวัดและนายอำเภอจากทุกภาคของประเทศ สามารถสรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการได้ ดังนี้

๔.๔.๑ จุดอ่อน จุดแข็ง ของการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม

๑) จุดอ่อน

- บุคลากรมีน้อย ขาดทักษะ โยกย้ายบ่อย
- มีแต่หน้าที่ ไม่มีอำนาจ มีงานเร่งด่วนเพิ่มเติมมากมาย
- ต้องเกี่ยวข้องกับส่วนราชการนอกพื้นที่ หน่วยงานในระดับอำเภอมีน้อยมาก ต้องประสานงานกับหน่วยงานระดับจังหวัด
- ยังขาดกฎหมายที่ชัดเจน
- อำเภอเป็นหน่วยปฏิบัติ แต่ขาดงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะที่จำเป็นในการดำเนินงาน
- สภาพพื้นที่กว้างขวาง มีความขัดแย้ง มีประชากรแฝงและปัญหาซับซ้อน
- ฯลฯ

๒) จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญและเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ มีกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือในพื้นที่

- เป็นศูนย์กลางการประสานงานครอบคลุมทุกพื้นที่ มีเครือข่ายในตำบล หมู่บ้าน

- สามารถลดจำนวนคดีพิพาทของประชาชน

- มีชุดปฏิบัติการตำบลที่เผชิญเหตุได้อย่างรวดเร็ว

- มีระเบียบกฎหมายให้อำนาจอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ในด้านการอำนวยความเป็นธรรมและการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทในพื้นที่

- ภูมิภาคเป็นพื้นที่ชนบท มีความเข้มแข็งของระบบเครือญาติ ทำให้แก้ไขปัญหาได้ง่ายขึ้น

- ฯลฯ

๔.๔.๒ ข้อเสนอการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๑) ปัจจัยด้านคน

- ควรต้องมีการคัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ อาจจะเป็นบุคคลในสังกัดอำเภอหรือนอกสังกัดก็ได้

- ต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

- ส่งเสริมการให้รางวัลและสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ การประกวดศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุคลากรดีเด่น เป็นต้น

- กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ได้แก่ อัตราการร้องเรียนลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ อัตราความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ สร้างความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๒) ปัจจัยด้านความร่วมมือและศรัทธาประชาชน

- ปรับระบบโครงสร้างและจิตวิญญาณการทำงานเพื่อพัฒนากลไกการขับเคลื่อนและสร้างทีมงานในการทำงาน

- ยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม โดยสร้างกระบวนการที่เที่ยงธรรม มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

- สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในทุกระดับ โดยแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำข้อมูลเครือข่ายและการเชื่อมโยงเครือข่ายสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วม

๓) ปัจจัยด้านระบบ

- ปรับปรุงโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยกำหนดโครงสร้างที่เป็นเอกภาพตั้งแต่ระดับชาติ กระทรวง หน่วยงาน จังหวัด อำเภอ จนถึงตำบล หมู่บ้าน และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นงานประจำ นอกจากนี้ ทุกหน่วยงานต้องมีแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรมประจำหน่วยงานที่ปฏิบัติและประสานงานอย่างจริงจัง

- พัฒนากลไกในระดับตำบล หมู่บ้าน โดยมีระเบียบปฏิบัติเป็นการเฉพาะ มีการสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสม

- กำหนดกรอบอัตรากำลังผู้รับผิดชอบโดยตรง

- สถานะของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นสาขาของจังหวัด ร้องเรียนที่ไหนต้องแก้ไขปัญหาที่นั่น ทุกส่วนราชการต้องให้ความช่วยเหลือ (มีปัญหาต้องปรากฏกาย)

- พัฒนากระบวนการบริหารจัดการ โดยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงของประชาชน การแยกกลุ่มประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์ กระบวนการตรวจสอบและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔) ปัจจัยด้านองค์ความรู้และกฎหมาย

- แก้ไขกฎหมายให้รองรับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีสภาพบังคับได้ กำหนดโทษผู้ร้องเรียนไม่สุจริต คุ้มครองกฎกติกาของหมู่บ้าน คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่

- การกำหนดผู้รับผิดชอบประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และให้มีการหมุนเวียนเรียนรู้เพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหาแต่ละด้าน

- ทำการศึกษาวิจัยทั้งประเด็นข้อกฎหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๕) ปัจจัยด้านใจคนทำงานและขวัญกำลังใจ

- สนับสนุนขั้นเงินเดือนพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงาน มอบรางวัลเชิดชูเกียรติให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมที่มีผลงานดีเด่น

- สนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอและทันสมัย

๔.๕ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมตรังกรุงเทพมหานคร และ วันที่ ๑๙ - ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมอเล็กซานเดอร์ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนา ประกอบด้วย

รุ่นที่ ๑ จำนวน ๒๓๕ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ คน เครือข่ายงานศูนย์ดำรงธรรมของแต่ละจังหวัด จังหวัดละ ๑ คน (๗๖ คน) เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ๓ คน เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขต ๕๒ เขต (๕๒ คน) และเจ้าหน้าที่โครงการและวิทยากร ๓๐ คน

รุ่นที่ ๒ จำนวน ๒๗๔ คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๒ คน (๑๕๐ คน) ผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวม ๙๒ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่โครงการฯ ๓๐ คน

จากการสัมมนาทั้ง ๒ รุ่น ได้จัดให้มีการแบ่งกลุ่มสัมมนาเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม สามารถสรุปได้ ดังนี้

๔.๕.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้าง

- โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมควรประกอบไปด้วยทุกส่วนราชการ

๔.๕.๒ ปัจจัยด้านระเบียบ/กฎหมาย

- มีกฎหมายให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในการเรียกพยานหลักฐานจากเอกชน
- มีกฎหมายให้อำนาจชุดเคลื่อนที่เร็วในการเข้าไปตรวจสอบข้อร้องเรียนได้
- มีระเบียบ/กฎหมายรองรับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอย่างชัดเจน
- มีกฎหมายรองรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔.๕.๓ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

- ระบบการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ

- ระบบนัดหมายผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงหรือนัดหมายพยานเพื่อทำการสืบสวนสอบสวน

- ระบบการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าเรื่องใดควรดำเนินการเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาความเดือดร้อนของประชาชน เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นวงกว้าง หรือเรื่องที่มีลักษณะเป็นเหตุฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน เป็นต้น

- ระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่จำแนกไว้เป็นหมวดหมู่ เช่น ข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด ข้อมูลพื้นที่เกษตรกรรม อุตสาหกรรม สถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลราคาพืชผลทางการเกษตร ข้อมูลปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำในเขื่อนหรือแหล่งน้ำของจังหวัด เป็นต้น

- การจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องต่าง ๆ หรือคู่มือวิธีการปฏิบัติตัวกับประชาชนผู้มาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม

- ส่วนกลางจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

๔.๕.๔ ปัจจัยด้านบุคลากร

- การที่ทุกส่วนราชการส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือมีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้เกี่ยวกับงานและกฎหมายของส่วนราชการต่าง ๆ รอบรู้ว่าส่วนราชการใดมีหน้าที่รับผิดชอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนมีทักษะด้านการประสานงาน

- ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมในการประเมินหรือคาดหมายสถานการณ์ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่วงหน้าได้ในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะปัญหาความเดือดร้อนที่มักเป็นปัญหาประจำพื้นที่ในแต่ละช่วงเวลาในรอบปี เช่น ปัญหาภัยแล้ง ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ ปัญหาการบุกรุกป่า เป็นต้น

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความอดทนอดกลั้น มีจิตวิทยา สามารถจับประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้ มีทักษะในการซักถามและสามารถสังเกตเห็นความผิดปกติหรือลักษณะของประชาชนผู้มาติดต่อ

- การจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมที่สอดคล้องกับปริมาณของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่

- การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในแต่ละด้านเป็นการเฉพาะอย่างต่อเนื่อง

- กำหนดตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเพื่อปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลโดยเฉพาะ

ส่วนที่ ๕

ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป

คณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ได้ดำเนินการพิจารณาศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ความเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากเอกสาร หนังสือ รวมทั้งระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการศึกษาดูงานและการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โดยมีข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม ดังต่อไปนี้

๕.๑ ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

จากการศึกษาปัจจัยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษาของคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในระดับพื้นที่แล้ว ยังมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มเติม ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อเสนอแนะด้านโครงสร้าง

ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่หลักในการอำนวยการและประสานบูรณาการด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ที่ผ่านมาทุกรัฐบาลให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านกลไกของศูนย์ดำรงธรรมที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นเอกภาพ มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง ปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านโครงสร้างจึงควรประกอบไปด้วย

๕.๑.๑.๑ ต้องสร้างการยอมรับศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์ของทุกส่วนราชการ (ไม่ใช่ศูนย์ของกระทรวงมหาดไทย) และเป็นอำนาจหน้าที่การดำเนินงานของทุกส่วนราชการ

๕.๑.๑.๒ ต้องมีความสัมพันธ์ของการดำเนินงานโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก

๕.๑.๑.๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไกในทุกระดับจนถึงระดับตำบล หมู่บ้าน โดยใช้กลไกในพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน และเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงาน

๕.๑.๑.๔ มีคณะกรรมการที่ชัดเจนครอบคลุมทุกภาคส่วน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย และมีการบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน

๕.๑.๑.๕ จัดตั้งคณะกรรมการอำนวยการในระดับส่วนกลาง ให้การสนับสนุนและการแก้ไขปัญหาให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ดูข้อเสนอแนะเชิงนโยบายประกอบ)

๕.๑.๒ ข้อเสนอแนะด้านภารกิจ

การขับเคลื่อนงานของศูนย์ดำรงธรรม นอกเหนือจากภารกิจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ แล้ว คณะรัฐมนตรี คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และกระทรวงมหาดไทย ยังได้มอบหมายภารกิจเพิ่มเติมให้ศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบดำเนินการในภารกิจและงานนโยบายสำคัญ ๆ ได้แก่ ศูนย์กลางรับขึ้นทะเบียนและแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวในพื้นที่ เป็นจุดบริการเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบแบบเบ็ดเสร็จ ศูนย์บริการข้อมูล (Single Window) ให้คำปรึกษาด้านการลงทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise : SME) ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ (One Stop Service : OSS) งานกองทุนยุติธรรมจังหวัด งานการไกล่เกลี่ย รวมถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านภารกิจจึงควรประกอบไปด้วย

๕.๑.๒.๑ กำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุถึงภารกิจตามที่กำหนดในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล

๕.๑.๒.๒ ควรดำเนินงานภารกิจที่สำคัญให้เป็นที่ประจักษ์ โดยเฉพาะภารกิจการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งการเพิ่มบทบาทการไกล่เกลี่ย ตัดสินข้อพิพาท ตลอดจนภารกิจด้านการส่งต่อเรื่องการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหา การตรวจติดตามประเมินผล และการมีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

๕.๑.๒.๓ ต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้ และเป็นที่พึ่งของประชาชน

๕.๑.๒.๔ ในระยะเริ่มแรก ให้บูรณาการงานที่สามารถจัดทำได้ร่วมกันและพัฒนาสู่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

๕.๑.๒.๕ การสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน ลดเงื่อนไขและขั้นตอนการร้องเรียน

๕.๑.๓ ข้อเสนอแนะด้านการสร้างความเป็นธรรม

๕.๑.๓.๑ ส่งเสริมและพัฒนากลไก รูปแบบ และวิธีการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและข้อขัดแย้งในพื้นที่ (ดูข้อเสนอแนะเชิงนโยบายประกอบ)

๕.๑.๓.๒ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและพัฒนาโครงข่ายการทำงานร่วมกันทั้งในแนวตั้งและแนวราบ

๕.๑.๓.๓ กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด การป้องกันการให้ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น ได้แก่ การจัดทำกระบวนการกลั่นกรองเรื่องที่เข้ามา

๕.๑.๓.๔ ส่งเสริมให้จังหวัดจัดทำโครงการให้ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ

๕.๑.๔.๑ เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว จึงเห็นสมควรจัดทำกฎหมายรองรับสิทธิของบุคคลและชุมชนดังกล่าว โดยมีรายละเอียดการกำหนดโครงสร้างองค์การบริหารจัดการ (ศูนย์ดำรงธรรม) ทั้งระดับส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ กำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่ มาตรฐานการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ และวิธีการคุ้มครองสิทธิ

๕.๑.๔.๒ ในระยะแรก ควรปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยพัฒนาโครงสร้าง กลไก และวิธีการดำเนินงานที่เดิมมีแต่เฉพาะในส่วนกลาง ให้เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบกับศูนย์ดำรงธรรมในระดับพื้นที่

๕.๑.๔.๓ การพัฒนาให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ต้องพัฒนากฎหมายให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของส่วนราชการต่าง ๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุสู่การเป็นศูนย์บริการร่วมที่ได้รับการสนับสนุนจากทุกส่วนราชการ (ร่วมดำเนินงานโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

๕.๑.๕ ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

๕.๑.๕.๑ นำแนวคิดการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ (Area-based Approach) มาประยุกต์ใช้การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ความสำคัญกับ

๑) การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เช่น การตั้งคณะกรรมการของศูนย์ดำรงธรรมที่มาจากหลายภาคส่วนตามบริบทความพร้อมของพื้นที่

๒) การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยมีตัวแบบการดำเนินการแตกต่างกันไปตามพื้นที่โดยใช้การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ขึ้นกับความพร้อมของพื้นที่ บางพื้นที่อาจใช้ภาคประชาชนและหน่วยงานของรัฐที่มีความพร้อมและศักยภาพ เช่น ตัวแบบการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัดยโสธร ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ได้แก่ กระทรวงยุติธรรม หน่วยทหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการอาวุโส ปราชญ์ชาวบ้าน อาสาสมัคร

๓) การกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผล โดยภาคส่วนต่าง ๆ ที่ขึ้นอยู่กับพื้นที่

๕.๑.๕.๒ มีคณะกรรมการทำหน้ากลั่นกรองเรื่องที่เสนอเข้ามา

๕.๑.๕.๓ มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๕.๑.๕.๔ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

๕.๑.๕.๕ ควรกำหนดมาตรฐานงานทั้งกรอบระยะเวลาและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดเป็นคู่มือของประชาชนในการติดต่องานตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๕.๑.๕.๖ รัฐบาลควรสนับสนุนปัจจัยการบริหารเพื่อลดภาระของจังหวัดในการแสวงหาการสนับสนุน

๕.๑.๕.๗ ควรมีระบบติดต่อสื่อสารสำหรับประชาชนที่เข้าถึงง่ายและสามารถให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

๕.๑.๕.๘ ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๕.๑.๖ ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรประกอบด้วย

๕.๑.๖.๑ ควรมีระบบสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น นักกฎหมาย นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ

๕.๑.๖.๒ จัดการอบรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรม

๕.๑.๖.๓ ควรกำหนดให้มีศูนย์อำนวยการหรือบุคลากรรับผิดชอบกำกับดูแลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนของแต่ละหน่วยงาน โดยจัดให้มีการประชุมประสานการปฏิบัติทั้งภายในกระทรวงและระหว่างกระทรวง รวมทั้งภายในพื้นที่จังหวัด

๕.๑.๖.๔ การส่งเสริมขวัญและกำลังใจของบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม เช่น การให้บำเหน็จความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

๕.๑.๗ ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำฐานข้อมูล

นอกจากปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ที่เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านโครงสร้าง ภารกิจ การสร้างความเป็นธรรม ระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ การบริหารจัดการ และการพัฒนาบุคลากรแล้ว ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่คณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมได้ คือ **“การจัดทำฐานข้อมูล”** โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑.๗.๑ ควรจัดทำฐานข้อมูลในกลุ่มข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากที่ผ่านมาการที่เจ้าหน้าที่ขาดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นนั้น เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยควรประกอบด้วย ข้อมูลกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (อาทิ การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การดำเนินการส่งต่อเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น) และข้อมูลบริบทของพื้นที่ (อาทิ สภาพเศรษฐกิจ สังคม ประชากร ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สุขภาพ

เป็นต้น) โดยฐานข้อมูลนี้จะต้องมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และสามารถสะท้อนสิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการแก้ไขปัญหาตลอดจนใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๑.๗.๒ ควรพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบูรณาการร่วมกับฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรม

โดยมุ่งหวังให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนเข้ากับฐานข้อมูลด้านกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เช่น ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ และยังช่วยสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

นอกจากนี้ ข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลนี้ต้องสามารถนำมาวิเคราะห์และเป็นประโยชน์ในงานอื่น ๆ ต่อได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวกับแนวทางหรือแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการนำไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่ประสบอยู่ ซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม สอดคล้องตามแนวคิดของศูนย์ดำรงธรรมที่ว่า “บริการด้วยใจ คนไทยยิ้มได้”

๕.๑.๗.๓ ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เนื่องจากที่ผ่านมาแต่ละหน่วยงานทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบเฉพาะตัว และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลกระทำได้ยากหรือไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงได้ โดยวิธีการบูรณาการอาจทำได้หลายวิธี เช่น การจำแนกการจัดระบบฐานข้อมูลออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

<u>ส่วนที่ ๑</u> คือ ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

<u>ส่วนที่ ๒</u> คือ ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

<u>ส่วนที่ ๓</u> คือ ระบบฐานข้อมูลรวมของทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

โดยระบบฐานข้อมูลตามการจำแนกดังกล่าวจะต้องสามารถให้กระทรวง กรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาศึกษาข้อมูล แลกเปลี่ยน หรือใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกันได้ โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไปได้ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย ทั้งนี้ ในการออกแบบระบบฐานข้อมูลจะต้องคำนึงถึงรูปแบบและวิธีการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงฐานข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการและการเรียกใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำระบบของการจำแนกข้อมูลออกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่มีความประสงค์จะสืบค้นข้อมูล และไม่ซับซ้อนจนเกินไป นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างการยอมรับร่วมกันในการจัดทำและบูรณาการระบบฐานข้อมูลนี้แก่บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ

๕.๑.๗.๔ ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการระบบฐานข้อมูล

ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการระบบฐานข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยง่าย และเพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารในลักษณะ ๒ ทาง คือ ทางฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินงานต่าง ๆ แก่ประชาชนได้ และทางฝ่ายประชาชนก็สามารถสอบถามปัญหาต่าง ๆ กับทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ด้วยเช่นเดียวกัน กรณีตัวอย่างในปัจจุบันที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่สามารถสร้างกลุ่มการสนทนาเป็นของตนเองได้ สามารถสร้างรหัสคิวอาร์ (QR Code) ที่สามารถส่งต่อหรือนำไปติดประกาศให้แก่ประชาชนในพื้นที่ทราบและสามารถเข้ากลุ่มที่สร้างขึ้นได้ เป็นต้น

๕.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ประกอบไปด้วยข้อเสนอแนะใน ๓ ระดับ ดังนี้

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับส่วนกลาง

๕.๒.๑.๑ ควรให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละกระทรวงรองรับภารกิจของคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงของทุกกระทรวงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ทั้งนี้ เพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

๕.๒.๑.๒ รัฐบาลควรพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการร้องทุกข์ โดยปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นส่วนสนับสนุนให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และบูรณาการการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของทุกกระทรวงอย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงเป็นคณะกรรมการนโยบายและส่งเสริมศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย รัฐมนตรีและปลัดกระทรวงที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่กำหนดนโยบายและส่งเสริมศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและเชื่อมต่อการแก้ไขปัญหาระหว่างกระทรวง

๕.๒.๑.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ต้องเป็นศูนย์ของทุกหน่วยงานทุกส่วนราชการ ดังนั้น ทุกกระทรวงนอกจากต้องให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ แล้วยังต้องมีความตระหนักว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นของตนเอง (ไม่ใช่เฉพาะกระทรวงมหาดไทย) และเป็นส่วนหนึ่งของทุกกระทรวงในการช่วยเหลือดูแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๕.๒.๑.๔ รัฐบาลควรสนับสนุนให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ส่วนราชการ และพัฒนาทักษะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมทั้งระดับจังหวัดและอำเภอ

๕.๒.๑.๕ ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกหน่วยงานและทุกจังหวัดเข้าด้วยกันเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการและแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน

๕.๒.๑.๖ รัฐบาลควรพัฒนาระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมถึงมาตรการป้องกันการร้องทุกข์ที่เป็นเท็จหรือมีลักษณะกลั่นแกล้งผู้อื่น รวมทั้งการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด

๕.๒.๒.๑ ควรสนับสนุนกลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่อำเภอลงไป เช่น ตำบล หมู่บ้าน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ขึ้นตรงกับผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ ตามลำดับ ทั้งนี้ควรบัญญัติเป็นกฎหมายรองรับ หรือปรับแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อกำหนดโครงสร้าง กลไก และอำนาจหน้าที่ รองรับให้ชัดเจนทั้งในระดับส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยบูรณาการการทำงานให้เชื่อมโยงและสอดรับกัน

๕.๒.๒.๒ ควรเพิ่มบทบาทและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในลักษณะศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) โดยบูรณาการและเชื่อมโยงงานศูนย์บริการร่วมและงานอำนวยความสะดวกตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงงานไกล่เกลี่ยประนีประนอม ฯลฯ ให้บริการ ณ จุดเดียว อย่างไรก็ตาม ศูนย์รับคำขออนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการอาจมีข้อจำกัดในอำนาจหน้าที่และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

๕.๒.๒.๓ ควรมีการเชื่อมโยงการขับเคลื่อนงานในภารกิจและระบบฐานข้อมูล (ระบบ IT) ทั้งในแนวระนาบและแนวดิ่ง

- งานศูนย์ ๑๑๑๑/ ศูนย์บริการประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกกระทรวง
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ ศูนย์ดำรงธรรมตำบล/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ที่อาจมีการจัดตั้งขึ้นใหม่)

ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหา การติดตาม และการรายงานผล มีประสิทธิภาพ ชัดเจน รวดเร็ว และลดปัญหาความซ้ำซ้อน

๕.๒.๒.๔ ควรกำหนดแผนและขั้นตอนการพัฒนาด้านการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยการศึกษาออกแบบองค์กรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามเจตนารมณ์ของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติและนายกรัฐมนตรีที่ได้กำหนดไว้ในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งควรเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยระบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นต้น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับทั้งของประชาชนและผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่องค์กรเฉพาะกิจหรือชั่วคราว รวมทั้งมองเห็นรูปแบบได้อย่างชัดเจน

๕.๒.๒.๕ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรวบรวมปัญหาอุปสรรคของการใช้อำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ควบคู่กับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาให้ศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๒.๒.๖ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นรายกรณี และกำหนดปัจจัยการบำรุงขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควร

๕.๒.๒.๗ ควรจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารทำให้ประชาชนได้สื่อสารกับศูนย์ดำรงธรรมได้ง่าย ในขณะเดียวกันสามารถส่งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบผลการดำเนินงานตามที่ร้องทุกข์

๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ

แนวคิดหลักในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีจุดมุ่งหมายที่จะให้**การแก้ไขปัญหาของประชาชนสามารถยุติได้ในระดับพื้นที่เพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน** ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงเสมือนการจำลองการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปไว้ให้ใกล้กับประชาชนมากที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าว นำไปสู่ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กล่าวคือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชน ประชาชนมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ และสามารถติดตามสถานะการดำเนินการว่าอยู่ในขั้นตอนใด ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะกลายเป็นสาขาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้อย่างสมบูรณ์แบบ

แนวคิดการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Services) ความหมายถึง การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการออกแบบการบริการและการเชื่อมโยงของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนไม่ต้องรับรู้ถึงการส่งต่องานของหน่วยงานภาครัฐว่าใครเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาโดยตรง ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าศูนย์ดำรงธรรมจะทำหน้าที่ประสานแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น สำหรับระบบใหม่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะทำหน้าที่ประสานและติดตามการดำเนินการจนได้ข้อยุติและแจ้งให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการมายื่นเรื่องก็จะทราบกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและรอผลการดำเนินการเท่านั้น โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่าง ๆ ซึ่งเดิมการแก้ไขปัญหาจะรับเรื่องและประสานต่อเจ้าของเรื่องเท่านั้น และไม่ได้แจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนต้องไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป เช่น ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในส่วนกลาง หรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๒.๓.๑ การวางระบบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ควรให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ในระดับพื้นที่ โดยมีกระบวนงานที่สำคัญ ได้แก่

๑) การวางระบบการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

๒) การวางระบบในการจัดการข้อร้องเรียนประเภทเดียวกันหรือข้อร้องเรียนซ้ำให้มีความเป็นมาตรฐาน โดยการจัดทำฐานข้อมูล การจัดการความรู้ การวางแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและจัดทำเป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

๓) การวางระบบติดตามผลการดำเนินงานสำหรับประชาชน

๔) การรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร

๕.๒.๓.๒ การพัฒนาประสิทธิภาพกลไกการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในระดับพื้นที่

๑) ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอและหมู่บ้าน ได้แก่

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๑ มาตรา ๖๑/๒ และมาตรา ๖๑/๓ ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ของอำเภอในเรื่องการไกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทในเขตอำเภอ

- กฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓ และกฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ๒๕๕๓

- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน

- พระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง พ.ศ. ๒๕๒๒ เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกลางหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (อพป.)

- ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๓๐

ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยกลไกระดับอำเภอและหมู่บ้านในปัจจุบัน อาทิเช่น การขอให้อายุความฟ้องร้องตามกฎหมายสะดุดหยุดลงตั้งแต่การยื่นคำขอไกล่เกลี่ย การยื่นคำฟ้องต่อศาลออกคำสั่งบังคับคดี การคุ้มครองหรือลงโทษผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย การให้อำนาจหน้าที่แก่คณะกรรมการหมู่บ้านหรือคณะกรรมการกลางหมู่บ้าน อพป. เพิ่มเติมชัดเจนยิ่งขึ้น การกำหนดขอบเขตประเภทคดีทั้งแพ่งและอาญาที่อำเภอสามารถช่วยไกล่เกลี่ยมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

๒) บูรณาการทั้งโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในระดับตำบลให้เป็นระบบเดียวกัน โดยยึดบทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นหลัก และพัฒนากลไกความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กับศูนย์ยุติธรรมชุมชนซึ่งมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธานให้ดียิ่งขึ้น ภายใต้การกำกับดูแลของนายอำเภอ (โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)

๓) นายอำเภอควรระดมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมและร่วมมือสนับสนุนในกลไกตามระเบียบกฎหมายและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๕.๓ สรุปมาตรการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้บรรลุซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เห็นสมควรกำหนดมาตรการดำเนินงานในระยะแรก จำแนกได้ดังนี้

๕.๓.๑ มาตรการด้านการบริหารจัดการ

๕.๓.๑.๑ สร้างการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยจัดตั้งคณะกรรมการอำนวยการในระดับส่วนกลางเพื่อให้การสนับสนุน ติดตาม ประเมินผล ศูนย์ดำรงธรรมในระดับพื้นที่จังหวัด/อำเภอ

๕.๓.๑.๒ กำหนดแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมที่มีเป้าหมายภารกิจที่ชัดเจน ซึ่งควรเน้นหนักด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน รวมทั้งบทบาทการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท รวมทั้งจัดทำข้อเสนองบประมาณโดยคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อสนับสนุนแผนพัฒนาดังกล่าว

๕.๓.๑.๓ สนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เช่น ระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่จำเป็นต่อการติดต่อประสานงานและขอการสนับสนุนกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยให้เชื่อมโยงกันทั้งอำเภอ จังหวัด กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานของรัฐ และรูปแบบการแก้ไขปัญหาที่ประสบความสำเร็จในพื้นที่

๕.๓.๒ มาตรการด้านบุคลากร

๕.๓.๒.๑ ส่งเสริมให้จังหวัดจัดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานการประสานงานทั้งระหว่างหน่วยงานและระหว่างจังหวัดกับอำเภอ

๕.๓.๒.๒ ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมควรปฏิบัติงานในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง (ประมาณ ๓ – ๕ ปี)

๕.๓.๒.๓ ส่งเสริมบทบาทของปลัดจังหวัดในการกำกับดูแลงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเป็นประธานคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานบูรณาการงานศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ จ่าจังหวัดหรือป้องกันจังหวัดเป็นเลขานุการ

๕.๓.๓ มาตรการด้านระเบียบกฎหมาย

๕.๓.๓.๑ เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว เห็นสมควรพิจารณาจัดทำกฎหมายกำหนดมาตรฐานและวิธีการดำเนินงานไว้รองรับสิทธิดังกล่าว

๕.๓.๓.๒ ควรร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยพัฒนาโครงสร้างและกลไกการดำเนินงานที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบจากส่วนกลางจนถึงศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด

๕.๓.๓.๓ ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๑ มาตรา ๖๑/๒ และมาตรา ๖๑/๓ กฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓ กฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ๒๕๕๓ พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน พระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกลางหมู่บ้าน อพป. และข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๓๐

คณะกรรมาธิการจึงขอเสนอรายงานเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” เพื่อให้สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้โปรดพิจารณา หากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเห็นชอบด้วยขอได้โปรดส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายศานิตย์ นาคสุขศรี)
เลขานุการกรรมาธิการ

ส่วนที่ ๖

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

คณะกรรมการติดตามการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล. รายงานผลงานรัฐบาลรอบ ๒ ปี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี (๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ – ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙). กรุงเทพฯ: บริษัท คิว แอดเวอร์ไทซิ่ง จำกัด, ๒๕๕๙.

นันทวัฒน์ บรมานันท์, รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ ใน โครงการวิจัยเรื่อง แนวทางในการจัดทำประมวลกฎหมายว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. ๒๕๕๓.

ประยูร พรหมพันธุ์. จากอดีตสู่....ปัจจุบันของมหาดไทย, ๑๒๐ ปี กระทรวงมหาดไทย, อ้างใน สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๕๙.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงหาดไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. คลายทุกข์อย่างมืออาชีพ ๒๕๕๙. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙.

ระบบออนไลน์

รัฐบาลไทย Royal Thai Government. มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์]. ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๙. แหล่งที่มา : http://www.thaigov.go.th/ [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐].

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์]. ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙. แหล่งที่มา : http://www.cabinet.soc.go.th/ [๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐].

Efficiency Unit. A Guide to Complaints Handling and Public Enquiries. 2009. [online]. Available : http://www.eu.gov.hk/en/reference/publications/A_Guide_to_Complaints_Handling_and_Public_Enquiries.pdf.

House of Commons Public Administration Select Committee. From Citizen's Charter to Public Service Guarantees: Entitlements to Public Services. 2008. [online]. Available : https://www.publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmselect/cmpubadm/411/411.pdf.

Ombudsman Western Australia, Guidelines Effective Handling of Complaints Made to Your Organisation – An Overview. Revised January 2017. [online]. Available : https://www.qld.gov.au/dsiti/assets/documents/complaints-management-procedure.pdf [Accessed 20 April 2017].

https://vulcanpost.com/156218/oneservice-app-singapore/.

https://cdn01.vulcanpost.com/wp-uploads/2016/06/oneservice.jpg.

ส่วนที่ ๗

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ
ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม
ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ภาคผนวก ข

มติคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันอังคารที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง กระทรวงมหาดไทย

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

คณะรัฐมนตรีมีมติ

๑. เห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ ดังนี้

๑.๑ ให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดทั้งส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามความเหมาะสมและจำเป็น

๑.๒ ให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สนับสนุนการจัดทำข้อมูลงานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูล กฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ

๒. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้กระทรวงมหาดไทยใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กันเงินไว้เบิกเหลื่อมปี รายการที่หมดความจำเป็นหรือรายการที่มีเงินเหลือจ่ายในการดำเนินการในโอกาสแรกก่อน โดยให้กระทรวงมหาดไทย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินให้ชัดเจน แล้วขอทำความตกลงในรายละเอียดกับสำนักงบประมาณ หากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ก็ให้ปรับแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปดำเนินการ ส่วนค่าใช้จ่ายในปีต่อ ๆ ไป ให้กระทรวงมหาดไทยเสนอขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามความจำเป็นและเหมาะสมต่อไป ตามความเห็นของสำนักงบประมาณ

๓. ขอความร่วมมือให้ฝ่ายต่าง ๆ ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้แก่ ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายสังคมจิตวิทยา ฝ่ายเศรษฐกิจ ฝ่ายกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และฝ่ายกิจการพิเศษ สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ในความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือที่ประชาชนควรทราบให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมด้วย

๔. ให้กระทรวงมหาดไทยเร่งจัดทำกรอบภารกิจและแนวทางการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน รวมทั้งให้จัดทำแผนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระยะต่อไป (ระยะที่ ๒) ให้เหมาะสมชัดเจน โดยควรพิจารณากำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอัตรากำลังรองรับการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบภารกิจที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ และให้มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนด้วย

<u>สาระสำคัญของเรื่อง</u>

มท. รายงานว่า

๑. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

มท. ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ มีภารกิจหลัก คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องเรียนทางไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ต่อมาได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ (เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม) โดยให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้ มท. เป็นผู้กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ซึ่งการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล/คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จะได้รับทราบความทุกข์สุขของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ได้รับฟังข้อเสนอแนะหรือแก้ไขความคับข้องใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒. ผลการดำเนินการที่ผ่านมา

จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ณ ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา) และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมได้ครบ ๗๖ จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอครบ ๘๗๘ อำเภอ และได้ขยายผลไปยังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นบางแห่งแล้ว ซึ่งมีงานให้บริการประชาชน ๗ มิติ ดังนี้

๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์

๒.๒ งานบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service)

๒.๓ งานบริการ – ส่งต่อ (Service link)

๒.๔ การบริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษา

๒.๕ รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒.๖ การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

๒.๗ การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)

๓. การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม

๓.๑ มท. ได้จัดทำแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วยหลักคิดในการจัดตั้ง โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม กรอบภารกิจ สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม แนวทางการดำเนินการของจังหวัด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการหน่วยงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม และงบประมาณดำเนินการ

๓.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม มีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน โดยมอบหมายภารกิจรองปลัดกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ การดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล การอำนวยความเป็น

ธรรมให้แก่ประชาชน ภารกิจการอำนวยการและหน่วยปฏิบัติการเร่งด่วนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

๓.๓ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เชื่อมต่อกับทุกจังหวัด จัดทำเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเชื่อมต่อกับทุกกระทรวงและจังหวัด เพื่อสนับสนุนข้อมูลงานบริการต่าง ๆ โอนสายโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ ไปให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยประชาชนโทรฟรีทั่วประเทศ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๔ มท. ได้ร่วมประชุมหารือกับผู้แทนทุกกระทรวง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมและขอข้อมูลงานบริการประชาชนการส่งต่อ และการเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและติดต่อประสานงานในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ที่มา : - สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์], ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗, แหล่งที่มา : http://www.cabinet.soc.go.th/, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐.

- รัฐบาลไทย Royal Thai Government, มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์], ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗, แหล่งที่มา : http://www.thaigov.go.th/, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐.

ภาคผนวก ค

มติคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันอังคารที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สำนักนายกรัฐมนตรี

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

คณะรัฐมนตรีมีมติ

๑. เห็นชอบผลการประชุมเรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ตามบัญชานายกรัฐมนตรี และให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต่อไป รวมทั้งให้ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวด้วย ตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ โดยที่ประชุมเห็นควรใช้วิธีการทางบริหารในการดำเนินการในระยะเริ่มแรก ดังนี้

๑.๑ ให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการตามหนังสือ มท. ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อไป แต่เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอและกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒ ให้กระทรวงมหาดไทยเกลี่ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการตามข้อ ๑.๑

๑.๓ ในการดำเนินการตามข้อ ๑.๑ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

๑.๔ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ ๑.๑ ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒. ให้กระทรวงมหาดไทยรับความเห็นของสำนักงาน ก.พ. ที่เห็นควรมีการเกลี่ยอัตรากำลังจากส่วนกลางเพื่อไปปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

ที่มา : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์], ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙, แหล่งที่มา : http://www.cabinet.soc.go.th/, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐.

ภาคผนวก ง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

"คณะกรรมการประจำกระทรวง" หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

"ปลัดกระทรวง" หมายความรวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑
คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า "คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์" ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวรรคหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนวยการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๙ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒
การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำได้ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒
การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒
อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ
นายกรัฐมนตรี

ภาคผนวก จ

แผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)

แผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง "ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศ โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)"
โดย
คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

---

๑. หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยกำลังมีการปฏิรูปประเทศเพื่อมุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อันจะนำไปสู่สังคมที่มีสันติสุข การมีส่วนร่วมของประชาชนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เป้าหมายเหล่านี้บรรลุผล เพราะประชาชนเป็นทั้งผู้รับผลและยังเป็นผู้ร่วมกระบวนการปฏิรูปไปด้วยกัน โดยข้าราชการ เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ทุกภาคส่วนล้วนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปฏิรูปครั้งนี้ ตามแนวคิด "ประชารัฐ" กลไกที่สำคัญที่จะทำให้เกิดผลก็คือ การบริหารราชการแผ่นดินที่ยึดเอาความต้องการของประชาชนเป็นหลัก (Bottom Up) และการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพราะจะเป็นการเชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล และกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการให้ความสำคัญของการพัฒนาในระดับพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

กลไกสำคัญในการพัฒนาโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) คือ แผนพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ แผนพัฒนาจังหวัดต้องสะท้อนปัญหาและความต้องการ รวมทั้งเป้าหมายในอนาคตของแต่ละจังหวัดว่าต้องการขับเคลื่อนจังหวัดไปในทิศทางใดเพื่อตอบสนองเป้าหมายของประเทศ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดและส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคธุรกิจเอกชน ตลอดจนภาคประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ซึ่งรวมทั้งการสนับสนุนจากระดับส่วนกลางในหลายมิติ ทั้งภารกิจ งบประมาณ ระบบงาน และบุคลากร ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาเชิงพื้นที่ในระดับจังหวัด จึงต้องรับการสนับสนุนจากภายนอก (Outside In) เป็นปัจจัยสำคัญอีกทางหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม จังหวัดยังมีความสามารถระดับหนึ่งในการบริหารจัดการโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก และด้วยหลักการบูรณาการของทุกภาคส่วนที่จัดสร้างงานพัฒนา และบริการที่เป็นเลิศโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นการปฏิรูปการทำงานจากภายใน (Inside Out) ด้วยกันเอง สามารถลดขั้นตอนการทำงาน การทำงานที่มีธรรมาภิบาล ประชาชนมีความพึงพอใจ และสามารถสนองตอบการแก้ไขปัญหาความต้องการ หรือความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัด เมื่อมีการดำเนินการทั้งจากภายนอกและภายในไปด้วยกัน จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการในระดับพื้นที่มากยิ่งขึ้น

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ จึงได้เห็นชอบให้จัดทำแผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) อันเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ "การพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของ

ประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก" เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนศักยภาพของจังหวัดในทางวิชาการ ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่จังหวัดสามารถพัฒนาระบบการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ และปัจจัยที่มีอิทธิพล ทั้งที่เป็นปัจจัยส่งเสริม และปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการบริหารจัดการของจังหวัด เพื่อนำสู่การจัดทำข้อเสนอการปฏิรูปประเทศต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ ส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยทางด้านวิชาการที่จะช่วยขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการด้านการบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลักของจังหวัด

๒.๒ ศึกษาจัดทำข้อเสนอการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนโดยมีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือบูรณาการ

๓. กลุ่มเป้าหมายและวิธีดำเนินการ

๓.๑ กำหนดพื้นที่ศึกษาปฏิบัติการจำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร และจังหวัดพะเยา

๓.๒ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหาร การพัฒนาเชิงพื้นที่ที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์แก่หัวหน้าส่วนราชการ ผู้แทนองค์กรภาคประชาชน ชุมชน และเอกชน ในจังหวัดตามข้อ ๓.๑

๓.๓ การศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่เป็นเลิศ หรือความสามารถในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีที่จังหวัดคัดเลือกเป็นกรณีเฉพาะ โดยร่วมกับทีมงานขับเคลื่อนที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศของจังหวัด (Core Team)

๓.๔ คณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ร่วมกับคณะที่ปรึกษาทางวิชาการ และสถาบันพระปกเกล้า สนับสนุนการเสริมสร้างองค์ความรู้เชิงกระบวนการพัฒนา และสรุปบทเรียนจากการศึกษาเชิงปฏิบัติการ เพื่อใช้เป็นตัวแบบและจัดทำข้อเสนอในการปฏิรูป ระเบียบ กฎหมาย ในการปฏิบัติงานของจังหวัด

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙	- ประชุมหารือร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัด
พฤษภาคม – มิถุนายน ๒๕๕๙	- จังหวัดกำหนดกรณีศึกษาและแต่งตั้งทีมงานขับเคลื่อนฯ
๑๖ มิถุนายน – ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙	- คณะที่ปรึกษาทางวิชาการ และสถาบันพระปกเกล้า เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาคมและทีมงานขับเคลื่อนในระดับจังหวัด ■ จังหวัดระยอง (๑๖ – ๑๗ มิ.ย. ๕๙) ■ จังหวัดสงขลา (๓๐ มิ.ย. – ๑ ก.ค. ๕๙)

- จังหวัดยโสธร (๗ – ๘ ก.ค. ๕๙)
- จังหวัดพะเยา (๑๔ – ๑๕ ก.ค. ๕๙)
- จังหวัดปทุมธานี (๒๑ – ๒๒ ก.ค. ๕๙)

มิถุนายน – สิงหาคม ๒๕๕๙	- จังหวัด คณะที่ปรึกษาทางวิชาการ และสถาบันพระปกเกล้าร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศต่อกรณีศึกษา
สิงหาคม – กันยายน ๒๕๕๙	- ติดตามผลการดำเนินการของจังหวัด - สรุปผลการศึกษาเชิงปฏิบัติการและจัดทำข้อเสนอการปฏิรูปประเทศร่วมกับจังหวัด
กันยายน ๒๕๕๙	- นำเสนอต่อคณะกรรมาธิการฯ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

๕. หน่วยงานรับผิดชอบ

๕.๑ จังหวัดที่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมโครงการ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี

๕.๒ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ในคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

๕.๓ สถาบันพระปกเกล้า

๖. งบประมาณ

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ร่วมดำเนินการ

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ จังหวัดเป้าหมายสามารถจัดการบริการประชาชนในกรณีศึกษาให้เป็นเลิศ

๗.๒ สามารถสร้างตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก

๗.๓ สามารถจัดทำข้อเสนอในการปฏิรูประบบกลไกการปฏิบัติงานของจังหวัด เพื่อเสริมสร้างการบูรณาการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในพื้นที่จังหวัด

๘. ผู้เสนอแผนงาน

(นางถวิลวดี บุรีกุล)
คณะทำงานและเลขานุการคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาล
และประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศ
และการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ

๙. ผู้เห็นชอบแผนงาน

(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)
ประธานอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล
ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

๑๐. ผู้อนุมัติแผนงาน

พันตำรวจตรี
(ยงยุทธ สาระสมบัติ)
ประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

ภาคผนวก ฉ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ จังหวัดยโสธร

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร" ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่จังหวัดยโสธรเพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร" ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยสรุปผลการระดมความคิดเห็นเพื่อการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมได้[๑] ดังต่อไปนี้

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่จังหวัดยโสธรนั้น ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ระดมความคิดเห็นผ่านการเขียนบัตรคำในประเด็นคำถามที่ว่า **"เราจะมีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการได้อย่างไร"** โดยเมื่อทำการจัดกลุ่มของบัตรคำต่างๆแล้ว สรุปประเด็นคำตอบได้ ๖ ประเด็นหลัก ได้แก่

๑) การมีกฎหมายรองรับ

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ระบุว่า การที่ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น คือ ***การมีกฎหมายรับรองที่ชัดเจนในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม*** รวมทั้งรับรองการปฏิบัติงานและอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติด้วย

๒) การพัฒนาบุคลากรและความสามารถของคน

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ คือ ***การอบรมให้บุคลากรมีความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาของพี่น้องประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว*** รองลงมา คือ การพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและใส่ใจต่อปัญหาของประชาชน รวมทั้ง ต้องการให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างบูรณาการ และให้มีการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ

---

[๑] สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach), (กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๕๙), หน้า ๑๕๘ – ๑๖๖.

๓) การบริหารจัดการ

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ คือ ***การสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนและการให้กระจายอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมไปยังภูมิภาค*** โดยเสนอให้แบ่งการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมออกเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล ความเห็นรองลงมาคือ การให้ความเป็นอิสระในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยเสนอให้เป็นส่วนงานที่ไม่ขึ้นกับสำนักงานจังหวัด และให้มีระบบการติดตามการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

๔) การปรับปรุงมาตรฐานการบริการและการประเมินผล

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสัมมนาในประเด็นนี้มีความหลากหลาย โดยมีข้อเสนอทั้งให้มีการแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้ง ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม

๕) สร้างความเป็นธรรม

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ คือ ***การที่เจ้าหน้าที่ต้องให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย*** ไม่ปฏิบัติงานสองมาตรฐาน และมีความจริงใจในการแก้ไขปัญหา โดยยึดผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ รวมทั้ง กระบวนการต่างๆ ในการดำเนินการเพื่อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน สามารถติดตามได้ และสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้

๖) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ในประเด็นนี้ มีผู้เข้าร่วมสัมมนาเสนอว่า เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงในด้านสถานที่ให้มีความกว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการให้ความช่วยเหลือประชาชน

สรุป**แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร** ได้ตามภาพด้านล่าง

ภาพ : สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร

จากแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการระดมความคิดเห็นข้างต้น ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้แบ่งกลุ่มย่อยเพื่อร่วมกันคิดและจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน จากนั้นแต่ละกลุ่มได้นำเสนอผลการจัดทำแผนการดำเนินงานแต่ละโครงการ ดังแสดงในภาพด้านล่างและสรุปได้เป็น ๕ โครงการ ดังแสดงในตารางต่อไป

ภาพที่ : บรรยากาศการระดมความคิดในกลุ่มย่อยและการนำเสนอผลการจัดทำแผนการดำเนินงานโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของจังหวัดยโสธร

ตารางที่ : สรุปโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของจังหวัดยโสธร

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณรวม	แหล่งงบประมาณ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
สร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย	๑. เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน ๒. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมขององค์กร/ภาครัฐ/เอกชน/ชุมชน ๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาค	๑. จัดประชุมชี้แจง สร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับ ๒. กำหนดรูปแบบวิธีการการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย - เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงให้กับประชาชน - กำหนดมาตรฐานในการดำเนินงาน	๔ ไตรมาส - ก.ค. – ธ.ค. ๕๙ - ม.ค. – มี.ค. ๖๐ - เม.ย. – มิ.ย. ๖๐ - ก.ค. – ก.ย. ๖๐	๑. ศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียนจากชาวบ้านมากขึ้นในช่วง ๓ เดือนแรก ๕% ๒. ช่วง ๓ ไตรมาศหลังศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียนลดลง ๑๐%	- ใช้แบบสอบถามและแบบประเมินความพึงพอใจ โดยรวบรวมทุก ๆ ไตรมาศ - จำนวนนับเรื่องร้องเรียน	๑๐๐,๐๐๐ บาท	สำนักงานจังหวัด	- กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงยุติธรรม - กรมการปกครอง	- หัวหน้าสำนักงานจังหวัดยโสธร - นายดอนดง บริบูรณ์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยโสธร

ภารกิจหลัก/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณรวม	แหล่งงบประมาณ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน
		- นำมาปรับใช้ประเมินผล วิเคราะห์ผล ตอบรับ ๓. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน ๔. ติดตามประเมินผล							
ควรมีกฎหมายรองรับ	๑. คุ้มครองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๒. มีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน ๓. มีภารกิจอำนาจหน้าที่ชัดเจน ๔. คุ้มครองในส่วนของผู้ร้องด้วยเช่นกัน	- เสนอแนวทางต่อผู้มีอำนาจให้ออกกฎหมายมารองรับวัตถุประสงค์	ตามกระบวนการในการออกกฎหมายมารองรับ	รัฐออกกฎหมายมารองรับอำนาจหน้าที่และภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	-	ตามความจำเป็นเหมาะสมประหยัด	-	- กระทรวงมหาดไทย - กรมการปกครอง	ผู้ว่าราชการจังหวัด

ภารกิจหลัก/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณรวม	แหล่งงบประมาณ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน
การบริหารจัดการ	- เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และสามารถตอบสนองในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ	๑. กำหนดวิธีการปฏิบัติด้านงานธุรการให้ชัดเจน ๒. กำหนดกรอบเวลาของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ๓. การจัดตั้งศูนย์ย่อยภายในอำเภอให้มีกฎหมายรองรับ ๔. ให้กฎหมายครอบคลุมการทำงานของหน่วยงานทุกระดับ	กรอบเวลา ๑. ๓ เดือน ๒. ๖ เดือน ๓. ๙ เดือน ๔. ๑๒ เดือน	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมได้ตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด	การจัดทำข้อมูลประมวลปัญหาของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน	๑๐๐,๐๐๐ บาท	สป.มท.	กระทรวงมหาดไทย	ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ภารกิจหลัก/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณรวม	แหล่งงบประมาณ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน
การพัฒนาบุคลากร	- เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้จิตสำนึกบริการและแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น	๑. ประชุมซักซ้อมบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนและหน่วยงาน โดยผู้บริหารมีการติดตาม กำกับดูแลเป็นระยะ ๒. อบรมให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ มีความพร้อมมีใจรักในการแก้ไขปัญหากับประชาชน	ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙	ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	-	๕๐,๐๐๐ บาท	งบดำเนินงาน สำนักงานจังหวัดยโสธร	สำนักงานจังหวัดยโสธร	ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	วิธีรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ รวม	แหล่ง งบประมาณ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
		๓. จัดให้มีเจ้าหน้าที่โดยตรงรับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบอย่างถูกต้อง ๔. ผู้บังคับบัญชากำกับดูแล ให้คำปรึกษาและมีมาตรการจูงใจเจ้าหน้าที่ในการทำงาน ๕. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่							

ภารกิจหลัก/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณรวม	แหล่งงบประมาณ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน
การปรับปรุงมาตรฐานการบริการและการประเมินผล	๑ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ - กระบวนการดำเนินงานบริการ - ระยะเวลาการดำเนินงาน ๒. เพื่อติดตามและประเมินผลการให้บริการ	๑. กระบวนการดำเนินงานในการให้บริการ ๑.๑ ทบทวนกระบวนการให้บริการเดิมเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็วประสานสอดคล้องกัน ๑.๒ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนาการให้บริการ ๒. จัดให้มีแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	- ๑๕ วัน - ๓๐ วัน - ๖๐ วัน - ๙๐ วัน	๑. ร้อยละของความสำเร็จของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไข/ยุติเรื่อง (ร้อยละ ๗๕) ๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ ๘๐)	-	-	-	สำนักงานจังหวัดยโสธร	- คุณศักดา เหล่าแก้ว

ภายหลังจากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการของจังหวัดต้นแบบตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร โดยเป็นการสัมภาษณ์ผู้แทนส่วนราชการและผู้แทนที่รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ สรุปผลการติดตามการดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของจังหวัดยโสธรได้[2] ดังต่อไปนี้

๑) การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด

๑.๑) ปัญหาเชิงโครงสร้างขององค์กร

(๑) องค์ประกอบของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) จังหวัดยโสธร ขาดความหลากหลาย เนื่องจาก กรรมการมาจากภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชนเท่านั้น ยังขาดผู้แทนจากส่วนราชการภูมิภาค (นายอำเภอ) ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม เช่น ศูนย์ประสานงานองค์การชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิในหลาย ๆ มิติ

(๒) องค์กรระดับรองลงมามีเพียงคณะอนุกรรมการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จังหวัดยโสธรเพียงคณะเดียว ตลอดจนขาดกลไกหน่วยงาน/คณะทำงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานตามหลักการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการแก้ไข

๑.๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

(๑) ฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานแผนพัฒนาจังหวัดยังไม่เป็นระบบ กระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ งบประมาณ ยังรวบรวมอยู่ที่หน่วยงานเจ้าของโครงการ เป็นต้น ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเหล่านั้นได้

(๒) ความซ้ำซ้อนของโครงการทั้งในระดับหมู่บ้านจนถึงระดับจังหวัดเป็นผลทำให้เกิดการใช้งบประมาณไม่คุ้มค่าและการทำงานซ้ำซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่เป็นโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน สาเหตุหนึ่งเกิดจากมีโครงการจากส่วนราชการส่วนกลางระดับภูมิภาคและมิได้อยู่ในกลไกคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และขาดการประสานมายังจังหวัด

(๓) บุคลากรที่มีหน้าที่กำหนดแผนงานพัฒนาจังหวัด ของส่วนราชการ และหน่วยงานภาคีเครือข่าย ขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด

---

[2] สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach), (กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๕๙), หน้า ๑๖๗ – ๑๗๑.

(๔) กรอบระยะเวลาการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น[3] มีจำกัด

(๕) ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ในทุกระดับ ตั้งแต่หมู่บ้าน ตำบล อำเภอและจังหวัด

ข้อเสนอแนะ

(๑) จัดให้มีศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารสาธารณะ และข้อมูลแผนพัฒนาจังหวัด ณ สำนักงานจังหวัด

(๒) จัดให้มีแผนการพัฒนาความรู้และการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดทำแผนและยุทธศาสตร์ หลักธรรมาภิบาล ให้แก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างและพนักงาน

(๓) จัดให้มีแผนการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนและยุทธศาสตร์ และหลักธรรมาภิบาล ให้แก่ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม โดยอาจจัดในรูปแบบ Learn by Doing

(๔) จัดให้มีเวทีประชาคมทุกระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอและจังหวัดเพื่อให้ประชาชนมีส่วนในการจัดทำและมีส่วนร่วมคิด ร่วมพิจารณา ร่วมตัดสินใจและร่วมติดตามประเมินผล

๑.๓) ปัญหากระบวนการมีส่วนร่วม

ภาครัฐ ส่วนราชการภูมิภาค

- ขาดการแปลงความต้องการของประชาชน มาทำเป็นแผนงานโครงการระดับอำเภอ และส่วนราชการส่วนท้องถิ่น

ภาคประชาชน

(๑) กลไกการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคประชาชนไม่ทำงาน ได้แก่ การไม่จัดเวทีประชาคมในระดับหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ เพื่อให้ภาคประชาชนแสดงความต้องการและปัญหาเดือดร้อนต่อส่วนราชการ

(๒) ผู้แทนภาคประชาชนระดับหมู่บ้านที่เข้าร่วมประชุมการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ยังไม่ถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์แผนหรือโครงการในแผนพัฒนาจังหวัดให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านได้รับทราบ

(๓) ภาคประชาชนระดับหมู่บ้านยังขาดทักษะการมีส่วนร่วมร่วมกับภาครัฐ การแสดงออก และมีเจตคติต่อภาครัฐในฐานะเป็นผู้ปกครอง ขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของแผนหรือโครงการ มีทัศนคติว่า เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการ

(๔) ยังขาดกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน (โดยกรมพัฒนาชุมชน) อย่างเป็นระบบ มีเพียงแต่การสำรวจความต้องการเป็นส่วนใหญ่

---

[3] กรอบระยะเวลาการจัดทำแผนพัฒนาองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น มีระยะเวลาเพียง ๓ ปี.

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

(๑) ให้จังหวัดจัดให้มีแผนส่งเสริมและพัฒนาความเข้มแข็งให้แก่ประชาชน เพื่อสามารถพึ่งพาตนเองได้ อาทิ การจัดฝึกอบรม Learn by Doing การจัดเวทีให้ภาคประชาชนจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม

(๒) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการนำแผนไปปฏิบัติ

๒) การยกระดับการบริการ/การให้บริการที่เป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร

๒.๑) วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

"ศูนย์ดำรงธรรม" ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

๒.๒) หลักการ

การทำงานแบบบูรณาการ ระหว่างส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ โดยให้การสนับสนุนด้านบุคลากร ข้อมูลเพื่อบริการประชาชน วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ[4]

๒.๓) การปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม

ได้เริ่มมีการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ตั้งแต่สถานที่ บุคลากร[5] การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีการขยายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรไปสู่อำเภอ การให้บริการที่เป็นเลิศ

<u>ตัวชี้วัดความสำเร็จ</u> ได้แก่ จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ดำเนินการไปลดลง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเพิ่มสูงขึ้น

---

[4] ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗.

[5] โดยแต่งตั้งและมอบหมายให้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ทำหน้าที่หัวหน้าทีมอำนวยการ หัวหน้าทีมประจำวัน และนิติกรประจำวัน.

<u>จุดแข็ง</u>

(๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญกับการจัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร”

(๒) มีเครือข่ายภาคีทำงานคู่ขนานและให้ความสนับสนุนด้านบุคลากรและงบประมาณ ได้แก่ กระทรวงยุติธรรม[6] กองพันทหารราบที่ ๓ กรมทหารราบที่ ๑๖

(๓) มีเครือข่ายภาคประชาชน[7]เข้มแข็งและพร้อมเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

<u>ปัญหาและอุปวรรค</u>

(๑) ด้านการบริหารจัดการ

(๑.๑) การมอบอำนาจหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในจังหวัด ยังไม่เอื้อหรืออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ

(๑.๒) ยังขาดกรอบแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่

(๑.๓) เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเฉพาะทาง เช่น ด้านกฎหมาย เป็นต้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการทำงานอย่างถูกต้อง

(๑.๔) กรอบระยะเวลาการทำงานในบางกรณี ไม่อาจปฏิบัติงานได้ตามกำหนด เนื่องจากหน่วยงานส่วนราชการมีภารกิจทับซ้อน ไม่ชัดเจน อันเนื่องมาจากมีกฎหมายหลายฉบับ ยกตัวอย่าง กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ปัญหาร้องเรียนบางเรื่องไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ทำให้ต้องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจ ซึ่งต้องใช้เวลาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

(๑.๕) ความพึงพอใจของประชาชนบางครั้งมีความหลากหลาย บางครั้งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แก่ประชาชนที่มีความคาดหวัง แต่ไม่สอดรับกับกฎหมาย ทำให้ประชาชนมายื่นร้องเรียนซ้ำหรือไปยังหน่วยงานอื่นเพิ่ม

(๒) ด้านกฎหมาย

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรยังไม่ได้รับการรองรับตามกฎหมาย รวมทั้งการคุ้มครองจากกฎหมาย

---

[6] มีการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน ศูนย์ยุติธรรมตำบล คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนระดับจังหวัด.

[7] ได้เข้ามาช่วยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยปัญหา.

คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) จังหวัดยโสธร

องค์ประกอบ

ผู้ว่าราชการจังหวัด	ประธานกรรมการ
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกท่าน	กรรมการ
ประธานหอการค้าจังหวัดยโสธร	กรรมการ
ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร	กรรมการ
ผู้แทนหัวหน้าส่วนราชการที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัด รวม ๑๒ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินกิจการในจังหวัด รวม ๔ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนหัวหน้าหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัด รวม ๔ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม ๘ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนภาคประชาสังคม รวม ๒ ท่าน	กรรมการ
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดยโสธร	กรรมการและเลขานุการ
หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
หัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ภาคผนวก ช

รายงานสรุปผลเบื้องต้น โครงการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ จังหวัดยโสธร ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๓ – วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙

<u>รายงานสรุปผลเบื้องต้น</u>

โครงการศึกษาดูงาน
เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”
ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอรัลด์ จังหวัดยโสธร

ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๓ – วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙
โดย
คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

สารบัญ

หน้า

■ **สรุปผลการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”** ๑

- การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ๑

- สรุปผลการประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร ๔

■ **สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”** ๙

๑. วัตถุประสงค์ ๙

๒. กลุ่มเป้าหมาย ๙

๓. กิจกรรมที่ดำเนินการ ๙

๓.๑ การอภิปราย เรื่อง “การนำแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปสู่การปฏิบัติ และการขยายผลเป็นแหล่งเรียนรู้ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” ๙

๓.๒ การดำเนินกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการประชารัฐเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่” ๑๗

๓.๒.๑ แนวทางการสร้างสังคมยโสธรให้มีสันติสุข ๑๗

๓.๒.๒ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในพื้นที่ ๑๙

๓.๒.๓ แผนปฏิบัติการเพื่อสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการประชารัฐเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่ ๒๒

๔. ภาพกิจกรรมการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ **๒๔**

๔.๑ การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ๒๔

๔.๒ การประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร ๒๕

๔.๓ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ๒๖

สรุปผลการศึกษาดูงาน
เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”
โดย
คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ในวันศุกร์ที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙
ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

๑. ข้อมูลเบื้องต้น

๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมเลิงนกทาเปิดให้บริการเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๘

๑.๒ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ (๑ ม.ค. – ๑๙ ธ.ค.) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา ได้รับเรื่องเรียน จำนวน ๑๑๑ เรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ร้องเรียนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ/บุคลากรภาครัฐ	จำนวน ๓๗ เรื่อง (ร้อยละ ๓๓.๓๓)
(๒) ครอบครัวและหนี้สิน	จำนวน ๒๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๙๒)
(๓) เบาะแสสิ่งผิดกฎหมาย/การกระทำผิดกฎหมาย	จำนวน ๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๗๑)
(๔) ที่ดินและทรัพย์สิน	จำนวน ๑๐ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๐๑)
(๕) บุกรุกที่สาธารณะประโยชน์	จำนวน ๘ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๒๑)
(๖) มลพิษ (กลิ่นและเสียง)	จำนวน ๗ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๓๑)
(๗) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๕๑)

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน เช่น

- การลักลอบตัดไม้พะยูง
- มลพิษทางกลิ่นจากการเลี้ยงสุกร
- การบุกรุกที่สาธารณะ
- ขอให้ตรวจสอบการให้บริการของร้านเกมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัญหาเรื่องที่ดิน ถือเป็นปัญหาหลักที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดและมีปัญหาเรื่องคงค้าง เนื่องจากเรื่องที่ดินมีหน่วยงานหลายฝ่ายเกี่ยวข้อง จึงใช้ระยะเวลาการดำเนินการที่ยาวนาน

ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา เช่น

- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรรมสิทธิ์ที่ดิน
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ
- การไกล่เกลี่ยการร้องเรียนเรื่องการใช้จ่ายเงินกองทุนหมู่บ้าน
- การดำเนินการร่วมกับเทศบาลในการรับฟังปัญหาจากการซ่อมแซมอ่างเก็บน้ำ
- การดำเนินการร่วมกับสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดและโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเลิงนกทา มอบถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบวาตภัย
- การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องที่ดินสาธารณะประโยชน์

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา

(๑) รายงานต่อจังหวัดยโสธรผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

(๒) รายงานรายสัปดาห์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ตทุกวันศุกร์

(๓) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook : ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเลิงนกทา)

๒. ผลการศึกษาดูงานและการประชุมร่วมกับอำเภอเลิงนกทา

จากการศึกษาดูงานและประชุมร่วมกับนายอำเภอเลิงนกทา ผู้แทนส่วนราชการ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำนัน ในเขตอำเภอเลิงนกทา ในประเด็นเรื่องการดำเนินการแก้ไขปัญหาการระงับข้อพิพาทในพื้นที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ ณ ที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้รับทราบข้อมูลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๒.๑ นายอำเภอเลิงนกทาได้ตั้งผู้เชี่ยวชาญขึ้นคณะหนึ่ง จำนวน ๒๗ คน เพื่อเป็นกรรมการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมเลิงนกทา

๒.๒ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีฐานอำนาจรองรับการปฏิบัติหน้าที่และได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ส่งผลให้การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเริ่มต้นจากระดับหมู่บ้านเพื่อลดการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีคณะกรรมการหมู่บ้านทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยคณะกรรมการประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้อาวุโสในหมู่บ้านที่ชาวบ้านเคารพและยอมรับ อาสาสมัครคุมประพฤติ ตำรวจชุมชน ฯลฯ และอาจมีตัวแทนจากหมู่บ้านอื่นร่วมเป็นคณะกรรมการด้วยเพื่อให้เกิดความเป็นกลางยิ่งขึ้น

๒.๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยระดับหมู่บ้านจะมีระบบสารบรรณบันทึกข้อมูลการไกล่เกลี่ย และจะมีการรายงานข้อมูลดังกล่าวต่อกรมการปกครอง

๒.๕ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยระดับหมู่บ้านไม่มีค่าตอบแทน

๒.๖ ข้อมูลการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะถูกรับฟังโดยพนักงานสอบสวนเพื่อใช้ประกอบการจัดทำสำนวนเสนอต่ออัยการ

๒.๗ กระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับตำบลจะดำเนินการโดยศูนย์ยุติธรรมตำบลเป็นหลัก ซึ่งเป็นโครงสร้างของกระทรวงยุติธรรมที่ดำเนินการผ่านกลไกการปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ศูนย์ดำรงธรรมตำบลจะมีภารกิจที่กว้างกว่าศูนย์ยุติธรรมตำบล

๒.๘ การดำเนินการไกล่เกลี่ยระดับหมู่บ้านจะมีกลไกคณะกรรมการหมู่บ้าน ส่วนในระดับตำบลประกอบด้วยหลายกลไก ได้แก่ ๑) ศูนย์ดำรงธรรมตำบล ๒) ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และ ๓) ที่ประชุมบูรณาการตำบล

๒.๙ จุดเด่นของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา ได้แก่

- การประชุมบูรณาการระดับตำบลประจำเดือน โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธาน และมีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และผู้แทนส่วนราชการฯลฯ เข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ ปัญหาที่มีการร้องเรียนในระดับหมู่บ้านจะได้รับการหยิบยกขึ้นพิจารณาในที่ประชุมเพื่อบริหารจัดการระงับปัญหาให้ได้ในระดับตำบล

- เป็นที่พึ่งของประชาชน เนื่องจากประชาชนสามารถนำปัญหาทุกปัญหามาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพราะที่ผ่านมาประชาชนจะไม่ทราบว่าตนสามารถนำเรื่องไปร้องเรียนต่อหน่วยงานใดได้บ้าง

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา มีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยที่ตั้งขึ้นโดยนายอำเภอประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

๒.๑๐ ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทายังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

๒.๑๑ ควรมีการประชาสัมพันธ์ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้ประชาชนรับรู้ว่าตนมีที่พึ่งพิงสามารถนำปัญหาความเดือดร้อนมาร้องเรียนได้

สรุปผลการประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้ประชุมหารือสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร รองผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร คณะทำงานขับเคลื่อนกรณีศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ผู้แทนส่วนราชการ นายอำเภอในจังหวัดยโสธร สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๑. ภายหลังการดำเนินโครงการการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ร่วมกับคณะกรรมาธิการ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเกิดจากความร่วมมือของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และสำนักงาน ก.พ.ร.

๒. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งขณะนี้ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้วและอยู่ระหว่างรอการโปรดเกล้าฯ ประเด็นการแก้ไขเพิ่มเติมที่สำคัญ ได้แก่

- เพิ่มเติมหลักเกณฑ์การมอบอำนาจตามมาตรา ๒๓ โดยยังคงหลักการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องมอบอำนาจที่ได้รับมอบมาจากหัวหน้าส่วนราชการตามมาตรา ๒๒ ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งตามมาตรา ๒๓ แต่ได้เพิ่มเติมกรณีที่ให้อำนาจ ก.พ.ร. ในการกำหนดการมอบอำนาจต่อของผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นอย่างอื่นได้
- เพิ่มมาตรา ๒๓/๒ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถมอบอำนาจให้แก่ผู้ที่มาช่วยราชการในจังหวัดเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนเป็นการชั่วคราวได้
- เพิ่มมาตรา ๒๖/๑ กำหนดอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดในการกำกับการปฏิบัติราชการของผู้รับมอบอำนาจจากหัวหน้าส่วนราชการโดยตรงไม่ผ่านผู้ว่าราชการจังหวัด โดยให้มีอำนาจแนะนำหรือยับยั้งการกระทำใด ๆ ของผู้รับมอบอำนาจไว้ชั่วคราวแล้วรายงานส่วนราชการหรือผู้มอบอำนาจเพื่อพิจารณาดำเนินการได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างทันท่วงที

จะเห็นได้ว่า การแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวมีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจมายังส่วนภูมิภาค และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๓. นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จังหวัดยโสธรยังได้ขยายภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้เป็นศูนย์บริการในหลายเรื่อง เช่น

- เป็นศูนย์ประสานงานการลงนามถวายพระพรพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙
- เป็นศูนย์ประสานงานในรับบริจาคเสื้อผ้าสีดำเพื่อแจกจ่ายให้ประชาชนสวมใส่เพื่อแสดงความอาลัยถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙
- เป็นศูนย์จำหน่ายข้าวเพื่อช่วยเหลือชาวนาผ่านระบบโซเชียลมีเดีย
- เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว

- สร้างช่องทางติดต่อสื่อสารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรผ่านแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

- วิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อนำมาใช้ประกอบการจัดอัตรากำลังและการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม

๔. จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” เมื่อวันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอรัลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ระดมความคิดเห็นกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ดังนี้

๔.๑ การมีกฎหมายรองรับ

๔.๒ การพัฒนาบุคลากรและความสามารถของคน

๔.๓ การบริหารจัดการ

๔.๔ การปรับปรุงมาตรฐานการบริการและการประเมินผล

๔.๕ สร้างความเป็นธรรม

๔.๖ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

๕. ภายหลังจากการสัมมนาดังกล่าวข้างต้นจังหวัดยโสธรได้ดำเนินการขับเคลื่อนปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างต่อเนื่อง ปรากฏความคืบหน้า ดังนี้

๕.๑ ด้านการบริหารจัดการ

- กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือสั่งการไปยังทุกจังหวัดเพื่อแจ้งมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

(๑) เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอ และกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ให้กระทรวงมหาดไทยเกลี่ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการตามข้อ (๑)

(๓) ในการดำเนินการตามข้อ (๑) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

(๔) เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ (๑) ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อย่างไรก็ดี จังหวัดยโสธรเห็นว่าการดำเนินการเกลี่ยอัตรากำลังตามข้อ (๒) เป็นการไปประจำอยู่อย่างถาวร ส่งผลให้เกิดการเสียโอกาสในทางบริหาร การใช้ถ้อยคำว่า การบริหารอัตรากำลัง น่าจะมีความเหมาะสมมากกว่า โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนึ่ง ๆ เป็นระยะเวลา ๑ – ๒ เดือน เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จแล้วก็ให้กลับมา

- ปัจจุบันได้มีการมอบหมายให้นิติกรของส่วนราชการต่าง ๆ มาประจำอยู่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร วันละ ๑ คน และมีหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ มาประจำเป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร วันละ ๑ คน

- ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจะได้รับความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสารักษาดินแดน มาช่วยปฏิบัติงาน (ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่) โดยได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

- ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้จัดสรรอัตรากำลังตำแหน่งนิติกรให้ศูนย์ดำรงธรรมครบถ้วนแล้ว โดยกรมการปกครองอยู่ในระหว่างการทยอยบรรจุแต่งตั้งตำแหน่งดังกล่าว

๕.๒ ด้านการสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถือเป็นกลไกในการสร้างความเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ความเป็นธรรมเป็นเรื่องของความรู้สึกของผู้เกี่ยวข้อง แต่ศูนย์ดำรงธรรมได้ดำเนินการด้วยความเป็นธรรมโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

๕.๓ ด้านการมีกฎหมายรองรับ

- ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และมติคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นคำสั่งทางบริหารรองรับการดำเนินงาน แต่ยังไม่ถึงระดับการมีกฎหมายลำดับรองมารองรับ

- นิติกรและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจไกล่เกลี่ยดังเช่นอำเภอ ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมจะประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

- ปัจจุบันยังไม่มีศูนย์ดำรงธรรมตำบล โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับตำบลจะมีกลไกศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ของกระทรวงยุติธรรม และในระดับหมู่บ้านจะมีกลไกคณะกรรมการหมู่บ้านตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๓๐

๕.๔ ด้านการพัฒนาบุคลากร

- ขณะนี้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความชำนาญมากขึ้นกว่าเมื่อครั้งเริ่มก่อตั้งศูนย์ฯ เนื่องจากกระทรวงมหาดไทยได้มีการพัฒนาบุคลากรมาอย่างต่อเนื่อง และลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียนจะมีความคล้ายคลึงกัน

๖. วิเคราะห์ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

- มีความจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างความเข้มแข็งของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยการสนับสนุนของระดับตำบลและระดับหมู่บ้าน

- ในด้านโครงสร้าง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะขึ้นอยู่กับกรมการปกครอง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่สำนักงานจังหวัด ในฐานะฝ่ายอำนวยการของผู้ว่าราชการจังหวัด และปลัดจังหวัด จะทำงานประสานกับอำเภอ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

- ในด้านภารกิจ หลายภาคส่วนทั้งส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังมีความเข้าใจว่าภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมคือการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์แต่เพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ดี ศูนย์ดำรงธรรมยังคงมีภารกิจนอกเหนือไปจากการเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น การเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) การดำเนินการตามที่รัฐบาลมอบหมาย หรือการเป็นศูนย์อำนวยการในเรื่องต่าง ๆ ดังเช่นกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ทั้งนี้ อาจเป็นได้ทั้งกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่บูรณาการภารกิจของหลายหน่วยงาน หรือเป็นกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบดำเนินงานที่ไม่มีหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ

- จะต้องนำกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นหัวใจของการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) มาใช้ในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมด้วยการสร้างความเข้มแข็งของพื้นที่ตั้งแต่ระดับหมู่บ้านขึ้นมาถึงระดับจังหวัด ทั้งนี้ พื้นที่ระดับตำบล ถือเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการยุติปัญหาก่อนที่จะถูกหยิบยกขึ้นมาสู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งขณะนี้ไม่ปรากฏว่ามีจุดประสานงานของกรมการปกครองในระดับตำบลแต่อย่างใด มีแต่เพียงชุดปฏิบัติการตำบลจากหนังสือสั่งการ ดังนั้น จึงควรมีการเสริมสร้างบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นกลไกของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ระดับตำบล

- กรมการปกครองควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งทีมงานระดับตำบล ทั้งนี้ กรมการปกครองอาจพิจารณาศึกษาว่ามีองคาพยพใดอยู่แล้วบ้างในระดับตำบลเพื่อสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน โดยไม่ต้องสร้างองค์กรใหม่ขึ้นมา

- กระบวนการดังกล่าวนี้ คือ กระบวนการมีส่วนร่วม ถ้าหากกระบวนการมีส่วนร่วมมีความเข้มแข็ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็จะถูกกลั่นกรองส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลดลง

- ข้อเสนออื่น ๆ ที่จังหวัดยโสธรให้ความเห็น

- ปัญหาการเกลี่ยอัตรากำลังจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ประมาณ ๓ - ๕ คน หากเกลี่ยอัตรากำลังกระจัดกระจายไปอยู่คนละที อาจส่งผลให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ ในทางปฏิบัติจึงเป็นไปได้ยาก ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรใช้วิธีการรวม (pool) อัตรากำลังไว้ที่ส่วนกลาง ถ้าหากพื้นที่ไหนมีปัญหาเป็นจำนวนมาก ก็จะยกทีมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปช่วยแก้ปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ

- ขณะนี้ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างไรก็ดี การที่จังหวัดได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นจำนวนมากนั้น ไม่ได้หมายความว่าเป็นจังหวัดที่มีปัญหามากหรือผู้ว่าราชการจังหวัดละเลยต่อหน้าที่ แต่หากได้พิจารณาในอีกแง่มุมหนึ่งอาจสรุปได้ว่า จังหวัดสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ ศูนย์ดำรงธรรมเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ดังนั้น การกำหนดให้จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานจึงไม่สามารถทำได้

- ข้อเสนอแนะที่จะให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เป็นเรื่องที่ท้าทายของจังหวัด

- เพิ่มประสิทธิภาพในกลไกการทำงานระดับอำเภอ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)
เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
โดย
คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ในวันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙
ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอรัลด์ จังหวัดยโสธร

---

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อขยายผลการขับเคลื่อนแนวคิด “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยสร้างแหล่งเรียนรู้ในการนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ

๑.๒ เพื่อสนับสนุนแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑.๓ เพื่อสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

๒. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน ประกอบด้วย

๒.๑ คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดยโสธร

๒.๒ ตัวแทนภาคเอกชนและภาคประชาชนในจังหวัดยโสธร

๓. กิจกรรมที่ดำเนินการ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๓.๑ การอภิปราย เรื่อง “การนำแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปสู่การปฏิบัติ และการขยายผลเป็นแหล่งเรียนรู้ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” ดำเนินการอภิปรายโดย นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์ กรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สรุปประเด็นสาระสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

ผู้อภิปราย **๑. <u>นายสมคิด จันทมฤก</u>**

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงมหาดไทย

(ประเด็น : การจัดโครงสร้าง ภารกิจ และปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงาน)

- แนวทาง “ประชารัฐ” เป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
- แนวทาง “ประชารัฐ” ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทย เช่น การจัดตั้งบริษัทประชารัฐรักสามัคคี ขึ้นในทั้งส่วนกลางและในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากโดยการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีอาชีพและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น การสนับสนุนผลิตผลทางการเกษตร การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น
- ตัวอย่าง การขับเคลื่อนโยบายของรัฐบาลด้วยแนวทาง “ประชารัฐ” เช่น นโยบายการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้กลุ่มจังหวัด ๑๘ กลุ่ม โดยกำหนดให้การเสนอโครงการเพื่อพัฒนาแต่ละท้องถิ่นเพื่อขอใช้งบประมาณดังกล่าวจะต้องดำเนินการผ่านกลุ่มจังหวัดในลักษณะการคิดโครงการร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ในกลุ่มจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการใช้กลไกประชารัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัด/จังหวัด
- ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น ณ จังหวัดทุกจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ ๗ ประการ ดังนี้
    - การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
    - การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ
    - การบริการรับ – ส่งต่อ
    - การให้บริการด้านข้อมูล
    - การบริการให้คำปรึกษา
    - การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
    - การดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล
- ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง ๗๖ จังหวัด (ตั้งแต่เปิดให้บริการวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๙) มีผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศทั้ง ๗ เรื่องดังกล่าวข้างต้น จำนวนประมาณ ๒,๙๘๐,๐๐๐ เรื่อง โดยดำเนินการแล้วเสร็จประมาณร้อยละ ๙๘.๖๖ ทั้งนี้เฉพาะในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีจำนวนประมาณ ๑๐๐,๐๐๐ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จประมาณร้อยละ ๗๐
- ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลนั้น รัฐบาลมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเป็นกลไกหรือข้อต่อที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในทุกเรื่อง โดยเฉพาะการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการประชาชน และการช่วยดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เช่น การเป็นศูนย์รับบริจาคสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบเหตุแผ่นดินไหวในประเทศเนปาล การเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของนโยบาย SMEs การไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้

นอกระบบ การแก้ไขปัญหาราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ การอำนวยความเป็นธรรมในเบื้องต้น การปรับระบบการดำเนินการเพื่อรองรับกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

- ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จังหวัดที่มีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ จังหวัดเชียงใหม่ (จำนวนประมาณ ๔,๔๐๐ เรื่อง) ในขณะที่จังหวัดยโสธรอยู่ในลำดับที่ ๕ ร่วมกับจังหวัดสระบุรี และจังหวัดนครพนม (จำนวนประมาณ ๑,๒๐๐ เรื่อง)
- ประชาชนสามารถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรม ได้ ๕ ช่องทาง ดังนี้
  - โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗
  - เดินเข้ามารับบริการด้วยตนเอง (Walk In)
  - ติดต่อผ่านเว็บไซต์ www.damrongdhama.moi.go.th
  - ส่งหนังสือติดต่อทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. ๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ หรือศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง/จังหวัด/อำเภอ
  - ติดต่อผ่าน Application Spond
- การให้บริการของเจ้าหน้าผู้ปฏิบัติงานผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ เป็นช่องทางที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดมากที่สุด โดยเฉพาะจากการโทรศัพท์มาก่อความวุ่นวาย ในขณะที่ช่องทางการติดต่อผ่าน Application Spond ไม่เป็นที่นิยมของประชาชน
- ปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมทั้งประเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้
  - <u>ด้านงาน (Job)</u>
    - ความแตกต่างของลักษณะภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ๗ ประการ มีความหลากหลายมากเกินไป
    - ลักษณะของงานมีความเครียดโดยเฉพาะงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นภารกิจงานที่ยากและส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเหนื่อยและมีความเครียดในการปฏิบัติงาน
    - ปริมาณงานที่มีเป็นจำนวนมาก
    - ไม่มีมาตรฐานกลางในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม
    - ระบบการรายงานยังขาดความต่อเนื่อง
    - เป็นไปได้หรือไม่ที่จะกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในการไกล่เกลี่ย สืบสวนสอบสวน การจับกุม เป็นต้น
  - <u>ด้านงบประมาณ (Budget)</u>
    - งบประมาณกับปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ศูนย์ดำรงธรรมได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอกับปริมาณงาน โดยเฉพาะงบประมาณด้านงานอำนวยการ
    - วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
    - ผู้บริหารมักไม่ใส่ใจกับการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม เช่น การจัดให้สถานที่ของศูนย์ดำรงธรรมอยู่ในบริเวณสถานที่คับแคบ
    - การของบประมาณค่าล่วงเวลา (Overtime : OT) ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา
    - เป็นไปได้หรือไม่ที่จะให้ศูนย์ดำรงธรรมมีงบประมาณก้อนหนึ่งเพื่อใช้เป็นงบประมาณในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนในเบื้องต้น

- <u>ด้านระบบ (System)</u>

- การสนับสนุนระบบการบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจากส่วนกลาง โดยให้ส่วนกลางเป็นผู้วางระบบการรายงาน การตรวจสอบ การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- การให้รางวัลแก่ศูนย์ดำรงธรรมที่มีผลงานดีเด่น
- การบูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ เริ่มมีปัญหา เช่น การปฏิบัติงานของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร
- เป็นไปได้หรือไม่ที่จะให้ศูนย์ดำรงธรรมแยกออกจากสำนักงานจังหวัด และให้ขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

- <u>คน (People)</u>

- อัตรากำลังคนไม่เพียงพอ
- ก่อนที่ศูนย์ดำรงธรรมจะได้รับการจัดสรรอัตรากำลัง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้บูรณาการบุคลากรจากส่วนราชการต่าง ๆ มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม ต่อมาเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับการจัดสรรอัตรากำลัง ปรากฏว่าศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาไม่มีบุคลากรระดับชำนาญการพิเศษเพื่อทำหน้าที่เป็นหัวหน้าของศูนย์ดำรงธรรม อย่างไรก็ดี กระทรวงมหาดไทยได้แก้ไขปัญหาด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยการให้หัวหน้าส่วนข้อมูลของสำนักงานจังหวัด (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ) มาดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งในทางปฏิบัติก็ยังประสบปัญหาอยู่ ทั้งนี้ ยังมีข้อเสนอให้มีการเปลี่ยนสายงานจาก “นักวิเคราะห์นโยบายและแผน” มาเป็น “นิติกร” ซึ่งทางกระทรวงมหาดไทยกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรดังกล่าวอยู่
- เส้นทางความก้าวหน้า โดยมักเป็นที่เข้าใจกันว่าข้าราชการบรรจุใหม่มักได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมมักเป็นบุคคลที่ไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมไม่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- เป็นไปได้หรือไม่ที่จะให้มีกองกำลังหรือมีเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาประจำอยู่ที่ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้สามารถออกปฏิบัติการได้ทันท่วงทีในกรณีที่เกิดเหตุด่วน/เหตุร้าย

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แต่ไม่มีการให้อัตรากำลัง ในทางปฏิบัติจะต้องเกลี่ยอัตรากำลังจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แต่เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ประมาณ ๓ - ๕ คน หากเกลี่ยอัตรากำลังไปให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะส่งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยุติบทบาทไปโดยปริยาย อย่างไรก็ดี กรมการปกครองกำลังจะดำเนินการซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติในการออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและวิธีการเกลี่ยอัตรากำลัง
- ในห้วงระยะต่อไป รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและปลัดกระทรวงมหาดไทยต่างให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมโดย

- ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้มีการประมวลศักยภาพ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดของแต่ละจังหวัด เพื่อนำมาประมวลเป็นข้อมูลประกอบการติดตามและกระตุ้นให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม

- ได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกแห่งเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ในอนาคต โดยในปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาระบบรองรับ OSS ทั้งนี้ ประเด็นการกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกแห่งเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เช่น หากมีการยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจะต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ แต่เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมไม่มีผู้เชี่ยวชาญที่จะพิจารณารายละเอียดคำขออนุญาต จึงอาจส่งผลให้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตของศูนย์ดำรงธรรมไม่อยู่ในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยกำลังดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องว่าไม่ให้นับระยะเวลาในการให้บริการหรือพิจารณาอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการได้หรือไม่

- ปัจจุบัน ศูนย์ดำรงธรรมได้ให้บริการแบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) แล้วสำหรับการขอน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์ โดยประชาชนสามารถเดินเข้ามา (Walk In) ยื่นแบบขอรับบริการได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพียงแห่งเดียว

- กระทรวงมหาดไทยได้ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนายกระดับคุณภาพการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

- จัดทำระบบฐานข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นระบบหรือฐานเดียวกันทั้งประเทศ โดยใช้ IT เชื่อมทุกกระทรวง จังหวัด อำเภอ สามารถใช้ระบบนี้ได้

- ยกระดับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยจะมีการออกกฎหมายให้อำนาจนายอำเภอสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่ให้มากที่สุด เช่น การออกคำสั่ง/ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นกลไกสนับสนุนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- พัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีมาตรฐานโดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ มีการประเมิน แล้วพัฒนาสู่การเป็น “ศูนย์ราชการสะดวก” GECC หรือ Government Easy Contact Center

ผู้อภิปราย **๒. <u>นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม</u>**
ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร
(ประเด็น : ปัญหาสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับการร้องเรียนมากที่สุด)

- การที่จังหวัดยโสธรเป็นจังหวัดที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบมากที่สุดในประเทศเป็นลำดับที่ ๕ นั้น ไม่ได้หมายความว่าจังหวัดยโสธรเป็นจังหวัดที่มีปัญหามาก แต่หากได้พิจารณาบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้พิจารณาในอีกแง่มุมหนึ่งจะสามารถสรุปได้ว่า จังหวัดยโสธรสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ ในขณะที่จังหวัดที่มีจำนวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์น้อย อาจพิจารณาได้ว่าได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้แต่ไม่ได้ทำการบันทึกไว้ในระบบ

- ประเด็นตัวชี้วัดเรื่องจำนวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ได้บ่งบอกว่าพื้นที่นั้น ๆ มีปัญหามากหรือน้อย แต่บ่งบอกว่ามีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เข้าสู่ระบบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน

■ อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เนื่องจากตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถบูรณาการบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาช่วยเหลือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมได้

■ ผลการดำเนินงานและข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร สามารถแบ่งออกได้เป็น ๖ กลุ่มเรื่อง ซึ่งจะสะท้อนปัญหาที่ประชาชนในพื้นที่ประสบปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนในเรื่องอะไรบ้าง ได้แก่

- การแจ้งเบาะแส
- การได้รับความเดือดร้อน
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่
- ปัญหาที่ดิน
- การขอความช่วยเหลือ
- เรื่องอื่น ๆ

■ กลุ่มเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน ๖ กลุ่ม สามารถพิจารณารายละเอียดจำนวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดในแต่ละกลุ่มเรื่องได้ ดังนี้

- <u>ประเภทการแจ้งเบาะแส</u>
  - อันดับหนึ่ง ยาเสพติด
  - อันดับสอง การพนัน
  - อันดับสาม ทรัพยากรธรรมชาติ
- <u>ประเภทได้รับความเดือดร้อน</u>
  - อันดับหนึ่ง ปัญหาความเดือดร้อนด้านการบริการพื้นฐาน (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์)
  - อันดับสอง ปัญหาหนี้นอกระบบ/ข่มขู่
  - อันดับสาม เหตุรำคาญ มลภาวะ
- <u>ประเภทการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ</u>
  - อันดับหนึ่ง ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ
  - อันดับสอง ร้องเรียนการบริการ
- <u>ประเภทปัญหาที่ดิน</u>
  - อันดับหนึ่ง การบุกรุกสถานที่สาธารณะ
  - อันดับสอง การออกเอกสารสิทธิ
- <u>ประเภทขอความช่วยเหลือ</u>
  - อันดับหนึ่ง การขอความช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งทุน
  - อันดับสอง การขอความช่วยเหลือประสานเร่งรัดการดำเนินการ คือ เป็นเรื่องที่ได้เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ
  - อันดับสาม การขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน

- ประเภทเรื่องอื่น ๆ
  - อันดับหนึ่ง การขอรับคำปรึกษา

■ เหตุผลในการเลือก “การขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท” เป็นกรณีศึกษาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาการระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่ เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีกฎหมายรองรับในการกำหนดองค์คณะหรือบุคคลที่จะทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นก็สามารถดำเนินการได้ตามกฎหมาย และหากคู่กรณีไม่พอใจกับผลการไกล่เกลี่ยก็ยังสามารถนำข้อพิพาทดังกล่าวไปฟ้องร้องยังศาลได้ นอกจากนี้ ปัญหาการระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่ยังเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวประชาชนมากที่สุด ดังนั้น ถ้าคณะกรรมาธิการได้นำประเด็นดังกล่าวมาพูดคุยหรือร่วมกันหาวิธีการที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมและของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็จะเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ผู้อภิปราย **๓. <u>นางถวิลวดี บุรีกุล</u>**

โฆษกกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

(ประเด็น : สรุปผลการดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิรูปการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ๕ จังหวัด และกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน)

■ ที่ผ่านมา คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่จังหวัด ๕ จังหวัด ซึ่งครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ เพื่อดำเนินกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการประกอบการจัดทำรายงานการปฏิรูปของคณะกรรมาธิการเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) หรือการพัฒนาเชิงพื้นที่โดยเอาประเด็นของพื้นที่เป็นตัวตั้ง

■ หัวใจสำคัญของแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ประกอบด้วย

- การให้ความสำคัญกับศักยภาพของพื้นที่
- การมีข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่
- การมีกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

■ “กลไกประชารัฐ” หมายถึง การที่รัฐทำงานร่วมกับประชาชน ซึ่งกลไกประชารัฐเป็นกลไกหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความหมายมากยิ่งขึ้น โดยรัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การริเริ่ม การคิด การตัดสินใจ การตรวจสอบ ฯลฯ

■ แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลักจะมีการดำเนินการ การกำกับดูแล และการเอื้อให้การดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้บรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือและองค์กรในพื้นที่ที่จะเข้ามาดำเนินการ กำกับดูแล และเอื้อให้สิ่งที่ได้วางแผนไว้ว่าจะดำเนินการบรรลุจุดหมายได้ โดยที่มีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือ กลไกการกำกับดูแลคือหุ้นส่วน และมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เอื้อ

■ การลงพื้นที่ ๕ จังหวัดของคณะกรรมาธิการ แต่ละจังหวัดได้เลือกประเด็นที่จังหวัดเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญของจังหวัดเพื่อนำมาทดลองทำกิจกรรมร่วมกับคณะกรรมาธิการ ได้แก่

- จังหวัดระยอง การจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาไข้เลือดออด
- จังหวัดสงขลา เกษตรสุขภาพ เกษตรคุณภาพ เกษตรผสมผสาน และเกษตรทางเลือก
- จังหวัดยโสธร การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม
- จังหวัดพะเยา การรักษาวิถีวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- จังหวัดปทุมธานี การจัดการเพื่อแก้ปัญหาขยะ

▪ จากการถอดบทเรียนจากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการในจังหวัดยโสธรที่ผ่านมาพบว่า ข้อดีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรที่สามารถนำมาใช้ขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมได้โดยไม่ต้องรอความช่วยเหลือจากรัฐ คือ

- มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาจัดการแก้ไขปัญหาที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการนำระบบ Video Call เข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหา
- มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

▪ ถอดบทเรียน : ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม

- ผู้บริหาร ต้องมีส่วนร่วม มีความใส่ใจ และกำกับติดตาม
- การศึกษาบริบทและการคิดประเด็น ต้องสอดคล้องกับพื้นที่ สามารถแก้ปัญหาในพื้นที่ได้ และที่สำคัญคือทุกภาคส่วนในพื้นที่จะต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในการคิดประเด็น
- กระบวนการทำงาน ต้องมีการสร้างความไว้วางใจ มีจุดมุ่งหมายชัดเจน มีการใช้ข้อมูลประกอบ มีการวางแผนและดำเนินการร่วมกัน ตลอดจนมีการสนับสนุนทรัพยากรในกระบวนการทำงาน
- ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่แต่เฉพาะข้าราชการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเจ้าหน้าที่จากภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคท้องถิ่น ภาคประชาชน หรือที่เรียกว่า “ประชารัฐ” โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความเข้าใจตรงกัน ทำงานร่วมกัน ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของร่วมกัน มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ และการจัดการอย่างต่อเนื่อง
- ทรัพยากร ต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากรและงบประมาณ
- กลยุทธ์ มีผู้รับผิดชอบหลัก มีการสื่อสารสองทาง มีฐานข้อมูล กลไกของแผนพัฒนาจังหวัดมีการจัดตั้งเครือข่ายจากทุกภาคส่วน

▪ ตัวแบบการปฏิรูประบบราชการที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based)

- ให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดที่ทั้งในมิติ Top-down และในมิติ Bottom-up
- การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งจังหวัด หน่วยงานตามภารกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน ประชาสังคม และประชาชน
- มีกลไกประชารัฐเป็นกรอบแนวทางพื้นฐานของตัวแบบการปฏิรูประบบราชการที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based)
- ผลลัพธ์สุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ด้วยความเป็นธรรม เข้มแข็งจากภายใน สังคมที่มีพลัง ลดความเหลื่อมล้ำ และเกิดสันติสุข

๓.๒ การดำเนินกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการประชารัฐเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่" ดำเนินกระบวนการโดย นางถวิลวดี บุรีกุล โฆษกกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมได้ ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ แนวทางการสร้างสังคมยโสธรให้มีสันติสุข

- **พัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพ**
  - พัฒนาอาชีพให้ยั่งยืน
  - สินค้าเกษตรราคาดี
  - ทำให้ชาวยโสมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- **อยู่อย่างพอเพียง**
  - พอเพียง
  - ใช้ชีวิตพอเพียง
  - ค่านิยม อยู่อย่างพอเพียง
- **สร้างความรู้ความเข้าใจ**
  - ทำความเข้าใจให้ประชาชนทราบ
  - ช่วยประชาชนทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง
- **สร้างการมีส่วนร่วม**
  - ให้มีส่วนร่วมในทักษะการแก้ปัญหาร่วมกัน (เป็นกระบวนการ วิธีการแก้ปัญหา)
  - สร้างการมีส่วนรวมของภาคประชาชน และภาครัฐร่วมกับให้มากขึ้น
  - ประชาชนต้องมีส่วนร่วมทางความคิดในการเสนอปัญหาร่วมกัน
  - ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ
  - นำวิถีอีสานมาขับเคลื่อนชุมชน
- **รู้และปฏิบัติตามหน้าที่ของตน**
  - ทุกคนรู้หน้าที่ของตัวเอง
  - เริ่มที่ตัวเองก่อน
  - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เป็นธรรม
  - เริ่มจากตัวเอง โดยปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของสังคมแม้เป็นส่วนเล็กแต่ก็เป็นจุดเริ่มที่ดี
  - ตั้งใจทำงาน ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่เพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนของประชาชน
  - ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด
  - ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตนเอง
  - ทุกคนในสังคมทำหน้าที่ของตนเอง มีน้ำใจต่อกัน
  - ทำงานตามหน้าที่ ร่วมกันทำแต่ดี
  - ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตนเอง และต้องปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
  - ทุกคนต้องรู้จักหน้าที่ และทำตามหน้าที่ของตนเอง
  - ทุกคนในสังคมรู้สิทธิและหน้าที่ของตน
  - ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด

- ดูและคนรอบข้างอย่างเมตตา
- ให้อภัย

- **ปลูกจิตสำนึกยึดมั่นในธรรม**
  - เป็นคนดี
  - ใช้ธรรมะยึดเหนี่ยวจิตใจ
  - ช่วยกันรักษาศีล ๕ ใช้ได้ทุกคน
  - ช่วยให้ความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมให้มากที่สุด
  - พวกเราจะช่วยให้สังคมโสธรมีความสงบสุข และสามัคคีได้อย่างไร
  - มีคุณธรรม จริยธรรม
  - ทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี
  - ต้องเป็นตัวอย่างของชาวบ้าน ในการปฏิบัติหน้าที่
  - ปลูกจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อส่วนรวม
  - ปลูกจิตสำนึก
- **สร้างครอบครัวที่เข้มแข็ง**
  - มีครอบครัวที่อบอุ่น
  - มีชุมชนที่เข้มแข็ง
  - เริ่มต้นที่ครอบครัว และข้างเคียง/ช่วยเหลือเกื้อกูลกันก่อน
  - ความสงบสุขต้องเริ่มจากสถาบัน ครอบครัว หมู่บ้าน
- **เคารพ และปฏิบัติตามกฎหมาย**
  - บังคับใช้กฎหมาย และกฎของสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ
  - เคารพกฎ ระเบียบของสังคม
  - ยึดกฎ ระเบียบ และกติกา
  - ใช้กฎหมายและระเบียบอย่างมาตรฐานเดียวกันทุกคน
  - เคารพระเบียบข้อบังคับ
  - ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
  - ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ตามขั้นตอน กระบวนการที่สังคมชุมชนกำหนด
  - ให้ความร่วมมือกับทุกภาคส่วน
  - ขอให้เคารพระเบียบกติกา
  - ปฏิบัติตามกฎหมายเคร่งครัด
  - ปฏิบัติตามกฎหมายกฎเกณฑ์สังคม
  - การเคารพกฎกติกาในชุมชน
  - ส่งเสริมให้มีการระงับข้อพิพาทโดยชุมชนโดยผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล
- **สร้างสังคมเอื้ออาทร**
  - มีน้ำใจให้อภัยซึ่งกันและกัน
  - หันหน้ามาคุยกันด้วยความรัก
  - ใจเย็นและรับฟังกันและกัน
  - เห็นอกเห็นใจ ซึ่งกันและกัน
  - ใจเขาใจเรา ถูกต้อง ชัดเจน
  - จัดกิจกรรมช่วยเหลือและสร้างความเข้าใจภายในจังหวัดในทุก ๆ เรื่อง

- ต้องรู้รักสามัคคี
- ต้องมีความรักสามัคคีร่วมกัน
- สร้างความปรองดองและสามัคคีในสังคม

- **สร้างความเป็นธรรมในสังคม**
  - ความเป็นธรรม
  - ด้วยการอำนวยความเป็นธรรมให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค
  - ให้บริการประชาขนอย่างเป็นธรรม
  - ช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน โดยเฉพาะประชาชนที่มีรายได้น้อย
  - สร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้น
  - ให้เกิดความเสมอภาค
  - การให้เกียรติกันและและลดการเหลื่อมล้ำ ไม่เอาเปรียบ มีความเสมอภาค

๓.๒.๒ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในพื้นที่

๑. ไกล่เกลี่ย (๖๐ คะแนน)

- ทำความเข้าใจกับข้อพิพาทนั้นให้เข้าใจแล้วให้คำแนะนำกับคู่กรณีในการดำเนินการแก้ไขข้อพิพาทนั้น ๆ โดยใช้รูปแบบคณะกรรมการหมู่บ้าน
- ร่วมไกล่เกลี่ย
- มีส่วนร่วมช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ย โดยผู้ช่วยไกล่เกลี่ยควรพูดคุยรับข้อเสนอของแต่ละฝ่ายก่อน จึงค่อยหาแนวทางในหลาย ๆ หนทาง เสนอเพื่อยอมรับซึ่งกันและกัน และแสดงให้คู่พิพาทเห็นว่าไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแพ้ (ชนะทั้ง ๒ ฝ่าย)
- ให้ผู้นำพร้อมกฎหมาย ตกลงก่อน และใช้กฎหมาย
- พูดคุยสร้างความเข้าใจ
- เชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไข
- ต้องเรียกทั้งสองฝ่ายมาไกล่เกลี่ยทำความเข้าใจ
- ไกล่เกลี่ยประนีประนอม
- ให้ความยุติ
- เจรจา
- มีการไกล่เกลี่ย ข้อตกลง ทำความเข้าใจ ให้ทุกฝ่ายพอใจ
- นำคู่กรณีมาตกลงกัน
- ร่วมเจรจาตกลงให้เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ให้ข้อมูลแนะนำข้อกฎหมาย
- เป็นคนกลางไกล่เกลี่ย
- ร่วมกับคณะกรรมการหมู่บ้าน
- ใช้กลไก และวิธีการนำสู่การแก้ปัญหา
- ช่วยไกล่เกลี่ยประนีประนอม
- ช่วยรักษาเคารพระเบียบปฏิบัติตามกฎหมาย
- ให้ความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย
- ให้ความยุติธรรมทั้งสองฝ่าย
- คณะกรรมการหมู่บ้านเชิญคู่กรณีมาไกล่เกลี่ย
- จับเข่าพูดคุย ประชุมประชาคม

- รับฟังปัญหาทั้ง ๒ ฝ่าย แล้วนำมาไกล่เกลี่ยหาข้อสรุป
- ชี้แจงให้ทราบเหตุผลในข้อผิดพลาด
- ร่วมชี้แจงทำความเข้าใจ ยึดระเบียบกฎหมาย
- ร่วมกันปรึกษาให้ทุกคนที่พิพาทได้ประโยชน์และเสียผลประโยชน์น้อย
- วางตัวเป็นกลาง
- ให้ความกระจ่างและเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย
- นำบทบาทของกฎหมายร่วมกันพิจารณา
- ให้คำปรึกษาด้วยความเป็นธรรมทั้งสอง
- สรุปความพอใจทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- เป็นตัวช่วยแก้ปัญหาด้วยความรักและเหตุผล
- ขอความร่วมมือทั้งสองฝ่ายให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- แนะนำ อธิบาย ทำความเข้าใจ
- ให้กฎหมายช่วยไกล่เกลี่ย เพราะรู้ข้อมูลในพื้นที่จริง
- มองดูข้อพิพาท ร่วมแก้ปัญหาด้วยความเป็นกลาง ชี้แจงให้คู่กรณีทราบถึงสิทธิและหน้าที่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบแต่ละเรื่อง

๒. รับฟังความคิดเห็น (๕๘ คะแนน)

- รับฟังความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไข
- โสเหล่
- ปรึกษาหาทางออกร่วมกัน
- ต้องรับทราบปัญหาให้ชัดเจน
- บูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน
- ร่วมรับฟังความเห็น ร่วมคิด ร่วมแก้ปัญหา “มีส่วนร่วม”
- เน้นการมีส่วนร่วม
- รับฟัง ใช้ความคิด วิเคราะห์ เสนอแนะ แก้ไขปัญหา
- ระดมความคิดจากทุกภาคส่วน
- ร่วมแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนกระบวนการของกฎหมาย
- ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา
- สร้างความเข้าใจ
- รับฟังสาเหตุของปัญหา
- ยอมรับฟังความเห็นของทั้งสองฝ่าย
- สร้างความเข้าใจ แสดงเหตุผล สร้างกฎกติกา
- ใช้จารีตประเพณี ความเป็นพี่น้องในการแก้ไขปัญหา
- ใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านโดยผู้เฒ่าผู้แก่

๓. เป็นคนมีเหตุผล (๔๒ คะแนน)

- ช่วยคิด
- ใช้หลักการทำงานแบบบูรณาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย
- คิด วิเคราะห์ แยกแยะ

๔. รวบรวมข้อมูล (๓๙ คะแนน)

- ร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นก่อน
- รับรู้ข้อมูลอย่างเป็นกลาง
- สร้างความเข้าใจคู่กรณีตามโอกาสที่มีหรือตามช่องทางที่สามารถทำได้
- ประสานผู้เกี่ยวข้องรีบตรวจสอบข้อพิพาท ข้อเท็จจริง และรีบเข้าไปดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว
- เก็บข้อมูลสภาพปัญหาปัจจุบันมาวิเคราะห์ จากนั้นนำระเบียบ กฎหมาย ขนบธรรมเนียมอันดีมาประกอบการพิจารณา
- รู้สาเหตุของปัญหาก่อน
- มีความจริงใจในการหาข้อมูลของปัญหาที่แท้จริง
- ค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด
- แสวงหาข้อเท็จจริง
- การแก้ข้อพิพาทต้องเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและทำความเข้าใจให้ทุกฝ่ายรับทราบแนวทางที่ถูกต้องด้วยกัน
- ร่วมรับรู้ปัญหาและหาทางออก
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง จากคู่ความทั้งสองฝ่าย
- อธิบายให้เข้าใจถึงความจริงของปัญหา
- รับฟังปัญหาทั้งสองฝ่ายและใช้เหตุผลในการอธิบายเพื่อแก้ไขปัญหา
- เข้าใจและวิเคราะห์ปัญหาโดยละเอียด
- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

๕. มีจิตสาธารณะ (๓๓ คะแนน)

- ร่วมมือแก้ไขปัญหาในส่วนที่เรารับผิดชอบ หรือทำได้
- ใส่ใจงานส่วนรวม
- พึ่งพาอาศัยกัน
- ไม่เอาเปรียบในทางสังคมปรองดอง

๓.๒.๓ แผนปฏิบัติการเพื่อสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการประชารัฐเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่

โครงการ	กิจกรรมย่อย	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ/แหล่งงบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ไกล่เกลี่ย	- อบรมเพิ่มศักยภาพผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย	เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพและมีทักษะในการไกล่เกลี่ย	- ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการหมู่บ้าน - ผู้สนับสนุนการไกล่เกลี่ย - ผู้เข้ารับการอบรม ๑๐ รุ่น รุ่นละ ๑๐๐ คน	- ระยะเวลา ๓ วัน (๑)ภาคทฤษฎี ๑ วัน (๒) ภาคปฏิบัติ ๒ วัน	- ผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ ๘๐ - ร้อยละความสำเร็จของเรื่องที่ไกล่เกลี่ย - การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐	- แบบประเมินผลการอบรม - สารบบการไกล่เกลี่ย - แบบสอบถามความพึงพอใจ	- อบต. - เทศบาล - ศูนย์ดำรงธรรม - ส่วนราชการ - งบประมาณรุ่นละ ๒๐๐,๐๐๐ บาท รวมทั้งหมด ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท	- นายก อบต. - นายเทศมนตรี - ประธานศูนย์ยุติธรรม ต. - ประธานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด อำเภอ และตำบล
๒. รับฟังความคิดเห็น	- ศูนย์รับฟังผู้รับผิดชอบช่องทาง (สายด่วน, Line, Walk-in, เว็ปไซต์, ประชาคม)	- เข้าถึงง่าย - สะดวก, รวดเร็ว - ได้ข้อมูล	ประชาชน	- ๒๔ ชั่วโมง	- จำนวนผู้ใช้บริการ - ประชาชนมีทางเลือก - ความพึงพอใจ	- สถิติการบริการ - แบบสอบถาม	- งบอำเภอ ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	
๓. เป็นคนมีเหตุผล	- อบรมเพิ่มทักษะการวิเคราะห์	เพื่อให้มีทักษะการคิดอย่างมีเหตุผล รู้ผิดรู้ถูก	กรรมการหมู่บ้าน/กรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน/จนท. ศดธ.	- ๑ ต.ค. ๕๙ – ๓๐ ก.ย. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรม - ร้อยละ ๖๐ ของข้อพิพาทสามารถยุติใน	- จัดทำฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน	- งบประมาณตามแผนพัฒนาจังหวัด ๑,๘๐๐,๐๐๐ บาท	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โครงการ	กิจกรรมย่อย	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ/แหล่งงบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
			หมู่บ้านละ ๑๐ คน จำนวน ๙๐ หมู่บ้าน		ขั้นไกล่เกลี่ย			
๔. รวบรวมข้อมูล	- โครงการฝึกอบรมการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	เพื่อให้ผู้เก็บข้อมูลมีทักษะในการเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ	- ผู้นำท้องที่ท้องถิ่น - ประชาชนทั่วไป - ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	- ๓ – ๕ วัน	- กลุ่มเป้าหมายสามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง ครอบคลุมตามกำหนดเวลา	- ตรวจสอบเอกสารที่เก็บรวบรวมได้	- ๒๐๐,๐๐๐ บาทต่อครั้ง/๑ อำเภอ - แหล่งงบประมาณศูนย์ดำรงธรรม	
๕. มีจิตสาธารณะ	- เข้าค่ายคุณธรรม/วัด, ดูงาน+มูลนิธิ, อาชีพรักษาความสะอาด	- เพื่อสังคมมีความสุข - ลดปัญหาอาชญากรรม - ลดความเห็นแก่ตัว (ไม่นิ่งนอนใจ)	- เยาวชน/๒๐๐/๑ ไตรมาส - ครอบครัว (พ่อ-แม่) - จนท. รัฐ	- ไตรมาส (๒๐๐) คน - ติดตามความก้าวหน้า - ต่อเนื่อง/ประเมินผล	- ระดับความรู้ ความเข้าใจ - จำนวนผู้เข้าร่วม - เครือข่าย	- สอบถาม/เพื่อนร่วมงาน - การใช้บททดสอบทางจิตวิทยา - การสร้างสถานการณ์สมมติ	- จังหวัด - พม. - บูรณาการ - ๕ หมื่น/ไตรมาส	- ศูนย์ดำรงธรรม - ภาคประชาสังคม - เอกชน

๔. ภาพกิจกรรมการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

๔.๑ การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

๔.๒ การประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร

๔.๓ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

(Area-based Approach)

(Area-based Approach)

ภาคผนวก ซ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ณ จังหวัดนครนายก

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐
ณ จังหวัดนครนายก

ประเด็น : “องค์ประกอบสู่ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรม”

๑. กลุ่มย่อยที่ ๑ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ การสร้างความเป็นธรรม/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๑.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

- **มีศูนย์ดำรงธรรมทุกที่อยู่ในส่วนราชการ**

- โครงสร้างควรมีความคล่องตัวทุกระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีที่ตั้งในส่วนราชการทุก ๆ ที่

- **แบ่งความรับผิดชอบให้ชัดเจนและมีขั้นตอนที่ชัดเจน**

- กระบวนการแก้ไขปัญหา/เรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนที่ชัดเจน
- ราชการติดปัญหาในเรื่องระบบสารบรรณ ไม่ทันเวลา
- มีการแบ่งโครงสร้างที่มีผู้รับผิดชอบแต่ละงานภารกิจที่ชัดเจน แต่ไม่ครอบคลุมการแก้ไขปัญหาผู้รับผิดชอบ ควรมีมากกว่า ๑ หน่วยงาน/คน
- โครงสร้างต้องกลับไปยึดถือบริบทเดิมของวัตถุประสงค์ในเรื่อง “การตั้งศูนย์”

- **มีคณะกรรมการที่ชัดเจน**

- มีประธานและกรรมการที่ชัดเจน
- ต้องระบุหน้าที่ของประธานและคณะกรรมการทำอะไรบ้าง

๑.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

- **สร้างความเป็นธรรม**

- ให้ความเป็นธรรม เป็นที่พึ่งของประชาชน
- แก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อลดปัญหา
- อย่ามองปัญหาของผู้อื่น ๆ เป็นเรื่องเล็กน้อย

- **ควรบูรณาการการทำงานกัน**

- ต้องเป็นหน่วยงาน one stop Service
- บริการข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและชัดเจน

- มีศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่
- บูรณาการทุกภาคส่วนรับภาระรับเรื่องร้องขอความเป็นธรรม
- ควรกำหนดกรอบการร้องขอความเป็นธรรมให้ชัดเจน ควรลงชื่อชัดเจน

- **สร้างกลไกการรับรู้ภารกิจให้ประชาชน**

- รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- กระจายความชัดเจนให้ถึงหมู่บ้าน
- เผยแพร่บทบาทในภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมให้รับรู้โดยทั่วไป
- จัดบริการเชิงรุกไปสู่ประชาชนในโอกาสต่าง ๆ
- ส่วนใหญ่ชาวบ้านรู้มีศูนย์ดำรงธรรมจะไปร้องทุกข์ที่อำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นส่วนใหญ่
- การให้ความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่แก่ประชาชน (บังคับใช้) เพื่อมิให้ประชาชนเข้าใจผิดหรือใช้ข้อเลี่ยงของกฎหมายในเรื่องสิทธิและหน้าที่ อันจะทำให้ข้อร้องเรียนลดลง

๑.๓ องค์ประกอบ <u>ด้านการสร้างความเป็นธรรม</u>

- **พัฒนาความรู้ให้บุคลากร**

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านเพื่อให้ความเชื่อมั่นกับผู้มาร้องเรียนต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นกลาง
- ต้องการให้ความรู้หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมและต้องจัดอบรม เพราะชาวบ้านยังไม่มั่นใจศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน

- **ผู้ไกล่เกลี่ยต้องวางตัวเป็นกลาง**

- ต้องทำตัวเป็นกลางส่วนใหญ่ผู้หญิงจะเป็นไกล่เกลี่ย
- การบังคับใช้กฎหมาย
- การไกล่เกลี่ยผู้ทำหน้าที่ต้องไม่เอนเอียง
- ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะเป็นธรรมต้องเข้าใจ เข้าถึงปัญหาอย่างถ่องแท้ มีคุณธรรม เป็นกลาง มีความรู้เข้าใจกฎหมาย

- **ต้องมีข้อมูลในการตัดสินแก้ไขปัญหา**

- ผู้ที่จะสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้พิพาทจะต้องมีข้อเท็จจริง หน่วยราชการต้องมีหลักกฎหมาย เพื่อให้ความรู้กับประชาชน
- ความเป็นกลางไม่ควรใช้บุคคลคนเดียวในการตัดสินใจ ควรมีการตั้งกรรมการในแต่ละเรื่องเพื่อความถูกต้อง
- กระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับตำบลเป็นบทบาทภารกิจหลักของกระทรวงยุติธรรมในบทบาท “ยุติธรรมชุมชน” ซึ่งมิใช่เป็นภาระหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมของมหาดไทย แต่สามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้ให้เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดำรงธรรมได้ โดยการบูรณาการการทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน
- บุคลากรที่จะทำหน้าที่ในระดับตำบลจะต้องระบุในโครงสร้างของการดำเนินงานให้ชัดเจน ซึ่งจะต้องมีวุฒิภาวะและความรู้ที่สังคมชุมชนยอมรับได้

- **สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่**

- ต้องสร้างความเชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
- เกิดข้อขัดแย้งต้องเปิดเวทีให้ผู้ร้องได้แสดงความต้องการในความไม่ได้รับความยุติธรรม

- ต้องรับฟังเฉพาะผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง และเป็นผู้ได้รับผลกระทบจริง ๆ ไม่แอบแฝง

- มีมาตรการจัดการผู้ให้ข้อมูลเท็จ
  - มีมาตรการจัดการกับผู้ร้องเรียนในเรื่องไม่จริงหรือกลั่นแกล้งกัน

๑.๔ องค์ประกอบ <u>ด้านอื่น ๆ</u>

- **จัดทำฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย**
  - ต้องมีการจัดทำสถิติ ข้อมูล ในการร้องเรียน
  - ทำ KM ในกรณีที่เป็นประเด็นสำคัญ ๆ หรือร้องเรียนบ่อย ๆ เพื่อแก้ปัญหาได้สำเร็จ
  - มีนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรม
  - ใช้เทคโนโลยี online ถึงหน่วยงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตอบข้อชี้แจงประเด็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้ว
  - อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

- **จัดสรรงบฯ ให้เพียงพอ**
  - ควรจัดสรรงบประมาณเสริมหนุนกับศูนย์ทุกระดับ
  - ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ประจำศูนย์ให้เพียงพอ
  - หน่วยงานราชการเกี่ยงกันเป็นเจ้าภาพ
  - ขาดงบประมาณในการเข้าแก้ไข (ส่วนใหญ่มอบให้ท้องถิ่นเข้าดำเนินการ)

- **พัฒนากระบวนการประสานงาน**
  - การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ต้องไม่ขัดกับกฎระเบียบของหน่วยงานนั้น ๆ ศูนย์ดำรงธรรมต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างจริงใจ

- **เพิ่มจำนวนบุคลากร**
  - เป็นเรื่องของบุคลากรมีน้อย อยากจะให้มีผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านกฎหมายเข้ามาช่วยดูแลเพิ่ม
  - ต้องระบุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ชัดเจนโดยเน้นภารกิจการสร้างความเป็นธรรม
  - ปรับโครงสร้างจากระดับจังหวัดที่มีการรวมศูนย์อยู่ให้มีการกระจายขึ้น
  - ปรับสถานะของหน่วยงานจากที่เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจให้เป็นหน่วยงานหลัก มีฐานะเป็นหน่วยงานระดับภูมิภาคหรือตัวแทนส่วนกลาง
  - ต้องเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพมากขึ้นกว่าเดิม
  - ต้องมีการกำหนดบทบาทภารกิจ และวิธีการดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
  - ต้องมีการสร้างกระบวนการการทำงานให้กระชับ รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง
  - อย่าทำงานนอกภาระหน้าที่จนเกินอำนาจและหน้าที่เป็นปัญหาของตนเอง

๒. กลุ่มย่อยที่ ๒ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ ระเบียบกฎหมายที่รองรับ/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๒.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

- **ใช้กลไกที่มีอยู่ในพื้นที่**

- โครงสร้างที่มีอยู่ดีแล้ว

- ควรพัฒนาให้มีโครงสร้างในระดับท้องถิ่น โดยใช้กลไกที่มีอยู่แล้วในพื้นที่ (กรรมการหมู่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ศูนย์ยุติธรรมตำบล) เพื่อขับเคลื่อนกลไกให้เกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับหมู่บ้าน เพื่อกลั่นกรอง แก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หากเกิดศักยภาพก็ส่งต่ออำเภอและจังหวัดต่อไป และติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง

- **เพิ่มส่วนงานในแต่ละส่วนราชการ**

- แต่ละส่วนราชการควรมีแผนก/ งานที่ทำหน้าที่คล้ายศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละส่วน เพราะมีเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว ตัวศูนย์ทำหน้าที่ประสานและแจ้งเรื่องที่ประชาชนร้อง เพราะปัจจุบันศูนย์ฯ ก็ทำหน้าที่คล้ายไปรษณีย์

- **มีกรรมการผู้รับผิดชอบหลายระดับ**

- ควรมีคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจริง ๆ ในศูนย์ดำรงธรรม

  - ภายนอก มีคณะกรรมการโดยบูรณาการทุกภาคส่วน
  - ภายใน มีโครงสร้างเชื่อมโยงถึงระดับหมู่บ้านโดยใช้กลไกของกฎหมายระดับตำบลใช้กลไกของท้องถิ่น ร่วมกับท้องที่ ระดับตำบลใช้กลไกของท้องถิ่น อำเภอ จังหวัดใช้ที่มีอยู่แล้ว

- โครงสร้าง ศูนย์ควรมีคณะกรรมการตั้งแต่ระดับ ตำบล อำเภอ จังหวัด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

- เห็นควรให้มีคณะกรรมการเพื่อพิจารณาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับท้องถิ่น อำเภอ และจังหวัดโดยส่วนงานต่าง ๆ มีส่วนรวม

- ควรมีคณะกรรมการผู้รับผิดชอบร่วมกันในการแก้ปัญหาเพราะมักมอบให้ท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบแก้ปัญหาเอง

- โครงสร้าง ระดับจังหวัด มีความเหมาะสม

  - ระดับอำเภอ มีแล้ว
  - ระดับตำบล มีแต่ยังไม่ร้อยเรียง
  - ระดับหมู่บ้าน มีการดำเนินภารกิจแต่โครงสร้างยังไม่ชัดเจน หากจะเสนอให้มีการยกระดับขึ้นก็ควรต้องดำเนินการให้มีความสอดคล้องเชิงโครงสร้างในทุกระดับ

- โครงสร้างกำหนดให้หน่วยงานภาคมีส่วนร่วม เพิ่มบุคลากรเพิ่มอีก

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการแก้ไขปัญหาซึ่งรับผิดชอบแต่ละอำเภอในการเข้าร่วมตรวจสอบและแก้ปัญหา

- ควรจะจัดตั้งให้มีเพิ่มเติม เช่น ของ อบจ. น่าจะมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเช่นกัน

- โครงสร้างควรมีองค์ประกอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น

- **เพิ่มส่วนงานในแต่ละส่วนราชการ**

- แต่ละส่วนราชการควรมีแผนก/ งานที่ทำหน้าที่คล้ายศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละส่วน เพราะจะมีเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว ตัวศูนย์ทำหน้าที่ประสานและแจ้งเรื่องที่ประชาชนร้อง เพราะปัจจุบันศูนย์ฯ ก็ทำหน้าที่คล้ายไปรษณีย์

- **มีหน่วยประสานงาน**

- ควรมีหน่วยกลางในการประสานหน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้องตามแต่ละปัญหาที่พบให้ประสานพร้อมกัน ในที่เดียวศูนย์ดำรงธรรมจะประสานทั้งอำเภอและท้องถิ่นในทีเดียว

๒.๒ องค์ประกอบ <u>ด้านภารกิจ</u>

- **มีการตรวจสอบ**

- ควรมีการตรวจสอบประสานงานกับพื้นที่ที่เกิดปัญหา ว่าเป็นจริงหรือไม่ เพื่อไม่ให้เป็นการรับเรื่อง เสียเวลา

- **กระบวนการที่รวดเร็ว**

- เมื่อรับเรื่องแล้ว ควรเร่งรัดกับเรื่องที่ชาวบ้านร้องไป

- ทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ดีก่อนที่จะเพิ่มภารกิจใหม่ เช่น ระดับอำเภอคนน้อยจึงไม่พอกับปริมาณงานควรทำงานเดิมให้ดีก่อน

- ภารกิจยากให้การดำเนินรวดเร็ว โดยส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นไปให้ความเป็นธรรม

- **ภารกิจที่ชัดเจน**

- ควรเน้นภารกิจที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

- ควรปรับภารกิจให้ชัดเจน One Stop Service ให้ได้ให้มากที่สุด นอกเหนือจากการรับเรื่อง-ส่งเรื่อง

- ควรเพิ่มให้ชัดเจนกว่าปัจจุบันไม่ใช้ทำหน้าที่คล้ายไปรษณีย์ เช่น ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์จริง/ เท็จ/ ร้องกลั่นแกล้ง

- **กลุ่มคนผู้รับบริการ**

- ควรจะให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านของความเดือดร้อน เช่น ครอบคลุมถึงกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ด้วย

- ควรเพิ่มภารกิจในด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจ และให้แนวทางการแก้ไขปัญหาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละท้องถิ่น

๒.๓ องค์ประกอบ <u>ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ</u>

- **กฎหมายคุ้มครองเจ้าหน้าที่**

- ควรมีกฎหมายที่คุ้มครองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ

- ควรมีกฎหมายคุ้มครองดูแลเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานด้วย

- ควรออกระเบียบให้มีรูปแบบให้ชัดเจนในแต่ละกิจกรรมบางเรื่องทำไม่ได้ก็ส่งต่อ

- **กฎหมายให้อำนาจเจ้าหน้าที่**

- ควรมีกฎหมายให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เจ้าหน้าที่

- ควรมีระเบียบที่ให้อำนาจเจ้าหน้าที่เรียกบุคคลมาให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

- เห็นควรให้อำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ มีอำนาจในการสืบสวนสอบสวนกรณีมีการร้องเรียนเอง (เทียบเคียงกับกฎหมาย ป.ป.ช.) ที่ให้อำนาจเจ้าหน้าที่

- ควรมีกฎหมายเฉพาะที่เพิ่มอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรม การทำงานตามระเบียบกฎหมายบางครั้งไม่ถูกใจผู้ร้อง ถูกร้องเรียนได้

- มีกฎหมาย/ ระเบียบที่บอกขั้นตอนชัดเจนในการส่งต่อเพื่อยุติเรื่อง

- **กฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน (ต้องให้ผู้ร้องเรียนแสดงตัวเพื่อสอบถามความเดือดร้อนเพิ่มเติม แต่คุ้มครองผู้ร้องเรียน)**

- ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ

- กรณีเรื่องร้องเรียนที่ระบุตัวตนชัดเจน ต้องได้รับการพิจารณาทุกส่วน

- บัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุตัวตน จำเป็นต้องหารือยุติหรือไม่

- การเชื่อมโยงหลายหน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาต้องมีมาตรการบังคับ

- ออกกฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน และพยานผู้ให้ข้อมูล คุ้มครองในหน่วยงานสายบังคับบัญชาด้วย

- กำหนดวิธีการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการอย่างชัดเจน

- ข้อจำกัด ในเรื่องการบูรณาการด้านกฎหมายหรือให้มีการคุ้มครองด้านกฎหมายทั้งผู้ร้องและผู้ปฏิบัติงาน

- ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่อำนาจในการส่งต่อเรื่องที่นอกเหนืออำนาจไปหน่วยงานอื่น

- ภารกิจที่ทำอยู่ดีแล้ว

- ด้านระเบียบกฎหมายดีแล้ว

- ระเบียบกฎหมายขอให้ผู้ปฏิบัติกฎหมายเข้มแข็ง

- อำนาจของท่านผู้ว่าราชการจังหวัด เห็นควรมอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ในบางเรื่อง

๒.๔ องค์ประกอบ <u>ด้านอื่น ๆ</u>

- **งบประมาณ**

- มีงบประมาณที่เพียงพอ

- จัดสรรงบให้เพียงพอ/ มีสำนักงานที่เหมาะสม/ ไม่ใช่อยู่ในมุมเล็ก ๆ ของศาลากลาง/ อุปกรณ์วัสดุให้เพียงพอ

- งบประมาณที่เพียงพอ

- เพิ่มบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

- ไม่มีงบประมาณในการทำงาน

- เครื่องมือในการปฏิบัติงานใช้ของอำเภอ

- **ประชาสัมพันธ์**

- มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่องทั่วถึงให้เข้าใจบทบาท/ ภารกิจของศูนย์ (ทุกวันส่วนใหญ่เข้าใจว่าเน้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

- ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารถึงสิทธิ และหน้าที่ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และทราบถึงกรอบของสิทธิตามกฎหมาย และการประสานหน่วยงานรับผิดชอบเบื้องต้น การประสานหน่วยงานรับผิดชอบเบื้องต้นก่อนร้องเรียน เพื่อลดปริมาณงานที่เกิดจากการขาดสิทธิตามกฎหมาย และการละเมิดสิทธิผู้อื่น

- ให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน และลงมาแก้ไขด้วยตนเองหรือมอบให้คนที่มีอำนาจตัดสินใจได้มาแก้ไขปัญหาแทน สร้างความตระหนัก

- ทุกอย่างที่ทำอยู่ดีแล้ว

- **บุคลากร**

- มีทุนบริหารจัดการ

- เพิ่มบุคลากร

- มีที่ทำงานเป็นส่วน

- มีหน่วยหาข้อมูลเชิงลึก

- ควรมีบุคคลที่มีความรู้สูง เพื่อช่วยเหลือหมู่บ้าน และชาวบ้าน

- ควรมีบุคลากรเพิ่ม

- ควรมีทุนบริหารจัดการ

- ควรมีบุคลากรที่เหมาะกับงาน

- งบประมาณมีน้อยมาก

- คนขาดอำนาจการตัดสินใจในการแยกแยะงาน

- ด้านความมั่นคงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำ ควรเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งประจำศูนย์ (เป็นข้าราชการ) มีการบรรจุแต่งตั้ง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- อยากให้คัดสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับหน้าที่

- เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะเรื่อง เฉพาะทางในศูนย์ โดยไม่ต้องส่งต่อไปหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

- มีการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ : ต่อเนื่อง

- การจัดให้มีบุคลากรที่สามารถจัดสรร/ แก้ไขแนวคิดที่สามารถจัดการอารมณ์/ ความเดือดร้อนของประชาชนได้ รอบรู้ด้วย ใจเย็นด้วย

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ขาดบุคลากร มีข้าราชการ ๑ คน ลูกจ้าง ๑ คน รับผิดชอบทั้งวัน

- ระดับอำเภอ (ควรมีนิติกร)

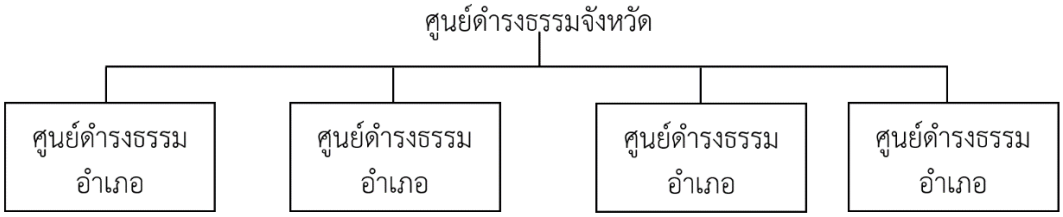
- เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอ สอดคล้องกับภารกิจ

๓. กลุ่มย่อยที่ ๓ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ การบริหารจัดการ/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๓.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

- **มีศูนย์ทุกระดับ**

- ให้เชื่อมต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่มีอยู่ให้มีที่ตั้งอยู่ระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ



- **บุคลากร**

- โครงสร้างระดับตำบล บุคลากรน้อยเกินไป
- ควรมีสายการบังคับบัญชา สั่งการที่สั้น รวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม ควรจะมีเจ้าหน้าที่จากหลายหน่วยงานสลับหมุนเวียนมาศูนย์ดำรงธรรม เพื่อความสะดวก รวดเร็วและให้คำตอบข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนให้กับประชาชน
- มีการคัดเลือกผู้นำธรรมชาติที่ได้รับการยอมรับทุกระดับและมีทีมทำงานด้วย
- มีนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรม
- มีนิติกรประจำศูนย์

- **การบูรณาการ**

- ให้มีการบูรณาการของศูนย์ดำรงธรรมตามโครงสร้างจากจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้านในการประสานงานร่วมกัน
- ควรมีการบูรณาการร่วมกันทุก ๆ ส่วน และต้องเป็นผู้มีความรู้มีประสบการณ์
- เป็นศูนย์บริการแบบครบวงจรจะเบ็ดเสร็จในที่เดียว ครั้งเดียว
- เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ที่ทันสมัยให้ไว้ รวดเร็วทางด้านอิเล็กทรอนิกส์
- เจ้าหน้าที่มีจิตอาสา เสียสละ ใฝ่รู้อยู่ตลอดเวลาไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมให้ข้อมูล คำแนะนำปรึกษาในเบื้องต้น

- **การสร้างความรู้ ความเข้าใจ**

- ความเข้าใจในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความเข้าใจศูนย์ดำรงธรรม

- **การสนับสนุนด้านข้อมูล**

- การสนับสนุนของส่วนราชการจังหวัด ควรให้หน่วยงานจัดส่งข้อมูลภารกิจให้ศูนย์เพื่อการรับเรื่องร้องทุกข์จะได้แจ้งเรื่องให้เจ้าของเรื่องได้รวดเร็ว

๓.๒ องค์ประกอบ <u>ด้านภารกิจ</u>

- **การประชาสัมพันธ์**

- ประชาสัมพันธ์ช่องทางเข้าถึงศูนย์ดำรงธรรมให้สาธารณชนได้รับทราบมากกว่าที่เป็นอยู่
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงภารกิจของศูนย์
- ควรกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติและเสริมความรู้แก่ประชาชน

- **ความรวดเร็วในการบริการ**

- หลังจากภารกิจของผู้มาใช้บริการแล้ว ต้องวิเคราะห์ภารกิจจัดลำดับความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา
- ปฏิบัติภารกิจให้เสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด

- **ความเป็นธรรมและธรรมาภิบาล**

- สร้างความเข้มแข็งให้องค์กร
- เสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรภาคประชาชนให้บริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล (เชิงป้องกัน)
- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ทุกเรื่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่โดยให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม
- ต้องมีใจต่อการทำงาน เสียสละเวลา มีใจให้

- **จุดรับเรื่อง**

- เป็นที่รับเรื่องราวต่าง ๆ เป็นจุดแรกให้ผู้ใช้บริการ เป็นที่พึ่งแห่งแรก ก่อนถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยธรรม
- กระจายอำนาจ มอบอำนาจให้ชัดเจน
- กำหนดแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนให้ชัดเจน
- พร้อมรับเรื่อง และส่งต่อที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว
- พร้อมติดตามรายงานพร้อมวิเคราะห์สรุปถึงปัญหา อุปสรรค และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เป็นผลสำเร็จ

- **สภาพบังคับ**

- การพิจารณาตัดสินไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายไม่สามารถยุติเรื่องได้ ทำให้ผู้ร้องร้องซ้ำซาก ทำให้ต้องลงไปแก้ปัญหาหลายรอบในเรื่องเดิม ๆ

๓.๓ องค์ประกอบ <u>ด้านการบริหารจัดการ</u>

- **การให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่**

- ให้ความรู้แก่กฎหมายรู้และเข้าใจขั้นตอนวิธีการไกล่เกลี่ย
- เสริมความรู้ และกรอบอำนาจหน้าที่ของโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แก่ผู้ปฏิบัติให้มีความชัดเจน
- มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์โดยเฉพาะ
- สร้างความรู้ ติดอาวุธทางปัญญาให้กับผู้ปฏิบัติงาน
- จัดระบบเอกสารให้สามารถค้นหาเรื่องได้ตั้งแต่ต้นจนจบ
- มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประสานแก้ปัญหา

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลักของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม เน้นการทำงานให้ลุล่วงให้ทันภายในกรอบเวลาที่กำหนด

- อยากให้มีการและเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน ให้มีความเข้าให้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ และให้ความรู้ให้กับประชาชนมาก

- โครงสร้างองค์กร (ระดับหมู่บ้านตำบล อำเภอ จังหวัด)
- กลไกการทำงาน (การขับเคลื่อน)
- ระบบสร้างความเข้าใจของสังคม ชุมชน
- การวิเคราะห์ปัญหา สรุปข้อยุติ (สิ้นสุด)
- สรุปทำกติกาสังคมสู่การปฏิบัติ เช่น เป็นข้อบัญญัติของท้องถิ่น

- **บูรณาการหน่วยงานภายนอก**
  - เป็นศูนย์เพื่อแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกภาคส่วนอย่างรวดเร็ว
  - จัดกลุ่มเรื่องร้องเรียน
    - แก้ไขโดยส่วนราชการ
    - ซับซ้อน สตง. ปปช.
    - ส่วนกลาง

- องค์กรประชาชนต้องมีส่วนร่วมและผู้นำชุมชน ทราบข่าวการร้องเรียนได้ดี หน่วยราชการชุมชน จะช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้น

- การทำงานต้องให้ตรงต่อเวลา
- บริการใจเป็นกลาง เสียสละ
- รวดเร็ว สื่อสารเข้าใจ
- ร่วมบูรณาการทุกส่วนมีเครือข่ายทางออนไลน์ เฟส ระบบอิเลคทรอนิกส์ต่าง ๆ
- มีชุดเคลื่อนที่เร็วในการติดต่อประสานงาน
- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร
- ส่งเสริมทำความเข้าใจให้รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ

- **เพิ่มอัตรากำลังในศูนย์**
  - เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ระดับอำเภอ
  - ต้องมีคนในพื้นที่ประจำศูนย์ตำบล จำนวน ๕ คน เพื่อให้การบริการต่อเนื่อง
  - จัดสถานที่อาคารสำนักงานให้เหมาะสม ง่ายต่อการประสานเมื่อประชาชนมาติดต่อ

- **ภาวะผู้นำ**
  - ผู้บริหารให้ความสำคัญกับศูนย์ฯ ที่ตั้งอยู่ในเขตความรับผิดชอบ

- **เพิ่มช่องทางรับเรื่อง**
  - มีเวรรับเรื่องนอกเวลาราชการหรือวันหยุด
  - ต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องว่า “เป็นความลับ” “มีระบบรักษาความลับ”

๓.๔ องค์ประกอบ <u>ด้านอื่น ๆ</u>

- **การสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน /งบประมาณ**

- มีเงินให้บริหารเป็นค่าป่วยการ/ ติดตามงาน/ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ด้วยเพื่อการต่อเนื่อง

- ควรจะมีการประชุมหารือ พร้อมส่งถึงข้อแนะนำ ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อปรับพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เกิดผลต่อไป

- พร้อมสนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจทั้งด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และสวัสดิการต่าง ๆ ที่พอเหมาะพอควรในการเสียสละและมีจิตอาสาของเจ้าหน้าที่

- **บุคลากร**

- มีที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

- การเพิ่มเติมบุคลากรให้เพียงพอแก่โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม

- **กฎหมาย**

- เพิ่มตัวชี้วัดให้ชัดเจนเพื่อนำไปเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย

- เฉพาะเรื่องศูนย์ดำรงธรรมกฎหมายต้องให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอในการสั่งการทุกหน่วย <u>ยกเว้น</u> ศาลเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

- นำระบบไกล่เกลี่ยของศาลมาช่วยทำงานให้เรื่องค้างลดลง (ยุติเรื่อง)

- นำข้อสรุปกติกาต่าง ๆ ของสังคม (ที่เป็นข้อสรุป) มาออกเป็นข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติ เพื่อให้ทุกคนถือปฏิบัติ

๔. กลุ่มย่อยที่ ๔ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ การพัฒนาบุคลากร/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๔.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

- **ให้มีโครงสร้างระดับย่อย ตำบล หมู่บ้าน โดยตั้งในที่ที่ไม่ถูกครอบงำ (อาจไม่ใช่ศูนย์ดำรงธรรม อาจเป็นคณะทำงาน)**

- โครงสร้างเริ่มตั้งแต่ตำบล อำเภอ จังหวัด องค์ประกอบองค์กรทุกภาคส่วน ชุมชน ฯลฯ
- ให้มีหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับพื้นที่ตำบล เนื่องจากใกล้ชิดกับข้อมูลข้อเท็จจริง ปัญหาส่วนใหญ่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระดับพื้น
- จัดให้มีศูนย์ดำรงธรรมในระดับย่อยกว่าอำเภอ กำหนดหน้าที่ในโครงสร้างให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม
- ทุกสำนักงานมีกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการขึ้นรองรับ
- ให้จัดตั้งศูนย์ระดับอำเภอ ระดับตำบล หมู่บ้าน ดูแลกันเองให้ชุมชนของตนเองก่อน
- ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เอกชนระดับผู้นำ
- มีโครงสร้าง “ศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบล”
- เชื่อมโยงสู่ระดับ (ตำบล อำเภอ จังหวัด)
- ให้จังหวัดประกาศ ให้อำเภอรวมประกาศให้ตำบลหมู่บ้าน โดยมีนายก อบต. และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วย คณะกรรมการหมู่บ้าน
- มีคณะทำงานระดับตำบล อำเภอ จังหวัด
- ชี้เป้า/ เป้าระวัง/ แก้ปัญหาในระดับตำบล/ หมู่บ้าน/ จังหวัดมีคำสั่งเพิ่มเติม
- มีศูนย์ระดับประเทศ ระดับกระทรวง ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับตำบล โดยบังคับมีกฎหมายรองรับชัดเจน มีความสำคัญ
- การตั้งคณะทำงานขึ้นแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับหลายหลายหน่วยงาน
- ตั้งผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องและรู้เรื่องเข้าไปช่วยแก้ปัญหาให้เป็นกลางระหว่างผู้ที่มีปัญหาทั้งสองฝ่ายให้เข้าใจกัน

- **ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม**

- ให้ทุกส่วนราชการ หมู่บ้าน อบต. มีศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องในเบื้องต้น แก้ปัญหาทำความเข้าใจ
- โครงสร้างถือว่าดีแต่หน่วยงานทุกหน่วยต้องสนใจมากกว่านี้
- โครงสร้างแบบภาครัฐ ภาคเอกชน
- วิธีแก้ปัญหา สร้างความรู้ ความเข้าใจ เพิ่มการบูรณาการหน่วยงาน เพื่อให้โครงสร้างมีประสิทธิภาพ
- คณะกรรมการให้มีภาคเอกชน ผู้นำชุมชน เข้าร่วม
- เป็นโครงสร้างกับชาวบ้านของตำบล และบ้านในพื้นที่
- ทุกหน่วยร่วมเป็นคณะทำงาน
- วิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน
- ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมศูนย์ยุติธรรมชุมชนในแต่ละตำบลให้เข็มแข็ง เป็นที่พึ่งของประชาชนได้ เพื่อกลั่นกรอง เรื่องหรือยุติเรื่องก่อนจะไปศูนย์ดำรงธรรม โดยอาจตั้งเป็นหน่วยงานย่อยของศูนย์ดำรงธรรม

- ภารกิจ ให้ผู้ว่าประกาศให้นายอำเภอ ประเทศ ให้นายก กำนัน เป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดอบรมให้กับนายก กำนัน และผู้ช่วย กับคณะกรรมการหมู่บ้านเพื่อจะเป็นภารกิจที่ชาวบ้านเดือดร้อนจะได้เอามาประนีประนอมโดยไม่ให้ขึ้นถึงจังหวัด

- **ให้ชุมชนคัดเลือกคนทำงาน ติดตาม คัดค้าน**

  - มีระบบการติดตามงาน

- **ให้มีผู้ทรงคุณวุฒิในหมู่บ้านที่สามารถไล่เกลี่ยข้อพิพาท**

  - จ้างบุคคลให้ทำหน้าที่โดยเฉพาะ ให้เงินเดือนสูง
  - มีความรู้ทุกด้าน เป็นที่น่าเชื่อถือ

๔.๒ องค์ประกอบ <u>ด้านภารกิจ</u>

- One Stop Service

  - ให้มี One Stop Service ของหน่วยงานต่าง ๆ
  - พัฒนาให้เป็นศูนย์ฯ แก้ปัญหาในทุกเรื่อง ศูนย์ข้อมูลด้านต่าง ๆ บริการทุกปัญหาในหมู่บ้าน ตำบล ข่าวสารใหม่ ๆ
  - มี front office ระดับ หมู่บ้าน ตำบล
  - รับปัญหาทุกเรื่อง มีกรรมการที่มั่นคง ส่งต่อคณะทำงานระดับจังหวัด อำเภอ แก้ปัญหา มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในหมู่บ้าน ตำบล
  - นอกจากรับเรื่องราวร้องทุกข์ และส่งต่อคำร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ควรให้บริการเบ็ดเสร็จได้เลย เช่น การขึ้นทะเบียนเกษตรกร การรับคำขอที่ดินทำกิน (ที่มีการบันทึกข้อมูลไม่ซับซ้อน)

- **กำกับดูแล**

  - มีระบบกำกับดูแล แนะนำ มีระบบที่จะสนับสนุนการทำงานของระดับย่อย เช่น ระดับอำเภอให้มากกว่าเดิม
  - ผู้นำต้องกำกับ ติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง

- **ความชัดเจนของภารกิจ**

  - หน่วยงานระดับจังหวัด ยังขาดความเข้าใจในภารกิจของศูนย์อย่างครบถ้วน
  - ต้องแยกภารกิจให้ชัดเจน
  - มีการขับเคลื่อนโดยกำหนดภารกิจมีการประชุมทุกเดือน (ในระดับอำเภอ จังหวัด
  - น่าจะมีตารางหรือข้อกำหนดไว้เลยว่าเรื่องร้องเรียนใดเข้าหน่วยงานไหน ใครรับผิดชอบเป็นภารกิจของใคร
  - ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจที่ชัดเจน
  - มีการอบรมให้ความ กรอบของความรับผิดชอบ
  - ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องศูนย์รวบรวมอยู่ที่ตัวจังหวัด

๔.๓ องค์ประกอบ <u>ด้านการพัฒนาบุคลากร</u>

- **ข้าราชการมีความรับผิดชอบโดยตรง**
  - ต้องมีบุคลากรพอสมควร มีความเชี่ยวชาญแก้ปัญหา
  - มีงบประมาณดำเนินการ
  - มีหน่วยเฉพาะกิจ ลงพื้นที่แก้ปัญหา (ทีม)
  - มีการจ้างบุคลากรประจำศูนย์ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด
  - ต้องเป็นตำแหน่ง ข้าราชการ เกิดความรับผิดชอบ
  - เจ้าหน้าที่ควรมีโดยการอบรม ศึกษาดูงานฯ
  - ควรเป็นข้าราชการประจำของศูนย์ฯ
  - ผู้บังคับบัญชาควรเป็นระดับรองผู้ว่าราชการจังหวัดขึ้นไป
  - มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ด้านการสื่อสาร การเดินทาง
- **ให้ความรู้ อบรมให้มีความสามารถ**
  - พัฒนาบุคลากร
  - ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับจังหวัด อำเภอ ในเรื่องโครงสร้าง ภารกิจ
  - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไม่พอ และขาดความสามารถในการแยกแยะ
  - พัฒนาบุคลากรเป็นระยะ ๆ โดยการอบรม
    - ระดับจังหวัด <u>ผู้รับผิดชอบ</u> ผู้ว่าราชการจังหวัด
    - ระดับอำเภอ <u>ผู้รับผิดชอบ</u> นายอำเภอ
    - ระดับตำบล <u>ผู้รับผิดชอบ</u> กำนัน
    - ระดับหมู่บ้าน <u>ผู้รับผิดชอบ</u> ผู้ใหญ่บ้าน
  - ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้เข้าใจบทบาทภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งต่อปัญหาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง และมีการแก้ปัญหาได้ตรงจุด รวดเร็ว
  - จัดอบรมให้ความรู้บุคลากรจากทุกภาคส่วน เอกชน+ชุมชน+ราชการ
  - ศูนย์แต่ละส่วนราชการจัดส่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ของงานมาร่วมประจำศูนย์จังหวัด
  - จัดอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์เพื่อให้เข้าใจงานของแต่ละส่วนราชการ
  - ในระดับจังหวัดมีเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม การให้คำปรึกษาในการลดความขัดแย้ง นักสังคมสงเคราะห์ นักไกล่เกลี่ย นักกฎหมาย ทำงานเป็นทีม
- **ศึกษาดูงาน**
  - จัดให้มีการนำบุคลากรศึกษาดูงาน
- **ทำ KM**
  - มีการทำ KM รวบรวมข้อมูลจากการดำเนินการ เพื่อเป็นแนวทางเป็นรูปธรรม เป็นไกด์ไลน์ให้กับผู้ปฏิบัติงาน
  - มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ติดตาม
  - ควรมีการทำ KM บุคลากรถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนรู้ปัญหาและแก้ไขเบื้องต้นได้พร้อม ๆ กัน

- **สื่อสารกับประชาชน**

- พัฒนาความรู้แก่บุคลากรในศูนย์ให้ทราบบทบาท อำนาจหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การส่งต่อ การสื่อสารกับประชาชน

- **พัฒนาด้านรับคำร้อง**

- พัฒนาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้สามารถรับคำร้องต่าง ๆ ที่มีแบบฟอร์มไม่ยุ่งยาก เพื่อให้ประชาชนรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมได้เบ็ดเสร็จในจุดเดียวโดยไม่ต้องเดินทางไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- **มีแรงจูงใจเป็นธรรม**

- จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนไม่มีใครอยากทำ อาจเป็นรางวัลหรือความก้าวหน้าในหน้าที่

- อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบภารกิจ

๔.๔ องค์ประกอบ <u>ด้านอื่น ๆ</u>

- **สร้างองค์ความรู้ (ประชาชน)**

- พัฒนาองค์ความรู้ สิทธิ หน้าที่ ให้แก่ประชาชน และการเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ โดยง่าย

- ทำอย่างไรจะสามารถพัฒนาจิตใจผู้ร้องเรียนให้มีจิตใจเป็นธรรมยอมรับความถูกต้องได้ไม่คิดว่าตัวเองถูกต้องเสมอ

- **นโยบายของรัฐให้เป็นวาระแห่งชาติ**

- เป็นวาระแห่งชาติ

- ในการแก้ปัญหาของประชาชน

- ศูนย์ระดับประเทศ ขับเคลื่อน พื้นที่ สนับสนุนงบประมาณเพิ่ม

- จัดทำ Road map สู่ศูนย์ดำรงธรรมที่สมบูรณ์แบบ

- ระดับ ประเทศ นายกรัฐมนตรี กระทรวง ปลัดกระทรวง ทุกกระทรวงเป็นเจ้าภาพในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่เฉพาะมหาดไทย

- **การสนับสนุนจากรัฐ**

- ด้านเทคโนโลยี ระบบที่จะมารองรับการทำงาน

- ข้อจำกัดของระบบราชการ

  - ทุนเงิน
  - การปลูกฝังให้เห็นความสำคัญ

- ด้านการติดตาม ความรู้ ความสามารถผู้ปฏิบัติ

- ให้มีค่าตอบแทนภาคประชาชน

- **ฐานะของเจ้าหน้าที่**

- ให้อำนาจเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

- IT

- จัดตั้งกลุ่มไลน์ศูนย์ดำรงธรรม โดยเชิญ ผู้แทนผู้เชี่ยวชาญแต่ละส่วนราชการเข้าร่วมเพื่อตอบสนองปัญหา

- ให้มีสถานที่ ทรัพยากรเป็นการเฉพาะ

ภาคผนวก ณ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ณ จังหวัดราชบุรี

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐
ณ จังหวัดราชบุรี

ประเด็นที่ ๐ : “ท่านอยากเห็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในฝันเป็นอย่างไร”

- **มีประสิทธิภาพ (๑๔ บัตรความเห็น)**
- **เป็นที่พึ่งของประชาชน (๑๑ บัตรความเห็น)**
- **มีความเป็นธรรม (๔ บัตรความเห็น)**
- **มีเจ้าหน้าที่ประจำ (๓ บัตรความเห็น)**

ประเด็นที่ ๑ : “ทำอย่างไรศูนย์ดำรงธรรมจึงจะมีประสิทธิภาพ”

- **ด้านหลักการในการทำงานของศูนย์**
  - สร้างความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ
  - ให้ความเป็นธรรม
- **ด้านภารกิจ**
- **ด้านโครงสร้าง**
  - <u>มีนักกฎหมาย</u>

    - ต้องมีหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมอยู่ในศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง

    - ควรมีบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์แต่ละด้าน เช่น สาธารณสุข การเกษตร ฯลฯ

    - มีผู้เชี่ยวชาญด้านการแก้ไขปัญหาได้รอบด้าน
  - <u>มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</u>

    - อยากให้มีบุคลากรทางกฎหมายเพิ่มหนึ่งตำแหน่งเพื่อช่วยเหลือประธานศูนย์ดำรงธรรม

    - อยากให้มีนักกฎหมายโดยตรงหรือนิติกรในศูนย์ดำรงธรรมเพื่อแก้ไขเรื่องราวต่าง ๆ โดยตรง และทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่พร้อมกันในการไกล่เกลี่ย
- **ด้านงบประมาณ**
  - มีงบประมาณในการทำงานติดตามผลที่ปฏิบัติ

- **ด้านบุคลากร**
  - <u>มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ</u>

- ความมีประสิทธิภาพของบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมที่จะต้องมีคุณภาพ ศาสตร์และศิลป์ในการไกล่เกลี่ย ยุติปัญหาเรื่องร้องเรียน
- ความเข้าใจในปัญหาในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด
- ใส่ใจ ฉับไว ไม่โยนงาน
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้ มีความเข้าใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีความรอบรู้ มีทักษะในการทำงานกับประชาชน
- เจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถตัดสินใจได้
- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งมั่น และเห็นถึงความสำคัญของปัญหาของประชาชนเป็นที่ตั้ง
- มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่
- เริ่มที่คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้
- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อม มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีใจในการให้บริการ
- ศูนย์ดำรงธรรมจะมีประสิทธิภาพอย่างมากหากมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีประสบการณ์และมีความรู้ด้านกฎหมาย
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะด้าน
- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนให้ครบทุกมิติของการให้บริการเหมือนกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- บุคลากรที่มีองค์ความรู้และมีจิตบริการ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้
- มีเจ้าหน้าที่/บุคคลที่มีองค์ความรู้ที่หลากหลาย
- บุคลากร/อุปกรณ์ต้องพร้อม “ปัญหาของท่านคืองานของเรา”
- เจ้าหน้าที่บริการเพียงพอและมีศักยภาพ

  - <u>มีศักยภาพมีความพร้อม</u>

- มีศักยภาพความพร้อมในการดำเนินงาน

  - <u>เต็มใจบริการ</u>

- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

  - <u>มีคุณธรรม จริยธรรม</u>

- มีคุณธรรม จริยธรรม
- ซื่อสัตย์ ยุติธรรม กระจ่างแจ้ง

  - <u>รวดเร็ว</u>

- การให้บริการรวดเร็ว ทันใจ
- ต้องตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว

- สามารถแก้ไขปัญหาให้กับราษฎรได้อย่างรวดเร็ว
- ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพโดยหวั่นเกรงต่ออิทธิพลใด ๆ
- แก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง
- ศูนย์ฯ ต้องแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยตั้งศูนย์ย่อยตามพื้นที่โดยตรง และมีการทำงานอย่างตรงไปตรงมา
- แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ตรงประเด็น ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย
- แก้ไขปัญหารวดเร็ว
- ถ้ามีผู้มาร้องสามารถแก้ปัญหาได้ทันที
- รับเรื่องร้องเรียนแล้วปฏิบัติตรวจสอบทันที
- กล้าทำงานในการแก้ไขปัญหา

- **ด้านกฎหมาย**
  - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอ ต้องมีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่โดยชัดเจน
  - มีการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ชัดเจนในทางกฎหมาย
- **ด้านระบบงาน**
  - <u>ลดขั้นตอน</u>
    - ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
    - มีการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จในคราวเดียว
    - แก้ไขปัญหาให้ว่องไว และมีประสิทธิภาพ และยุติธรรม
    - ลดขั้นตอนกระบวนการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการแก้ไขปัญหาเป็นสำคัญ
  - <u>จัดการข้อมูล</u>
    - การเอาข้อมูลที่ได้รับมานำไปทำหรือวิเคราะห์สาเหตุให้ดี
    - เช็คข้อมูลในการร้องเรียนให้สมบูรณ์ก่อน
    - ให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา
    - ระบบจัดเก็บข้อมูลสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้
    - การบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานหลายภาคส่วน (การประสานงาน)
  - <u>ความร่วมมือเป็นเครือข่าย</u>
    - ควรได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน
    - มีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
    - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องบูรณาการและใส่ใจ พร้อมทั้งให้ความสำคัญในทุก ๆ เรื่อง
    - ต้องมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
    - การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้อง
    - ต้องมีตัวแทนแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมานั่งที่ศูนย์ฯ
    - มีเครือข่ายการทำงานที่ดี และรวดเร็ว
    - การร่วมมือของทุกภาคส่วน
    - ทุกภาคส่วนหน่วยงานของรัฐเข้ามามีส่วนร่วม
  - <u>มีสิ่งอำนวยความสะดวก</u>
    - มี facility ที่เพียงพอ

- One stop service

- มีบริการทุกอย่างไว้บริการประชาชนอยู่ที่เดียว ประชาชนมาใช้บริการที่นี่ที่เดียวได้ครบทุกอย่าง

ประเด็นที่ ๒ : "องค์ประกอบสู่ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมด้านต่าง ๆ ควรดำเนินการอย่างไร"

๒.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

๒.๑.๑ คณะกรรมการจากหลายภาคส่วน

- มีคณะกรรมการจากทุกภาคส่วนงานที่ปฏิบัติราชการในจังหวัด
- ทุกส่วนราชการต้องมีศูนย์ดำรงธรรมของตัวเอง
- หน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่เป็นผู้ประสาน หน่วยงานที่มีความรู้เฉพาะเป็นกรรมการร่วมกันเพื่อบูรณาการ
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม
- ตัวแทนส่วนราชการ (หัวหน้า)
- ตำรวจ (รอง ผกก.)

๒.๑.๒ มีคณะกรรมการหลายระดับ

- มีคณะกรรมการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอในการบูรณาการการทำงาน
- ผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้าน ระดับชาติ ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับตำบล ระดับหมู่บ้าน
- คณะทำงาน/กรรมการศูนย์ ประกอบด้วย พื้นที่ องค์กร หน่วยงาน ตัวแทน ฯลฯ
- โครงสร้างส่วนรับเรื่องร้องเรียน ส่วนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๓ มีการทำงานร่วมกันของทุกหน่วยงาน

- ต้องประกอบด้วยหน่วยงานทุกหน่วยงาน
- ควรมีส่วนราชการหลาย ๆ หน่วยงานบูรณาการร่วมกันในศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ
- การบูรณาการของหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกันตามกฎหมาย
- ทุกภาคส่วนร่วมกัน
- มีหน่วยงานของราชการทุกภาคส่วนและมีภาคเอกชนเข้าร่วม เช่น ผู้นำชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น เป็นต้น
- ความร่วมมือของแต่หน่วยราชการต้องได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- การทำงานโดยการบูรณาการ
- ร่วมกันทำงานแบบบูรณาการ

๒.๑.๔ การกระจายอำนาจ

- มีโครงสร้างการบริหารแบบกระจายอำนาจในการแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ในแต่ละด้าน
  - ตั้งเครือข่ายในระดับพื้นที่
  - มีระบบการป้องกัน/ป้องปราบการมีส่วนร่วมในการติดตาม

๒.๑.๕ มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ

- มีบุคลากรประจำ (ข้าราชการ) ไม่ใช่อัตราจ้าง เพราะเปลี่ยนบ่อย
- บุคลากรมีเพียงพอและมีความมั่นคงในหน้าที่
- อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการทำงาน
- มีการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานรัฐ
- มีความชัดเจนในเรื่องของโครงสร้างและบุคลากรที่ทำหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม โดยเฉพาะตำแหน่งนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมแต่ละแห่ง
- มีโครงสร้างที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

๒.๑.๖ เป็นหน่วยงานเฉพาะ

- เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจ
- มีการทำงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เช่น ในการรับเรื่องร้องทุกข์ (แบ่งหน้าที่) การให้บริการ OSS ไม่ใช่มีหน้าที่อื่นมากระทบเวลาในการทำงานทำให้ขาดความต่อเนื่อง

๒.๑.๗ ท้องถิ่นมีส่วนร่วม

- เพิ่ม อบต. เทศบาล เข้ามาร่วมในส่วนของจังหวัด

๒.๑.๘ มีตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- มีระบบสารสนเทศและช่องทางการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ง่าย และมีประสิทธิภาพ
- มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นมาร่วมทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมเฉพาะด้านตามปัญหาการร้องเรียน
- ควรมีตัวแทนของกระทรวงต่าง ๆ ที่มีอำนาจการตัดสินใจประจำศูนย์
- ประกอบด้วยสหวิชาชีพแก้ไขร่วมกัน
- ประกอบด้วยตัวแทนส่วนราชการที่ครอบคลุม

๒.๑.๙ มีกฎหมายรองรับ

- ส่วนบังคับใช้กฎหมาย (กำลัง+หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ส่วนพิจารณาความยุติธรรม (อะไรผิด/ถูก)
- ถ้ามีศาลอยู่ศูนย์จะดีมาก เพราะหากไม่มีกฎหมายบังคับใช้ก็ต้องไปฟ้องศาลเอา ชาวบ้านไม่มีเงินไปขึ้นศาลและใช้เวลานาน
- มีระเบียบ/ กฎหมายรองรับ
- มีความชัดเจนในอำนาจหน้าที่

๒.๑.๑๐ ให้ส่วนราชการดำเนินการได้เอง

- ส่วนราชการอื่น ๆ สามารถรับเรื่องร้องเรียน แล้วสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องผ่านศูนย์ดำรงธรรม แต่รายงานผลให้จังหวัดทราบด้วย

๒.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

๒.๒.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
- ด้านองค์กร/ หน่วยงานที่รับผิดชอบ (การมอบหมายงาน)
- การบริการประชาชน
- ภารกิจ : รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกกรณี และดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสร็จสิ้นกระบวนการ
- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- ดำเนินการช่วยเหลือเองไม่ใช่ส่งต่อปัญหาให้พื้นที่แก้ไขเอง
- ใส่ใจในปัญหา (ลงพื้นที่รับฟังปัญหา ลงพื้นที่ให้ความรู้)
- รับแก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่หน่วยงานโดยตรงแก้ไม่ได้ หรือคิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นส่วนใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทัน
- เป็นเหมือนแหล่งที่ให้ความรู้ด้านกฎหมายได้
- รับเรื่องร้องเรียน
- แนะนำข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ให้บริการแก่ประชาชนให้ครบวงจรในทุกเรื่อง
- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็ว
- ให้คำปรึกษา
- ประชาสัมพันธ์
- แก้ปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็ว ตรงประเด็น
- ดำเนินทุกภารกิจที่ประชาชนมาร้องทุกข์หรือร้องเรียน
- รับเรื่องร้องเรียนฯ รวมทั้งแก้ไขปัญหา
- ปรึกษาให้คำแนะนำ
- ลงไปแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- OSS
- รับข้อเสนอแนะ
- ครอบคลุมทั้งเรื่องราวรับร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา
- การเข้าถึงพื้นที่
- การให้คำปรึกษา

๒.๒.๒ ไกล่เกลี่ย

- อยากให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยอย่างรวดเร็วและถูกต้องเป็นธรรม
- ช่วยไกล่เกลี่ยทุกด้านในความเดือดร้อน
- ไกล่เกลี่ย
- ช่วยเหลือ
- ควรมีภารกิจการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้จบที่ศูนย์ฯ เพื่อลดคดีต่าง ๆ ที่จะขึ้นสู่ศาล
- ภารกิจด้านเจรจาแก้ปัญหาไกล่เกลี่ยแก่คู่กรณีพิพาทในทุก ๆ ด้าน

- ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถ้านอกเหนืออำนาจหน้าที่ก็ช่วยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหา

- ไกล่เกลี่ย

- อำนาจในการติดตาม

- ควรมีหน้าที่ไกล่เกลี่ย และประสานงานหน่วยงานอื่นเพื่อร่วมไกล่เกลี่ยได้

๒.๒.๓ ตรวจสอบติดตามประเมินผล

- มีอำนาจตรวจสอบ ติดตามการแก้ไขปัญหา

- สามารถแก้ไขปัญหาได้

- ติดตาม เรื่อง ร้องทุกข์อย่างเร่งด่วน

- การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงการแก้ไขปัญหาด้วยความเป็นธรรม

- ติดตามผลการดำเนินงาน

- สามารถตั้งเรื่องในการตรวจสอบสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนได้เอง โดยมิจำต้องมีการร้องเรียนแต่อย่างใด

- ติดตาม/เร่งรัดให้หน่วยงาน ผู้มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ฯลฯ

- ประเมินผลได้เป็นรูปธรรมชัดเจน

- การติดตามผล

- ตรวจสอบการร้องทุกข์ในเชิงลึก

- จัดตั้งหน่วยงานเคลื่อนที่ลงพื้นที่ไว ๆ ด่วน

- มีขั้นตอนการทำงาน

- มีขั้นการร้องทุกข์

๒.๒.๔ ประชาสัมพันธ์

- ส่งเสริมความกินดีอยู่ดีมีความสุขอย่างยั่งยืนให้แก่ประชาชน

- การประชาสัมพันธ์ เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถติดต่อได้ง่าย

- ให้ความรู้ส่งเสริมด้านศีลธรรมจริยธรรมแก่ประชาชน

- การประชาสัมพันธ์

๒.๒.๕ เป็นศูนย์ประสาน

- เป็นศูนย์ประสานงาน คอยประสานส่วนที่มีความรู้ความสามารถ

- ประสานงานกับทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว

- ต้องประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รวดเร็วเพื่อจะได้แก้ไขปัญหาได้ทันที

- การสร้างเครือข่าย (ภาคประชาชน)

- ศูนย์บริการร่วม รวมทั้ง สรุป/รวบรวมความก้าวหน้าและการดำเนินงานของแต่ละประเด็น

- โครงสร้าง : ดีมาก

- ภารกิจ : ทำทุกเรื่อง

๒.๒.๖ รายงานผล

- รายงานผลการดำเนินการภายในกำหนด และรายงานผู้บังคับบัญชา

๒.๒.๗ ภารกิจที่ชัดเจน

- ภารกิจมีความชัดเจนเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- แบ่งแยกภารกิจด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำหน้าที่ได้ถูกต้อง
- กลั่นกรองแยกแยะความสำคัญหรือลำดับความสำคัญของปัญหาและการบริการ
- ต้องมีภารกิจตรงเป้าหมายในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ชัดเจน

๒.๒.๘ อื่น ๆ

- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เร่งด่วนฉับพลัน แก้ปัญหาได้
- ให้ความสำคัญกับอำเภอ

๒.๓ องค์ประกอบ เฉพาะ

๒.๓.๑ ด้านการสร้างความเป็นธรรม

- เริ่มต้นด้วยการจัดชุดปฏิบัติการตำบลและอำเภอลงไปรับฟังปัญหาคู่ขัดแย้งแล้วจึงเข้าไปแก้ไขปัญหา
- พิจารณาระดับความขัดแย้ง มีการจัดพูดคุยทีละฝ่าย หากขัดแย้งไม่มากใช้การพูดคุยก่อน หากขัดแย้งมากจนไกล่เกลี่ยไม่ได้จึงใช้หลักกฎหมายหรือระเบียบ
- รวบรวมหลักฐานอย่างรวดเร็ว
- ยึดหลักกฎหมายโดยคำนึงถึงความรู้สึกของทั้งสองฝ่าย
- ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยต้องเป็นคนที่ได้รับการยอมรับและเป็นกลาง
- เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย (ท้องถิ่นจะมีนิติกรประจำอยู่แล้ว)

๒.๓.๒ ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ

- ควรเพิ่มบทลงโทษให้รุนแรงมากขึ้น เช่น การปล่อยของเสียลงแหล่งน้ำหรือการบุกรุกพื้นที่สาธารณะ เพื่อให้มีสภาพบังคับ
- มีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการเรียกเอกสารหรือบุคคลเข้ามาไกล่เกลี่ย ระงับปัญหาไว้ก่อนในระหว่างการสอบสวนได้
- ออกคำสั่งเพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่แบบคณะกรรมการ ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการร้องเรียน
- กำหนดให้มีความผิดในทางอาญานอกเหนือจากการบังคับทางแพ่ง ลดปัญหาไกล่เกลี่ยแล้วคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ไกล่เกลี่ยไปแล้ว
- มีกฎหมาย/ระเบียบ/เพิ่มอำนาจศูนย์ดำรงธรรมหรือคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นได้
- มีกฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน

๒.๓.๓ ด้านการบริหารจัดการ

- สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการ ช่องทางร้องเรียน ภาระหน้าที่ของศูนย์
- สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องเรียนนั้นเป็นความจริงหรือไม่
- เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมและเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนของเจ้าหน้าที่และองค์ความรู้ ใช้เครือข่ายภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งในพื้นที่ ให้สามารถแก้ไขปัญหากันเองได้ก่อน
- มีการบูรณาการทำงานร่วมกัน จัดทำฐานข้อมูล ประสานการทำงานระหว่างระดับล่างสู่ระดับบน
- สร้างหลักเกณฑ์การร้องเรียนและวิธีการแก้ไขปัญหา

๒.๓.๔ ด้านการพัฒนาบุคลากร

- พัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรโดยส่งไปอบรมที่วิทยาลัยการปกครองกระทรวงมหาดไทยอบรมแบบจำลองเหตุการณ์หรือกรณีศึกษาเพื่อนำไปปรับใช้ในพื้นที่
- บุคลากรมีความเป็นธรรม เป็นกลาง รู้ด้านกฎหมาย
- ควรมีการอบรมเพิ่มเติมด้านเทคนิคการไกล่เกลี่ย
- ประชุมหารือกันให้บ่อยครั้งเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- มีผู้นำชุมชนของแต่ละหมู่บ้านเข้าร่วมประจำศูนย์คุณธรรมของแต่ละ อบต. อำเภอ
- คณะกรรมการมีการลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงชุมชนเพราะบางกรณีชาวบ้านไม่กล้าเข้ามาร้องเรียนเอง
- เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการติดตามงานเพื่อดูแลให้สิ้นสุดเรื่อง
- บางหน่วยงานขาดอัตรากำลัง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่

๒.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

- เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันบูรณาการแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- มีการพิจารณากลั่นกรองคดีเบื้องต้น ส่วนเรื่องร้องเรียนหากมีหลักฐานไม่เพียงพอก็อาจยกเลิกไปเพื่อลดขั้นตอน
- การไกล่เกลี่ยหากเป็นปัญหาระหว่างบุคคล หากเป็นผู้รับมอบอำนาจจะไม่สามารถตัดสนใจได้ควรเป็นผู้มีอำนาจจริง
- มีกฎหมายคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันกรณีร้องเรียน
- การรับมอบอำนาจ ควรมีการลงนามว่าปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ ตามคำสั่ง คสช.
- ให้มีการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานเกี่ยวข้อง เช่น เรื่องที่ดิน
- ให้ผู้มีอำนาจเข้ามาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมได้ เช่น รองผู้กำกับ เพื่อให้บางกรณีสามารถสิ้นสุดเรื่องได้ในทันที
- กรณีลงพื้นที่ประชาคม ควรให้มีการรับเรื่องร้องเรียนไปเลย เพราะบางครั้งสามารถไกล่เกลี่ยได้โดยไม่ต้องไปยื่นเรื่องที่อำเภอ
- บางครั้งผู้ร้องเรียนไม่ลงชื่อ ทำให้ไม่สามารถติดตามเรื่องเพิ่มเติมได้
- เพิ่มบุคลากรด้านธรรมาภิบาลในศูนย์ดำรงธรรม

ภาคผนวก ญ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

วันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ณ จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
วันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐
ณ จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นที่ ๐ : “ท่านอยากเห็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในฝันเป็นอย่างไร”

- **การทำงานรวดเร็ว เป็นธรรม (๒๒ บัตรความเห็น)**
- **เป็นที่พึ่งของประชาชน (๑๘ บัตรความเห็น)**
- **มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (๗ บัตรความเห็น)**
- **มีบุคลากรเฉพาะที่มีความสามารถ (๓ บัตรความเห็น)**
- **บูรณาการการทำงานร่วมกัน (๑ บัตรความเห็น)**

ประเด็นที่ ๑ : “ทำอย่างไรศูนย์ดำรงธรรมจึงจะมีประสิทธิภาพ”

- **ด้านโครงสร้าง/ กฎระเบียบ**
  - **มีอำนาจในการแก้ไขปัญหา**
    - มีอำนาจในการพิจารณาแก้ไขปัญหา
    - มีอำนาจในการตัดสินปัญหาตามข้อร้องเรียน
    - มีอำนาจและบทบาทมากกว่ารัฐบาล
    - ประชาชนต้องการให้เป็นศูนย์ฯ มีอำนาจดำเนินการเบ็ดเสร็จ
    - โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องสอดรับกับจังหวัด
  - **มีงบประมาณเพียงพอ**
    - ให้ศูนย์ฯ มีงบประมาณเอง
    - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องมีบุคลากร งบประมาณ วัสดุ เหมือนกันกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
    - บุคลากรต้องมีความเพียงพอ ชัดเจน ๑ – ๕ คน
    - วัสดุอุปกรณ์สอดรับกับการปฏิบัติ
    - งบประมาณได้รับการจัดสรรอย่างเพียงพอ
    - ต้องมีอุปกรณ์และงบดำเนินงานที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

- **มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ**

- ให้ศูนย์ฯ มีบุคลากรเพียงพอ

- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะแก่การทำงาน

- เห็นควรให้มีเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมาบริการรับคำร้องของผู้ร้อง และให้แก้ไขปัญหาของผู้ร้องให้ยุติในวันนั้นเลย

- มีบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

- มีอุปกรณ์ วัสดุ ในการปฏิบัติงานที่จำเป็นครบถ้วน

- เพิ่มอัตราบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ ในศูนย์ดำรงธรรมให้มากขึ้น รวมถึงพัฒนาความรู้ให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ในการเพิ่มศักยภาพ

- ควรมีบุคลากรจำนวนเพียงพอในการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

- **มีกฎหมายรองรับ**

- อยากให้ศูนย์ฯ เป็นเอกภาพมากขึ้น และมีกฎหมายคุ้มครองมากขึ้น

- **ด้านภารกิจ**

- **รับเรื่องร้องเรียน**

- กำหนดเงื่อนเวลาในการตอบข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

- ลดเงื่อนไขการร้องเรียน

- ควรมีการลงพื้นที่โดยมีกำหนดเวลา

- **ไกล่เกลี่ย**

- ทำอย่างไรศูนย์ดำรงธรรมจะมีประสิทธิภาพสามารถไกล่เกลี่ย/ ชี้แจงข้อเท็จจริงในเบื้องต้น เพื่อที่จะสามารถลดเรื่องร้องเรียนและลดงานเอกสาร

- **แก้ไขปัญหา**

- หน่วยงานที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องทำจริง ลงพื้นที่จริง สามารถเอาผิดเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

- การแก้ไขปัญหา ใช้ทฤษฎีไม่ได้ ต้องใช้ไหวพริบและความมีใจให้กับชาวบ้านเป็นหลัก พร้อมช่วยเหลือประชาชน เปิดใจรับปัญญา ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

- ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

- **ติดตามผล**

- ติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้มีการตอบรับที่เร็วขึ้น

- **รายงานผล**

- มีการชี้แจงผลของการตรวจสอบ

- **ด้านความเป็นธรรม**
  - **ผู้ให้บริการ**

- ไม่เลือกปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่ต้องมีใจเป็นธรรม
- ทำงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
- มีความเป็นธรรมทั้งภาครัฐและภาคประชาชน
- ตั้งมั่นบนหลักของกฎหมาย
- สะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม
- ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเข้มแข็ง
- สอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ให้สำเร็จโดยเร็ว และเป็นธรรม ถูกต้อง
- ให้มีความยุติธรรมเป็นเลิศ
- เป็นศูนย์ฯ ที่ประชาชนพึ่งพาได้
- ผู้รับคำร้องต้องมีพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ผู้ร้องเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาว่าสามารถรับฟังปัญหาและนำไปแก้ได้

- **ด้านการบริหารจัดการ**
  - **เต็มใจบริการ**

- เข้าถึงประชาชน
- ช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจนเกิดประโยชน์สูงสุด
- เข้าใจ เข้าถึง สามารถแก้ปัญหาได้
- เข้าถึงง่าย มีโครงสร้างระดับอำเภอ
- ข้อมูลเชื่อถือได้ ถูกต้อง
- เพิ่มช่องทางเรียนรู้ในการเข้าถึงศูนย์ดำรงธรรมให้แก่ประชาชน
- เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง
- บริการด้วยใจ
- การให้บริการประชาชนเป็นเลิศ
- เอาใจใส่

  - **มีส่วนร่วมและบูรณาการ**

- ทุกภาคส่วนบูรณาการร่วมกัน
- ทุกส่วนราชการต้องร่วมมือกันและให้ความสำคัญกับทุกเรื่องความเดือดร้อนของประชาชน
- การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้
- ควรให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มีส่วนในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน
- มีการประสานงานที่ดี
- เชื่อโยงข้อมูลได้ทั้งจังหวัด สามารถติดตามข้อร้องเรียนได้
- จุดแตกหัก คือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เนื่องจากเป็นหน่วยปฏิบัติ ดังนั้น ทุกหน่วยงานในพื้นที่ต้องให้ความสำคัญและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและให้บริการประชาชน

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสร้างความสัมพันธ์อันดีประสานงานอย่างต่อเนื่องต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

- ต้องสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานกับศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้มีการประสานงานการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและราบรื่น

- สร้างเครือข่ายช่วยในระดับอำเภอและตำบล ให้แก้ไขปัญหาประชาชนในพื้นที่ได้

- ควรพัฒนาให้โครงสร้างในระดับท้องถิ่น โดยใช้กลไกที่มีอยู่แล้วในพื้นที่ (กม. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ศูนย์ยุติธรรมตำบล) เพื่อขับเคลื่อนกลไกให้เกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับหมู่บ้าน เพื่อกลั่นกรอง แก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หากเกินศักยภาพก็ส่งอำเภอ และจังหวัดต่อไป และติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง

- **สร้างขวัญและกำลังใจ**

  - ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญในการกำกับดูแลและจริงจังในการแก้ไขปัญหา

  - อย่างรับเรื่องแล้วเฉย

  - รับแจ้งแล้วพยายามคลี่คลายสถานการณ์ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้จริง อย่าเป็นหุ่นเชิด

  - สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- **ประชาสัมพันธ์**

  - ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จัก “ศูนย์ดำรงธรรม” ว่ามีบทบาท/ หน้าที่ อย่างไร

  - ประชาชนรู้จักยัง/ มีหน้าที่ทำอะไร ทำอย่างไรให้ประชาชนรู้จัก

- **รวดเร็ว**

  - การให้บริการรวดเร็ว

  - รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม

- **ด้านการพัฒนาบุคลากร**

  - **มีความรู้ความสามารถ**

    - ต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

    - มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้คำปรึกษา และมีความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลและความทุกข์ของประชาชน

    - เจ้าหน้าที่ต้องรู้ภารกิจของแต่ละหน่วยงานว่ามีหน้าที่อะไรบ้าง แล้วส่งต่อให้ถูกหน่วยงาน

    - มีบุคลากรที่ดี ทำงานด้วยใจ

    - พัฒนาบุคลากร

    - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หมั่นติดตามทวงถามเรื่องร้องเรียนที่คั่งค้าง

    - มีเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องตลอด

    - มีบุคลากรที่มีความรอบรู้สามารถให้คำแนะนำหรือไขปัญหาของประชาชนได้ทุกปัญหา

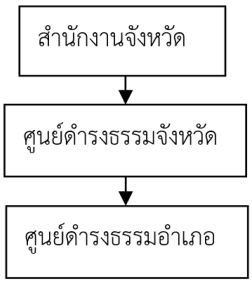
    - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ต้องมีคุณภาพ เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ประจำศูนย์ (คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร) มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรอบรู้ด้านต่าง ๆ

- **เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน**
  - เพิ่มบุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมาย
  - ต้องมีบุคลากรเป็นการเฉพาะประจำศูนย์ฯ
  - เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ทางด้านกฎหมายเป็นอย่างดี
  - มีบุคลากรที่หลากหลายในสายงานต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนได้
  - มีเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องประจำศูนย์ฯ เพื่อแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำในเบื้องต้นก่อน
  - พัฒนาบุคลากรของศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพ/ คุณภาพ
  - เข้าใจปัญหา
  - บุคลากรมีความรู้ความสามารถรอบด้าน และเพียงพอในระดับพื้นที่
  - มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญหลาย ๆ ด้าน

ประเด็นที่ ๒ : “องค์ประกอบสู่ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมด้านต่าง ๆ ควรดำเนินการอย่างไร”

๒.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

๒.๑.๑ มีศูนย์หลายระดับ

- มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อรับเรื่องจากประชาชน
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงได้ง่ายแต่ต้องมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- มีการแบ่งตามระดับชั้นและขั้นตอนที่ชัดเจน
- แบ่งเป็นศูนย์ดำรงธรรมตำบล อำเภอ จังหวัด
- ศูนย์ระดับจังหวัด
- ศูนย์ระดับอำเภอ
- ศูนย์ระดับหมู่บ้าน
- ศูนย์ดำรงธรรมควรมี ๓ แห่ง อำเภอ จังหวัด และ อบต. เพื่อจะได้แก้ปัญหาได้รวดเร็ว รับฟังปัญหาในท้องที่
- กระจายศูนย์ดำรงธรรมลงสู่ตำบล และหมู่บ้าน เพราะเป็นด่านแรกที่ชาวบ้านนึกถึง (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน) (ชาวบ้าน และผู้นำในพื้นที่)
- ศูนย์กลางอยู่ที่จังหวัด โดยมีเครือข่ายไปท้องถิ่น จากอำเภอ ตำบล
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องระดับจังหวัด
- รายงานเรื่องให้กับส่วนกลาง
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- หน้าที่รับเรื่องจากประชาชนในพื้นที่ก่อนเพื่อทำการพิจารณาไกล่เกลี่ยข้อมูลการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 

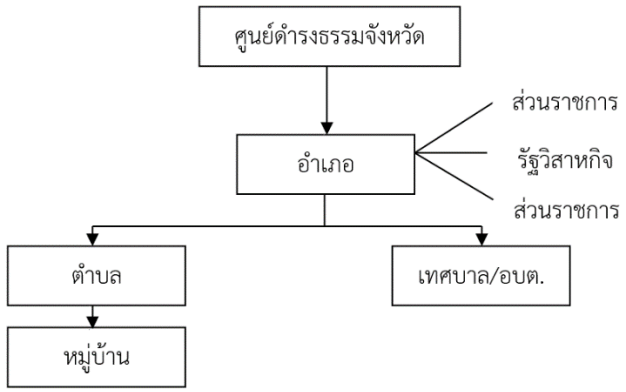
- ควรจัดตั้งในระดับหมู่บ้าน ตำบล เพิ่มเติมโดยมีผู้นำชุมนในพื้นที่เป็นส่วนปฏิบัติ
- ควรอยู่ที่ศูนย์ดำรงธรรมตามเขตรับผิดชอบ

(จังหวัด → จังหวัด)

(อำเภอ → อำเภอ)

- การกระทบอำนาจสู่อำเภอ ตำบล ทั้งนี้ต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ให้ทราบหรือถ่องแท้เพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนอย่างจริงจัง
- โครงสร้าง (ท้องถิ่น อำเภอ จังหวัด)

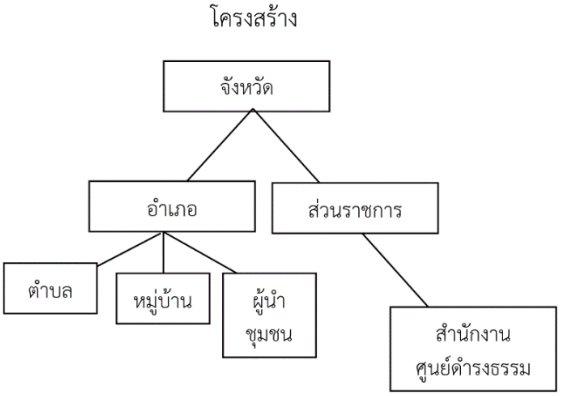
- สำนักงานเทศบาล
- อบต.
- โครงสร้างระดับจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัด)
- โครงสร้างระดับอำเภอ (นายอำเภอ)
- ศูนย์ดำรงธรรมกลาง
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- ศูนย์ดำรงธรรมตำบล
- ระดับอำเภอ อยู่กับจังหวัด เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ทางกฎหมายมากกว่าระดับอำเภอ จะแก้ปัญหาได้ดีกว่า
- ควรมีศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอดูแลแก้ไขปัญหาระดับตำบลและอำเภอ
- มีศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด
- ควรมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอ หมู่บ้าน และ อปท.
- ระดับจังหวัดและอำเภอให้มีส่วนราชการเป็นกรรมการในศูนย์ฯ และมาประจำศูนย์ดำรงธรรม
-



- ให้แต่ละอำเภอมีศูนย์ดำรงธรรมเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แต่ละท้องที่
- ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีส่วนราชการอื่น ๆ มาประจำศูนย์ฯ อำเภอ เพื่อ
  (๑) มีส่วนร่วมและรู้จักเป็นเจ้าของในการแก้ไขปัญหา
  (๒) ประโยชน์ในการบูรณาการ แก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์
- ตั้งศูนย์ในระดับตำบลให้ อบต. เป็นที่ตั้งของศูนย์ เพื่อแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น
- น่าจะมีระดับอำเภอ
- อยากให้โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมถึงระดับท้องที่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และนำเข้าสู่การประชุมร่วม ถ้าเป็นเรื่องด่วน ขอให้มีศูนย์ดำรงธรรมตำบล อบต./ ทต. รับเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขเบื้องต้นและส่งเรื่องทั้งหมด (ทั้งที่แก้ไขได้และไม่ได้) ให้กับอำเภอ
- ระดับที่ประชุมเข้าถึงง่าย
- โครงสร้างจากท้องถิ่นสู่ระดับจังหวัด
- โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมควรจัดตั้งแบบกระจายอำนาจอยู่ตามเทศบาล และอบต. ด้วย เพื่อความเข้าถึง เร็ว และว่องไว
- มีเจ้าหน้าที่ในระดับท้องถิ่นไว้บริการรับข้อร้องเรียนหรือรับทราบปัญหาในพื้นที่
- อยู่ในกำกับของผู้ว่าฯ

- มีคำสั่งจากผู้ว่าราชการจังหวัดชัดเจน

-



๒.๑.๒ เป็นอิสระ

- เป็นเอกเทศ
- ควรตั้งเป็นหน่วยงานเฉพาะไม่ยึดอยู่กับกระทรวงมหาดไทย
- ปราศจากการแทรกแซงจากหน่วยงานใด ๆ
- มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน

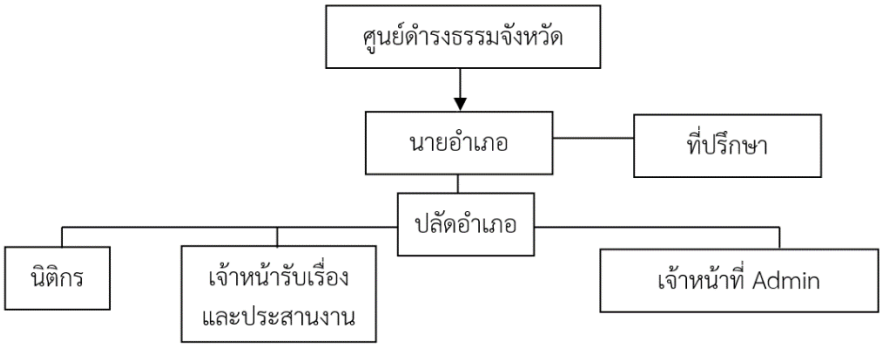
๒.๑.๓ ควรมีหน่วยงานต้นสังกัด

- ศูนย์ดำรงธรรมควรภายใต้สำนักงานนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงยุติธรรม องค์กรที่มีกฎหมายรองรับ สั่งการหน่วยงานอื่นได้

๒.๑.๔ มีคณะกรรมการของศูนย์

- มีคณะกรรมการในระดับหัวหน้าส่วนราชการ
- ศูนย์ระดับอำเภอ มีนายอำเภอ และหัวหน้าส่วนที่รับผิดชอบปัญหาและผู้แทนผู้ร้องทุกข์ ผู้แทนผู้ถูกต้อง และผู้เกี่ยวข้อง
- มีคณะทำงานในระดับอำเภอ ประกอบด้วย อำเภอ ผู้ปกครองท้องที่ ทหาร ตำรวจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหา

-



๒.๑.๕ เชื่อมโยงกับทุกส่วนราชการ

- มีการบูรณาการเจ้าหน้าที่ทุกกระทรวง
- ศูนย์ดำรงธรรมคือหน้าที่ของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายอย่างใกล้ชิด
- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานให้มามีส่วนร่วมในการรับทราบปัญหา
- การจัดตั้งองค์กรชื่อถึงกันหมด
- ศูนย์ดำรงธรรมควรมีในทุกส่วนราชการ
- ควรมีหน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนร่วมในการตัดสินเรื่องสำคัญเร่งด่วน
- ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวดเร็วมากขึ้น

๒.๑.๖ มีบุคลาการประจำ

- มีบุคลากรประจำพื้นที่ แต่ละพื้นที่ในส่วนของตำบล
- โครงสร้าง (ผู้ว่าราชการจังหวัด เจ้าหน้าที่ เงินเดือน ประชาชน ผู้ทรงคุณวุฒิ งบประมาณ)
- ควรมีโครงสร้างที่มีบุคลากรเฉพาะทางเพื่อง่ายแก่การแก้ไขได้ว่องไว
- ฝ่ายอำนวยการ (รับเรื่อง) เจ้าหน้าที่ ๕ - ๑๐ คน
- ฝ่ายปฏิบัติพื้นที่ (ตรวจสอบ) (เจ้าหน้าที่นิติกร และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ๓ - ๕ คน)
- ศูนย์ดำรงธรรมรับผิดอบไม่ใช่เป็นไปรษณีย์
- โครงสร้างอำเภอ (บุคลากร วัสดุอุปกรณ์) มีนิติกร เจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการ อยู่เป็นประจำ

๒.๑.๗ ประชาชนมีส่วนร่วม

- โครงสร้างการจัดการองค์รวมให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- มีโครงสร้างภาคประชาชน

๒.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

๒.๒.๑ One Stop Service

- ดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
- เบ็ดเสร็จจากจุดแรก

๒.๒.๒ รับเรื่องร้องเรียน

- รับเรื่อง ไกล่เกลี่ย ส่งเรื่อง ติดตาม รายงาน แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- รับเรื่องแล้วลงรับเอกสาร
- ศูนย์ดำรงธรรมคอยบริการประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน รับร้องทุกข์ ชาวบ้าน
- รับเรื่องปรึกษาหารือกับส่วนท้องที่
- รับเรื่องปัญหาร้องทุกข์ ร้องเรียน ปัญหาของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมทั้งเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว ส่วนรวม ภาคประชาชน ภาครัฐ
- ประกอบด้วยผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ๆ นั้น
- มีภารกิจรับเรื่องราวร้องทุกข์
- แก้ไขปัญหาในเบื้องต้นก่อนส่งเรื่องต่อหน่วยงานอื่น (ไม่ใช่ส่งเรื่องอย่างเดียว)
- สามารถไกล่เกลี่ยปัญหาได้

- รับเรื่องร้องทุกข์ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
- เอาใจใส่ดูแลทุกเรื่องร้องเรียน
- รับเรื่องร้องทุกข์ ทั้งตั้งรับและตั้งรุก ไปตามตำบลในอำเภอเพื่อให้ประชาชนแน่ใจว่าเรื่องที่รับในท้องที่จะถึงส่วนกลาง
- รับเรื่องร้องทุกข์ตลอด ไม่เว้นวันหยุดราชการ
- ทำหน้าที่ทุกเรื่องที่ชาวร้องทุกข์
- รับทราบปัญหาความเดือดร้อน

๒.๒.๓ พิจารณาเบื้องต้น

- แยกประเภทเรื่องร้องทุกข์ให้ถูกต้อง
- ลงพื้นที่ตรวจสอบจริง
- กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน
- ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไต่สวนข้อเท็จจริงก่อนว่าควรรับหรือไม่รับ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งกัน เสมือนเป็นศาลชั้นต้นที่ต้องไกล่เกลี่ย

๒.๒.๔ ไกล่เกลี่ย

- ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
- ไกล่เกลี่ยคู่กรณี
- ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อร้องเรียนให้ถูกต้องเป็นธรรมรวดเร็ว
- แก้ไข ไกล่เกลี่ยเรื่องที่สามารถแก้ไขได้
- มีอำนาจไกล่เกลี่ยข้อพาท (เรียกคู่กรณี ไกล่เกลี่ย ไต่สวน) จะไกล่เกลี่ยเพื่อให้ยุติปัญหานั้นได้
- ดำเนินการไกล่เกลี่ย

๒.๒.๕ ส่งต่อ

- ส่งเรื่องต่อ
- ส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการตามภารกิจ

๒.๒.๖ ประสานเพื่อแก้ปัญหา

- ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
- ดูแลแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
- สามารถแก้ปัญหาได้ทันที
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- แก้ไขปัญหาด้วยความเป็นธรรมแก่ทุกๆ คน
- ทำงานด้วยความรวดเร็ว
- ต้องแก้ปัญหาการร้องทุกข์ได้จริงด้วยความเป็นธรรม โดยอำนาจและหน้าที่ของศูนย์ฯ
- ชุมชนแก้ปัญหาด้วยกันเอง
- พร้อมติดตามปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๗ การติดตามประเมินผล

- ติดตามผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ
- ประสานงานโดยเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการติดตามงาน
- วิเคราะห์ปัญหาผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น
- การติดตามผลการดำเนินงานทั้งในระดับจังหวัด ตำบล อำเภอ
- ประเมินผล

๒.๒.๘ รายงานต่อผู้ร้องฯ

- รายงานตามลำดับ
- รายงานการแก้ไข วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงาน
- สรุปผลการแก้ไขปัญหาที่ได้รับให้ประชาชนได้ทราบ
- สรุปและรายงานผล
- จริงใจในการตามเรื่องราว
- รายงานให้ผู้ร้องรับทราบไม่เกิน ๗ วัน
- สรุปผล
- ส่งบริการต่อประชาชนโดยตรง

๒.๒.๙ ตัดสินข้อพิพาท

- มีอำนาจในการตัดสินชี้ขาดในกรณีไม่ขัดต่อกฎหมาย
- ลงโทษหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ
- มีอำนาจการตัดสินใจได้เลย
- มีอำนาจในการเรียกตัวคู่กรณีถ้าไม่มีความผิด

๒.๒.๑๐ ทำงานเป็นเครือข่าย

- ประชาคมสร้างเครือข่ายของศูนย์ในระดับท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจ
- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑๑ มีเจ้าหน้าที่เชี่ยวชาญเฉพาะ

- มีเจ้าหน้าที่คัดกรองเพิ่มขึ้นจากปัญหาบุกรุกที่ดิน (ตามประกาศของ คสช. ที่มีอยู่แล้ว)
- มีเจ้าหน้าที่ทุกด้านเพื่ออำนวยความสะดวก
- มีนิติกรที่มีคุณภาพยุติธรรม โปร่งใส (ไม่ใช่เชื่อตามนิติกรหน่วยงานอื่น)
- ควรมีหน้าที่เฉพาะทางเพื่อรองรับภารกิจที่หลากหลายของศูนย์ดำรงธรรม
- ควรมีเจ้าหน้าที่ลงไปช่วยแก้ไขปัญหาด้วย

๒.๒.๑๒ การให้ความรู้และคำปรึกษา

- รวมถึงการให้ความเข้าใจให้กับประชาชนในคราวเดียวกัน
- ให้ความรู้ของหน่วยงานตามข้อซักถามของประชาชน
- นอกจากรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้คำปรึกษา ให้ความรู้ เพื่อแก้ปัญหาในเบื้องต้น
- ปรึกษาทุกเรื่อง
- เป็นตัวกลางในการบูรณาการสื่อสาร
- เป็นผู้ให้คำปรึกษาปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชนได้

- ให้ข้อมูล คำปรึกษา

- ให้คำปรึกษากฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน (ควรมีนักกฎหมายประจำเพิ่ม)

๒.๓ องค์ประกอบ เฉพาะ

๒.๓.๑ ด้านการสร้างความเป็นธรรม

- **เชิญทั้ง ๒ ฝ่ายมาพูดคุย รับฟังเหตุผล**

- ฟังเหตุผลพิจารณาดูถึงความเป็นจริง ความเป็นกลางไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

- เรียกคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย มาให้ปากคำสอบถามข้อเท็จจริง และรับฟังทั้ง ๒ ฝ่าย ก่อนที่จะให้ทั้ง ๒ ฝ่าย ได้เจอและเจรจาไกล่เกลี่ยกัน

- ตรวจสอบสภาพแวดล้อมของพื้นที่ที่เป็นประเด็น

- สอบถามข้อเท็จจริงทั้ง ๒ ฝ่าย

- ต้องฟังข้อมูลของทั้งสองฝ่ายแล้วต้องศึกษาหาข้อเท็จจริงจากบุคคลรอบข้างหรือเกี่ยวข้อง แล้วสรุปผล โดยเป็นกลางและยุติธรรม แล้วแจ้งให้ทั้งสองฝ่ายทราบ

- สอบถามข้อเท็จจริงทั้ง ๒ ฝ่าย และเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง

- ปรับความเข้าใจทั้ง ๒ ฝ่าย โดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นที่ตั้ง

- ฟังเหตุผลทั้งสองฝ่าย

- รับฟังปัญหาด้วยความเห็นใจทั้ง ๒ ฝ่าย

- เชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงของทั้ง ๒ ฝ่าย

- ไกล่เกลี่ยให้ความเป็นธรรมและได้ข้อสรุปที่เป็นได้ทั้ง ๒ ฝ่าย

- **เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจริงใจ ต้องมีความรู้ (เน้นกฎหมาย) มีทักษะ และถ่ายทอดข้อมูลได้ดี**

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายวิเคราะห์สถานการณ์และเหตุการณ์ มีความคิดที่เป็นธรรม หาข้อยุติ ทั้ง ๒ ฝ่าย ได้สมดุล

- ผู้รับเรื่องนอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถในหน้าที่แล้วจะต้องสามารถถ่ายทอดข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องสามารถเข้าใจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

- ให้พนักงานรู้กฎหมายอย่างลึกซึ้ง สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแม่นยำรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

- **ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นกลาง เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับมาจากหลายฝ่าย**

- ผู้รับเรื่องจะต้องรับฟังความคิดเห็นของทั้ง ๒ ฝ่าย โดยไม่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง รับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม

- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องความเป็นกลาง

- ทำตัวเป็นกลางไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด

- ดูเหตุผลว่าใครถูกผิด

- ต้องให้ความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย

- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรับฟังข้อเท็จจริงจาก ๒ ฝ่าย ให้ได้ข้อมูลได้มากที่สุด

- Win - win

- กรรมการกลางมาจาก ๓ ฝ่าย

- ต้องมีคนกลางกับทั้ง ๒ ฝ่าย ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- ในท้องที่ควรมีผู้ใหญ่บ้าน และกรรมการหมู่บ้าน ร่วมกันพิจารณาร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อจะได้รับความเป็นธรรมในชุมชนเป็นเบื้องต้น เรื่องจะได้ไม่ถึงศาล

- เจ้าหน้าที่ต้องทำตัวเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

- มองประเด็นปัญหาด้วยใจเป็นกลางแก้ปัญหาไกล่เกลี่ยภายใต้กฎระเบียบและข้อกฎหมาย แต่ถ้าการตกลงกันไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อบุคคลภายนอก ก็ให้เป็นไปตามที่ตกลงกันของคู่กรณี

- การวางตัวเป็นกลาง “ไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสิน”

- การปฏิบัติกับทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน “ยึดหลักสิทธิมนุษยชน”

- ใช้อำนาจที่มีอยู่ไกล่เกลี่ยด้วยความเมตตากรุณา บางครั้งต้องใช้เงินเพื่อช่วยเหลือบ้างก็จำเป็นต้องใช้เงิน

- ใช้กฎหมายและใช้วิธีไกล่เกลี่ยและประกอบศีลธรรม ศีล ๕ เป็นหลักในการให้ความเป็นธรรม

- ผู้ที่จะไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นบุคคลที่ยอมรับของชุมชน สะท้อนความจริง โดยอธิบายเปรียบเทียบ ข้อเท็จจริงด้านบวกและลบ ได้เข้าใจและถูกต้อง

- ผู้ปฏิบัติต้องใช้หลักเมตตาธรรมเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

- **พัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจ เข้าถึง ต่อปัญหาของประชาชนผู้ร้องเรียนให้มากขึ้น**

๒.๓.๒ <u>ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ</u>

- กฎหมายที่เกี่ยวข้องควรมีสภาพบังคับ โดยอาจดำเนินการได้เอง หรือมีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการร่วม

- ให้ศูนย์ดำรงธรรมความเหมาะสมตามเรื่องต่าง ๆ ที่ร้องเรียน ตามเรื่องที่ร้องขอว่าควรหรือไม่ให้ความเป็นธรรมกับประชาชน

- ให้กฎหมายครอบคลุมทั้งระบบกระทบ ดุลยพินิจแต่ละหน่วยงาน

- ศูนย์ดำรงธรรมควรจะมีแบบแผนที่ชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน

- มีอำนาจไกล่เกลี่ยปัญหาที่ประชาชนมาร้องเรียนเบื้องต้นและมีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

- ควรมีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อนำความรู้มาใช้ประโยชน์ให้กับประชาชนและให้ความรู้ประชาชนให้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนด้วย

- รวมกฎหมายที่ง่ายสั้นกระชับที่เกี่ยวข้องในชีวิติประจำวันของประชาชน

- โครงสร้างคณะกรรมการที่ครอบคลุม

- ต้องมีเหตุผลที่เป็นจริง

- ต้องระบุผู้ร้องเรียน

- มีการแจ้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีเหตุอันควร

- ผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบในทุก ๆ ด้าน

- เพิ่มบทบาทหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

- วิธีการร้องทุกข์ของชาวบ้านให้เข้าถึงได้ง่าย

- มีกฎหมายที่ชัดเจนเป็นธรรมเพื่อยุติ ไกล่เกลี่ยปัญหา

- กฎหมายคุ้มครองเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

- ศูนย์ดำรงธรรมต้องเป็นธรรมจริง ๆ

- นอกจากผู้มีความรับผิดชอบด้านกฎหมายจะต้องแม่นกฎหมายแล้ว การช่วยไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี เพื่อลดปริมาณคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและทางอาญาจึงมีส่วนสำคัญ

- ไกล่เกลี่ยปัญหาข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม

- เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแต่ละส่วนราชการอาจมีการปรับเปลี่ยนคนอยู่บ่อย ๆ ผู้ที่มารับหน้าที่ใหม่อาจไม่มีความรู้ที่ครอบคลุมด้านกฎหมาย อาจจะวิเคราะห์ปัญหาและยกข้อกฎหมายไม่ถูกต้อง ศูนย์ดำรงธรรมจะสามารถมีกรณีศึกษาให้เป็นตัวอย่างได้หรือไม่

- อยากให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการออกหมายเรียก

- ตรวจค้น

- กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ

- ขอบเขตของการร้องทุกข์ร้องเรียน

- อยากให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องและกลั่นกรองเรื่องให้คำแนะนำก่อนส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นและประชาชนบางท่านมองว่ามีการส่งเรื่องต่อทำให้ล่าช้า

- ควรมีทนายนั่งประจำศูนย์ดำรงธรรม เพื่อช่วยเหลือด้านกฎหมาย

- ควรจะเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลให้มากยิ่งขึ้น

- ควรมีที่ปรึกษากฎหมายนั่งประจำศูนย์ดำรงธรรม

- ทบทวนข้อกฎหมายอาจมีช่องว่างระหว่างกฎหมายอยู่

- มีการประชุมเป็นประจำและกำหนดในแต่ละเดือน

๒.๓.๓ <u>ด้านการบริหารจัดการ</u>

- **จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/ ช่องทางการร้องเรียน**

- ควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนของแต่ละหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

- ควรมีประเด็นปัญหา/วิธีการแก้ไขปัญหาของแต่ละหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

- **มีโครงสร้างการทำงานชัดเจน**

- ศูนย์ดำรงธรรมต้องมีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจนให้เหมาะสมกับภารกิจที่หลากหลายของศูนย์ดำรงธรรม

- **พัฒนาบุคลากร**

- จัดตั้งบุคลากรประจำพื้นที่เพื่อเป็นตัวแทนประชาชนที่ขาดความรู้และรายละเอียดในการร้องเรียน

- ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีงบประมาณและบุคลากรที่มีความเป็นกลาง และมีความรู้

- ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในแต่ละภาคส่วนจริง ๆ มาร่วมบูรณาการแก้ปัญหาที่ศูนย์ เพื่อลดขั้นตอนการแก้ปัญหาหรือสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนได้

- **มีภาวะผู้นำ/ ผู้นำให้ความสำคัญ**

- ผู้นำต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจัง และเปิดใจในการรับเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายอยู่ถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

- ให้ผู้บังคับบัญชาเข้าถึงประชาชนและให้ทำงานให้เร็วกว่านี้

- ขอให้ผู้มีอำนาจให้ความสำคัญต่อศูนย์ดำรงธรรม

- **การบูรณาการการทำงานร่วมกัน**

- เพิ่มเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อทำหน้าที่คัดกรองรับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องต่าง ๆ

- กรณีหน่วยงานที่มี Call center หากมีผู้ร้องเรียน ควรให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโทรแล้วประสานทันที เพื่อความสะดวกพร้อมกับกรอบแบบฟอร์ม และส่ง Fax ยืนยันอีกครั้งหนึ่งทาง Fax โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้นไม่มาก็ได้

- ประชุมหัวหน้าส่วนราชการเพื่อชี้แจงการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อหัวหน้าส่วนราชการจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตรงตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ ควรมีคณะกรรมการประกอบด้วยส่วนราชการต่าง ๆ และส่งรายชื่อเข้ามาเข้าเวร

- การบูรณาการยังไม่เข้าใจคือส่วนราชการต่าง ๆ ยังไม่เข้าใจ เหมือนว่าอำเภอไปใช้เขาทำงาน

- ขอความร่วมมือส่วนราชการให้ร่วมตรวจสอบ ยังต้องทำเป็นหนังสือและรอผู้บังคับบัญชาสั่ง

- ไม่มีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว/คนรับเรื่องก็จะมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ กับปลัดเท่านั้น ซึ่งน่าจะทำเวรรับเรื่องร้องทุกข์

- ขอความร่วมมือในการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้ได้รับความยุติธรรม

- **จัดทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ฯ**

- ห้องศูนย์ดำรงธรรมใช้ร่วมกับห้องกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไม่มีห้องเฉพาะบางทีมันเป็นความลับ ผู้ร้องอาจต้องได้รับความคุ้มครอง

- อุปกรณ์ของศูนย์ เช่น คอมฯ (โน้ตบุ๊ค) เครื่องปริ้นท์, กล้อง, เพื่อใช้ออกพื้นที่น่าจะมีให้เฉพาะศูนย์โดยตรง

- **ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน**

- ให้ศูนย์ดำรงธรรมจัดประชุมร่วมกับชาวบ้านเริมความรู้สู่ชุมชน

- ให้มีการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง และหลากหลาย

- ขาดประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรม ควรปรับปรุง

- สร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงการเข้าถึงความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการต่าง ๆ ที่ยื่นร้องเรียน

- ควรให้ความเอื้อเฟื้อกับผู้ที่เข้ามาร้องทุกข์หรือขอข้อมูลข่าวสารด้วยความเป็นมิตรและยิ้มแย้ม

- **การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน**

- การส่งเสริม และสนับสนุนให้ภาคประชาสังคม (รัฐ เอกชน ภาคประชาชน NGO) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเข็มแข็ง และจริงจัง

- อยากให้มีภาคประชาชนมาร่วมอยู่ด้วย เช่น ผู้นำตำบล

- สนับสนุนหน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมดูแลประชาชน

- **มีการจัดทำกระบวนการการทำงาน/ วิธีการแก้ไขปัญหา**

- ต้องมีการไต่สวนข้อร้องเรียนว่ามีมูลหรือไม่ ถ้ามีมูลศูนย์ฯ สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้โดยตนเองหรือไม่ ถ้าแก้ไขโดยตนเองไม่ได้ให้เชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง
ศูนย์สรุปปัญหาแจ้งที่ร้องทุกข์

- **มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแส**

- ให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน

- **ให้มีเจ้าหน้าที่ตำแหน่งสูง/ มีประสบการณ์ มาประจำศูนย์ฯ**

- **อื่น ๆ**

- ให้มีคณะกรรมการที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้มาเข้าเวร หรือมีที่ติดต่อได้กรณีต้องการความช่วยเหลือ

- จัดให้มีชุดเคลื่อนที่เร็ว และมีการประสานกับท้องที่เพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหา

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือกับศูนย์ฯ

- ให้มีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของศูนย์ฯ ในระดับตำบล

- อยากให้มีการพัฒนาบุคลากร เช่น วิธีการไกล่เกลี่ย

- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- อยากให้มีการกำหนดวิธีการคัดกรองเรื่องร้องเรียน และกำหนดกรอบระยะเวลาการแก้ไขปัญหา

- ควรขยายกรอบระยะเวลาการทำงานให้ยาวขึ้น (ปัจจุบันมีเวลา “๗ วัน” กระชั้นไป)

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ควรมีฐานะตำแหน่งที่สูงพอควร และประสบการณ์ที่เพียงพอ เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่ เช่น ตำแหน่งสารวัตร รองผู้กำกับ

- ให้ความรู้ เผยแพร่ ขั้นตอน ภาระของศูนย์แก่สาธารณะได้ทราบเพื่อให้ทราบช่องทางการติดต่อหรือร้องเรียนที่ศูนย์ฯ

- ให้มีการประมวลปัญหา อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาระดับพื้นที่ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงระเบียบ ข้อกำหนดที่ขัดข้อง และอุปสรรคอื่น (วาระศูนย์ดำรงธรรมประจำปี)

๒.๓.๔ <u>ด้านการพัฒนาบุคลากร</u>

- **การสร้างและพัฒนาเครือข่ายทั้งแนวราบและแนวดิ่ง**

- บูรณาการบุคลากรของทุกหน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของศูนย์ดำรงธรรม

- ให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในการขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน

- การบูรณาการหัวหน้าส่วนราชการ ภาคเอกชน กรรมการหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน ตัวแทนประชาชน ร่วมปฏิบัติหน้าที่ แก้ปัญหา

- เพิ่มความรู้ให้บุคลากรให้มีเขี้ยวเล็บในการแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

- ผู้นำในพื้นที่ (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน) เป็นกลไกในการขับเคลื่อนได้เป็นอย่างดี ควรกระจายศูนย์ลงสู่ตำบล/หมู่บ้าน

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีคณะทำงานร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย อำเภอ ผู้ปกครองท้องที่ ทหาร ตำรวจ เนื่องจากใกล้ชิดปัญหามากกว่า

- เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ คิดเชิงบวก

- เข้าใจบทบาทภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ

- ไม่มีธุรกิจ ผลประโยชน์แอบแฝง

- มีทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

- ศูนย์ฯ ต้องไม่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอย่างเดียว

- การสนับสนุนปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรม

- ขาดดาบ เช่น คนทำงาน งบค่าน้ำมัน (มีบางครั้งไปไม่ถึง) คอมพิวเตอร์/เครื่องปริ้นท์ (ตอนนี้ใช้ของส่วนตัว) อำนาจเรียกมาให้ถ้อยคำ (ทุกวันนี้ไม่มาก็ต้องจำหน่ายเรื่อง/เสียหน้า)

- ระดับอำเภอ/จังหวัด มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ มีความเพียงพอ สามารถสนับสนุนหน่วยในระดับหมู่บ้านหรือตำบลได้

- ระดับหมู่บ้าน/ตำบล เน้นบทบาทของผู้นำชุมชนในพื้นที่เป็นหลัก

- **การพัฒนาองค์ความรู้ความเข้าใจและทักษะของบุคลากร**

- ต้องมีการอบรมให้ความรู้ และพัฒนาบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรมในหลายด้าน เพราะปัญหาของศูนย์ค่อนข้างหลากหลาย

- ดึงภาคประชาชนมามีส่วนร่วมหากบุคลากรไม่เพียงพอ

- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่อำนาจหน้าที่มีกรอบอะไรบ้าง

- เสริมสร้างอบรมเจ้าหน้าที่ เรื่องศิลปะการเจรจา การพูดโน้มน้าวคู่กรณีเพื่อลดจำนวนข้อพิพาท

- ขาดความรู้ ความร่วมมือ

- อบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดความรู้มากยิ่งขึ้น จะได้นำไปให้ความรู้แก่ประชาชนต่อไป

- บุคลากรของศูนย์ต้องมีความรู้ด้านต่าง ๆ งานต่าง ๆ โดยต้องการอบรม/หรือให้ความรู้จากหน่วยงานหลัก

- บุคลากรของศูนย์ต้องมีจากหลายหน่วยงาน เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ

- ต้องมีองค์ความรู้หลายด้านเพื่อให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ผู้ร้องทุกข์และเข้าใจปัญหา

- พฤติกรรมรับเรื่องราว ต้องมีลักษณะการเป็นผู้ฟังที่ดี พร้อมรับฟัง ปัญหาของผู้ร้องทุกข์และมีบุคลิกที่มั่นคง น่าเชื่อถือ ศรัทธา ดูน่าพึ่งพาได้

- มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นเพื่อขอความร่วมมือในการร่วมกันแก้ปัญหา

- มีบุคลากรด้าน IT เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ สามารถเปิดดูได้ทั้งจังหวัด เป็นข้อมูลปัจจุบันหลังจากผู้ร้องทุกข์แจ้ง

- บุคลากรรับผิดชอบหลายด้าน

- อบรม/เพิ่มทักษะ/ให้ความรู้ให้แก่บุคลากร

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้กฎหมาย

- ปัญหาที่ประชาชนมาติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความหลากหลายเรื่อง จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องต่อผู้มาติดต่อ

- **อัตรากำลังระดับพื้นที่**

- บุคลากรมีคนทำงานแค่ ๒ คน คือ ปลัดอำเภอ/ อส. แต่รับเรื่อง/ ภารกิจ

- หรือเพิ่มอำนาจให้บุคลากร เช่น อำนาจในการขอความร่วมมือหน่วยงานต่าง ๆ อำนาจเรียกบุคคล

- ต้องมีอัตราบุคลากรก่อนในการทำงานให้เพียงพอกับพื้นที่ของจังหวัด

- ต้องมีความรู้ในด้านกฎหมายเบื้องต้น เพื่อเป็นหลักในการดำเนินการ

- **ให้มีอำนาจในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหากฎหมาย/กฎระเบียบ**
- **ให้มีการกำหนดมาตรฐาน (กระบวน) การปฏิบัติงาน**

๒.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

๒.๔.๑ ศูนย์ดำรงธรรมต้องมีอำนาจในการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้

- ต้องมีอำนาจการตัดสินใจโดยถูกต้องและมีกฎหมายรองรับ
- มีอำนาจเรียกคู่กรณีพิพาท ถ้าไม่มาให้เป็นการผิดกฎหมาย
- ให้แต่ละส่วนของศูนย์มีอำนาจตัดสินใจตามกฎหมายและถูกต้อง
- แก้กฎหมายบางตัวให้สอดคล้อง
- ต้องมีอำนาจหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้

๒.๔.๒ ลงพื้นที่จริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และรับฟังประชาชนอย่างแท้จริง

- ลงพื้นที่หาข้อมูล เพื่อรวบรวมเป็นการประกอบการไกล่เกลี่ย
- ใช้ความอดทนอดกลั้นต่อคำพูดของคู่กรณีที่พาดพิงถึงเจ้าหน้าที่ขณะทำงาน
- ฟังความคิดเห็นของพี่น้องประชาชนอย่างแท้จริง
- แนวทางปฏิบัติต้องเป็นไปในทางเดียวกัน
- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ไปตรวจสอบอย่างจริงจัง
- ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ดำเนินการรวดเร็ว เป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณีทราบ
- สืบเสาะข้อมูลและสามารถดำเนินการให้เป็นไปได้ทั้งเหตุและผล เป็นกลางและเป็นธรรม

๒.๔.๓ ระดมผู้มีความรู้เฉพาะด้านเข้ามาช่วยงานของศูนย์ดำรงธรรม

- ระดมผู้มีความรู้ในแต่ละด้านประจำศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่ตำบล หมู่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อยุติข้อร้องเรียนในเบื้องต้นได้
- ต้องมีใจรักในการทำงาน ช่วยเหลืออย่างจริงจัง ให้ความไว้วางใจกับประชาชนได้ทุกเมื่อ

๒.๔.๔ บูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งหน่วยงานและประชาชน

- การคิดไปในทางเดียวกัน
- การวางแนวทางปฏิบัติ “ร่วมกัน”
- มีคู่มือปฏิบัติงาน
- ต้องดึงภาคประชาชน เช่น ผู้มีบารมีในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมให้ได้ ไม่ใช่ให้ภาครัฐทำงานฝ่ายเดียว
- การทำงานแบบบูรณาการ โดยศดธ.จังหวัด ศดธ.อำเภอ ศดธ.หมู่บ้าน ต้องยึดโยงกันให้ได้ ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ
- บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อเท็จจริง

๒.๔.๕ ทำงานในเชิงรุก

๒.๔.๖ สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในการปฏิบัติงาน

- สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น บรรจุให้เป็นข้าราชการ

๒.๔.๗ อื่น ๆ

- ศูนย์ดำรงธรรมควรแก้ไขปัญหาวิธีเลือกตั้งใหม่เพื่อลดความขัดแย้ง ลดการซื้อเสียงได้ ๑๐๐% แน่นอน ควรเอาตัวอย่างคน ป.๔ มาแก้วิธีเลือกตั้งแบบผูกขาด

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ต้องดำเนินการตามกรอบกฎหมาย มีความแม่นยำทางกฎหมาย และสามารถไกล่เกลี่ยเยียวยาได้ทันที

- มีตัวอย่างกรณีศึกษาปัญหาของพื้นที่เพื่อเป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ในการทำงาน เพราะเจ้าหน้าที่บางท่านอาจต้องเรียนรู้ประสบการณ์เพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ควรเข้าไปดูแลกรณีปัญหาในพื้นที่ เช่น กรณีชาวบ้านมีปัญหาด้านที่อยู่อาศัย การประกอบกิจการของเอกชน

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ควรกลั่นกรองข้อร้องเรียนว่ามีความสอดคล้องหรือขัดกันกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นหรือไม่/ให้หน่วยงานเฉพาะอื่น ๆ มาช่วยพิจารณา (อาจมีการอบรมให้ความรู้)

- มีที่ปรึกษาด้านกฎหมายอยู่ประจำศูนย์ดำรงธรรม

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีสถานที่และบุคลากรที่เพียงพอในการรับเรื่องร้องเรียน

- ควรมีสื่อมวลชนเข้ามาเกี่ยวข้องในงานของศูนย์ดำรงธรรม เพราะมีงานเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียน

- ควรมีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ไม่ควรรอเพียงเอกสารร้องเรียน

- ใช้กลไกกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อลดข้อร้องเรียนก่อนเข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรม โดยใช้ความคุ้นเคย การพูดคุยแก้ปัญหาในกรณีเล็กน้อย ไม่รุนแรง (ปัจจุบันก็มีการดำเนินการอยู่)

- ให้มีการบันทึกผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นกรณีตัวอย่างแก่เรื่องอื่น ๆ

- ให้มีการกลั่นกรองข้อเท็จจริงของผู้ร้องเบื้องต้น

- ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ มีค่าเสี่ยงภัย มีค่าตอบแทนพิเศษ

- ให้มีการปรับปรุงกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยไม่ต้องจำกัดจำนวนทุนทรัพย์ ยึดความไว้วางใจ/ความสามัคคีของคู่กรณีเป็นหลัก และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง

- ให้มีชุด ศดธ.จังหวัดเคลื่อนที่ เพื่อเข้าไปรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร

- เพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาจาก ศดธ. อย่างรวดเร็ว

ภาคผนวก ฎ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”
วันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมเซ็นทรา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”
จัดโดย กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
ร่วมกับ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และสถาบันพระปกเกล้า
ในวันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐
ณ โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

---

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่สะท้อนสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน

๑.๒ เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดตัวชี้วัดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งรวบรวมปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๓ เพื่อนำผลสรุปจากการสัมมนามารวบรวมและจัดทำเป็นคู่มือ “การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สำหรับแจกจ่ายให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต่าง ๆ ไว้ใช้ประโยชน์

๒. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๑๙ คน ประกอบด้วย

๒.๑ ปลัดจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนจาก ๔ ภาค ภาคละ ๖ คน (๒๔ คน)

๒.๒ นายอำเภอ ซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกจังหวัด จังหวัดละ ๑ คน (๗๖ คน)

๒.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จาก ๔ ภาค ภาคละ ๖ คน (๒๔ คน)

๒.๔ ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง (๒๕ คน) ได้แก่

- รองอธิบดีกรมการปกครอง
- อธิการวิทยาลัยการปกครอง
- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง
- ผู้ช่วยเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ผู้อำนวยการสำนักสอบสวนและนิติการ

- ผู้อำนวยการสำนักกิจการความมั่นคงภายใน
- ผู้อำนวยการสำนักการบริหารการปกครองท้องที่
- ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการกองอาสารักษาดินแดน
- ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ทั้ง ๑๘ เขต
- ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
- ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
- ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารงานปกครอง
- เลขานุการกรมการปกครอง

๒.๕ หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๕ คน) ได้แก่

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
- ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
- ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน
- ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด
- ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๒.๖ ผู้สังเกตการณ์ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๒๘ คน) ได้แก่

- ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)
- กรมการพัฒนาชุมชน
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- กรมที่ดิน
- กรมโยธาธิการและผังเมือง
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
- การประปาส่วนภูมิภาค
- การประปานครหลวง
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การไฟฟ้านครหลวง
- องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
- สำนักงบประมาณ
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

๒.๗ คณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (๑๓ คน)

๒.๘ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (๓ คน)

๒.๙ วิทยากรกระบวนการ สถาบันพระปกเกล้า (๕ คน)

๒.๑๐ เจ้าหน้าที่โครงการ (ส่วนอำนวยความเป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง) และผู้ติดตาม (๑๖ คน)

๓. วิธีดำเนินการ ประกอบด้วย

๓.๑ การบรรยาย

๓.๑.๑ การบรรยาย เรื่อง “การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมโดยกระทรวงมหาดไทย”

๓.๑.๒ การบรรยาย เรื่อง “ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

๓.๑.๓ การบรรยาย เรื่อง “ผลการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและอำเภอของคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ”

๓.๒ การระดมความคิดเห็น

๓.๒.๑ การระดมความคิดเห็น เรื่อง “ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

๓.๒.๒ การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในด้านต่าง ๆ

๓.๑ การบรรยาย

๓.๑.๑ การบรรยาย เรื่อง “การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมโดยกระทรวงมหาดไทย”

โดย นายกฤษฎา บุญราช
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อเติมเต็มการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและให้บริการประชาชนในระดับพื้นที่ให้ทันต่อสภาวการณ์การเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ผ่านมา แม้การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจะแบ่งเป็น ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น แต่เฉพาะราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเท่านั้นที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง โดยราชการบริหารส่วนกลางนั้นได้รับการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม มาโดยตลอดตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งล่าสุดได้มีการปรับปรุงกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ก็ได้รับการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการจัดบริการสาธารณะในบางเรื่องจากราชการบริหารส่วนกลางมากขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในขณะที่ราชการบริหารส่วนภูมิภาคยังไม่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงเท่าที่ควร ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวจึงเป็นการกลไกสำคัญในการอุดช่องว่างของราชการบริหารส่วนภูมิภาคในการปฏิบัติราชการในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม การที่ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ประกอบกับให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีหน้าที่บูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม ส่งผลให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ เกิดการรับรู้และเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดของกระทรวงมหาดไทยโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งแท้ที่จริงแล้วประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ มีเจตนารมณ์ต้องการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐทุกองค์กรภายในพื้นที่ร่วมมือกันบูรณาการการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับพื้นที่ภายใต้โครงสร้างของ “ศูนย์ดำรงธรรม”

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ที่สำคัญมี ๓ ประการ ได้แก่

๑) การเป็นกลไกอุดช่องว่างของราชการบริหารส่วนภูมิภาคในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กล่าวคือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะทำหน้าที่ช่วยเหลือราชการบริหารส่วนกลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒) การเป็นกลไกส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เองเพียงลำพังให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในพื้นที่เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๓) การเป็นศูนย์บริการประชาชน หรือศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตประกอบธุรกิจในพื้นที่ ฯลฯ

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมโดยสรุป คือ “การเติมเต็ม การส่งต่อ และความรอบรู้งานต่าง ๆ”

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑) ต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

๒) ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนโครงสร้างของระบบราชการ

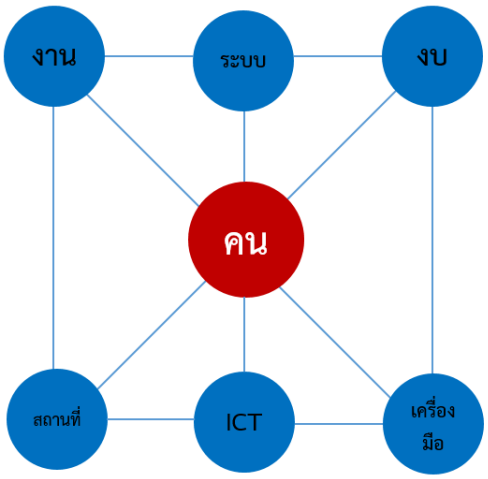
๓) ต้องมีความกระฉับกระเฉง ใฝ่หาความรู้ตลอดเวลา

๔) ต้องเป็นผู้ประสานงานที่เก่ง ดี และมีทักษะด้านเทคนิคในการประสานงาน เช่น การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องหรือการประกอบกำลังระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นชุดปฏิบัติการเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในขณะนี้ นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมที่ส่งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาและอุปสรรคทางด้านระเบียบ กฎหมาย โครงของส่วนราชการ สภาพทางกายภาพของพื้นที่ บุคลากร ฯลฯ และรายงานต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาโดยใช้มาตรการในเชิงนโยบายต่อไป อนึ่ง ทางกระทรวงมหาดไทยกำลังดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปลัดจังหวัด หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ติดตาม และอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานกับส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัด ตลอดจนให้มีการจัดตั้งชุดปฏิบัติการระดับอำเภอ/ตำบลประจำศูนย์ดำรงธรรม เพื่อลงพื้นที่ติดตามปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะปัญหาที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับการร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามาเป็นจำนวนมาก หรือปัญหาที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

๓.๑.๒ การบรรยาย เรื่อง “ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

โดย นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม
ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร



ภาพ : ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ปัจจัยความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่สำคัญที่สุด คือ “คน” ซึ่งประกอบไปด้วย นายอำเภอและผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานอาจเป็นบุคลากรที่ได้รับการจัดสรรจากกระทรวงมหาดไทย (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน หรือนิติกร) ให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือเป็นบุคลากรที่มาจากการบริหารจัดการของผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินว่าผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสั่งการหรืออำนาจในการประสานงานบุคลากรจากส่วนราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้แค่ไหนเพียงไร

เนื่องจาก ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดไว้แต่เพียงว่า “ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด” โดยมิได้กำหนดว่าศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นในจังหวัดนั้นจะต้องเป็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอของจังหวัดยโสธรจึงมีสถานะเป็นศูนย์ดำรงธรรม “สาขา” ประจำอำเภอของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร นั่นคือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอของจังหวัดยโสธรมีสถานะเป็นศูนย์ดำรงธรรมตามข้อ ๑ ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

“ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ประกอบไปด้วย

๑) ปัจจัยด้านคน

ปัจจัยด้านคนที่มีความสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งประกอบด้วย

๑.๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอัตรากำลังประจำ

๑.๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอัตรากำลังเสริม

โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอัตรากำลังเสริมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอของจังหวัดยโสธร ประกอบด้วย

- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ที่ประจำอยู่ในพื้นที่ภูมิภาค (จังหวัด) ซึ่งจังหวัดยโสธรมีคำสั่งให้หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมประจำวัน

- นิติกร โดยจังหวัดยโสธรมีคำสั่งบูรณาการนิติกรที่ประจำอยู่ในส่วนราชการต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่ภูมิภาค (จังหวัด) มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำวัน

- ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่ โดยจังหวัดยโสธรบูรณาการบุคลากรจากส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ประจำอยู่ในจังหวัดประกอบกันเป็นชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว โดยมีที่ตั้งประจำอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดยโสธร

ปัจจัยด้านคน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ผู้บริหารจังหวัดจะต้องมีศิลปะในการบริหารจัดการคน โดยคำนึงถึงศักยภาพของบุคลากรในพื้นที่อำเภอ ผู้บริหารจังหวัดจะต้องค้นหาศักยภาพของบุคลากรแต่ละคนและใช้ศักยภาพนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

๒) ปัจจัยด้านงาน

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะต้องมีการจัดระบบภารกิจงาน ซึ่งภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้แก่

๒.๑) ภารกิจงานตามภารกิจหน้าที่ (function) ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ซึ่งประกอบด้วย

- การรับ : การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

- การให้ : การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา

๒.๒) ภารกิจงานเฉพาะกิจ เช่น การเป็นศูนย์รับบริจาคสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติต่าง ๆ การเป็นศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว การเป็นศูนย์รับซื้อ-ขายข้าวตามนโยบายของรัฐบาล ฯลฯ

๓) ปัจจัยด้านระบบ

ระบบภารกิจงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอจะต้องมีการเชื่อมโยงให้เป็นระบบเดียวกันโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT)

ศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัดยโสธรได้แบ่งพื้นที่จังหวัดยโสธรออกเป็น ๓ เขต และในแต่ละเขตมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด และปลัดจังหวัด เป็นผู้ดูแลและกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งจะมีระบบการรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนทุกสัปดาห์ และระบบดังกล่าวจะรายงานตรงไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

๔) ปัจจัยด้านงบประมาณ

จังหวัดยโสธรได้แบ่งงบประมาณออกเป็น ๒ ส่วน ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งได้แก่

๔.๑) งบประมาณในการแก้ไขปัญหาเรื่องเร่งด่วนฉุกเฉิน

๔.๒) งบประมาณตามภารกิจหน้าที่ (function)

โดยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิถีชีวิตประจำวันซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างสาธารณูปโภคสาธารณูปการ อันเกี่ยวข้องกับงบประมาณตามภารกิจหน้าที่ (function) ที่ต้องได้รับการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาจังหวัด

อย่างไรก็ตาม จังหวัดยโสธรได้ให้ความสำคัญกับ “แผนพัฒนาอำเภอ” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการกำหนดทิศทางการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ โดยนายอำเภอจะต้องเป็นนักบริหารยุทธศาสตร์ซึ่งต้องบริหารแผนพัฒนาอำเภอด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรได้แบ่งเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบประจำแต่ละอำเภอของจังหวัดยโสธร รวมทั้งประสานขอความร่วมมือจากหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดให้เป็นที่ปรึกษาประจำอำเภอด้วย โดยแผนพัฒนาอำเภอดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดและยุทธศาสตร์จังหวัดเพื่อให้แผนพัฒนาอำเภอได้รับการจัดสรรงบประมาณ

๕) ปัจจัยด้านสถานที่

การจัดสถานที่ทำการของศูนย์ดำรงธรรมจะต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนในการเข้าถึงเพื่อขอรับบริการได้ง่ายและความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยเฉาะส่วนที่เป็นสำนักงานส่วนหน้า (front office) ของศูนย์ดำรงธรรม

ในกรณีของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร นายอำเภอเลิงนกทาใช้ที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา (หลังเก่า) ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา (หลังใหม่) เป็นที่ทำการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา หรือในกรณีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจะตั้งอยู่ที่ชั้น ๑ ของศาลากลางจังหวัดยโสธร

๖) ปัจจัยด้าน ICT

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้ใช้ระบบ “Line Video Call” ในการประสานงาน รวมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนร่วมกับส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัด

นอกจากนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ของทุกอำเภอในจังหวัดจะต้องมีการเชื่อมโยงกัน และเชื่อมโยงกับระบบของจังหวัด กระทรวงมหาดไทย และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๗) ปัจจัยด้านเครื่องมือ

เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ยานพาหนะ (รถตู้) เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่ และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งต้องเป็นเบอร์โทรศัพท์กลางเฉพาะประจำศูนย์ดำรงธรรม เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับประชาชน และระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง

โดยสรุป ปัจจัยด้าน “คน” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปัจจัยด้านงาน งบ และระบบ เป็นปัจจัยหลัก ในขณะที่ปัจจัยด้านสถานที่ ICT และเครื่องมือเป็นปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๓.๑.๓ การบรรยาย เรื่อง “ผลการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและอำเภอของคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ”

โดย นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์

กรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

จากการที่คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เล็งเห็นถึงปัญหาการบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ที่ต้องการให้ “จังหวัด” และ “กลุ่มจังหวัด” เป็นกลไกหลักโดยใช้ “แผนพัฒนาจังหวัด” และ “แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด” เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายของรัฐบาล อีกทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลักเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั้งในแนวนอนระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ตลอดจนความสัมพันธ์ในแนวดิ่งระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น คณะกรรมาธิการฯ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้ดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัดผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่ ระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙

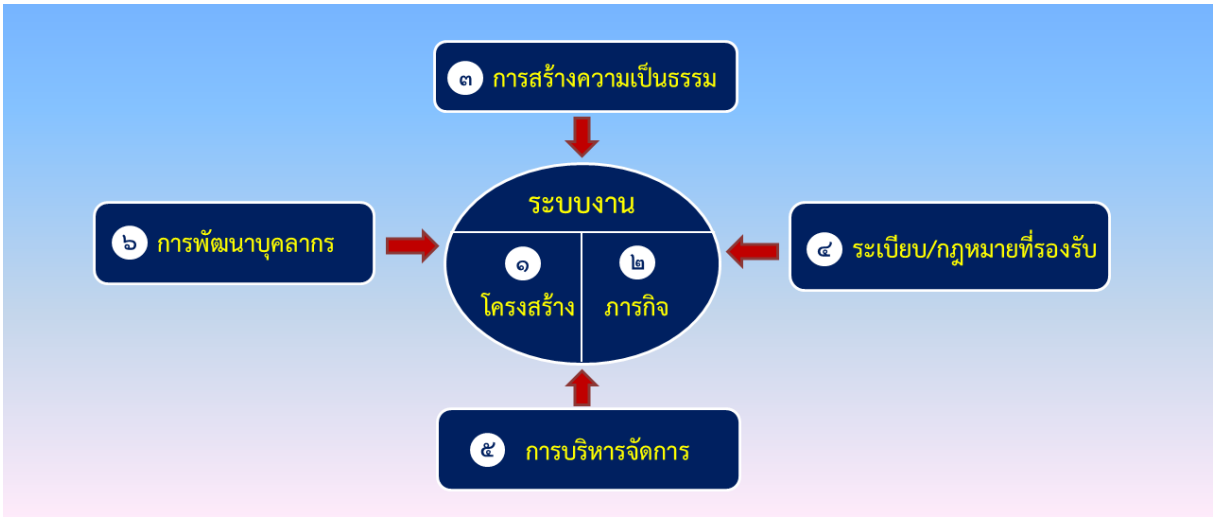
จนกระทั่งนำไปสู่การพิจารณาจัดทำและเสนอ**รายงานของคณะกรรมาธิการ เรื่อง "การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)"** ต่อสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เมื่อวันจันทร์ที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการดังกล่าว แล้วให้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

หลังจากนั้น โดยที่การดำเนินโครงการ เรื่อง "การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)" ร่วมกับจังหวัดยโสธร คณะกรรมาธิการฯ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นจังหวัดยโสธรเพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาของการนำแนวการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการพัฒนาพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยในการดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาดังกล่าว จังหวัดยโสธรได้เลือกตัวอย่างกรณีศึกษา **เรื่อง "การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม"** ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตลอดจนสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นในอำเภอเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

คณะกรรมาธิการฯ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงเห็นควรให้มีการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม" ณ จังหวัดยโสธร เพื่อนำไปสู่การสร้างแหล่งเรียนรู้การนำแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการยกระดับการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ โดยศึกษาประเด็นปัญหาสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้รับการร้องเรียน และขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผลที่ได้จากการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประการหนึ่ง คือ การกำหนดองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ซึ่งคณะกรรมาธิการได้ถอดบทเรียนเป็น **"ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร"** ประกอบด้วย ๑) โครงสร้าง ๒) ภารกิจ ๓) การสร้างความเป็นธรรม ๔) ระเบียบกฎหมายที่รองรับ ๕) การบริหารจัดการ และ ๖) การพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการทดสอบยืนยัน "ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร" และเพื่อเป็นการขยายผลในการนำแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) มาใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ด้วยการนำตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมาปรับใช้กับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอื่น โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชนให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมต่อไป คณะกรรมาธิการฯ โดยคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้เพิ่งทางลงพื้นที่เพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” และศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ณ จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี ในวันที่ ๓ และวันที่ ๑๖ – ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จนกระทั่งได้ผลการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและอำเภอ ในรูปแบบของ “**ข้อเสนอตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม**” ในท้ายที่สุด



ภาพ : ข้อเสนอตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

“**ข้อเสนอตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม**” ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษาของคณะอนุกรรมาธิการ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑) องค์ประกอบด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๑.๑) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

๑.๒) การบูรณาการระดับจังหวัด

๑.๓) ความเข้มแข็งระดับอำเภอและพื้นที่

๑.๔) อำนาจการสั่งการ บังคับบัญชา กำกับดูแล

๑.๕) เป็นศูนย์ของทุกส่วนราชการ ยึดพื้นที่เป็นหลัก และสามารถบูรณาการโครงสร้างระดับพื้นที่

๒) องค์ประกอบด้านภารกิจ ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๒.๑) ความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจ ทั้งที่กำหนดโดยประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล

๒.๒) ความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจพิเศษที่จังหวัดมอบหมาย เช่น ประสานกิจกรรมแสดงความรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณฯ และกิจกรรมรวมพลังแห่งความภักดี

๒.๓) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒.๔) เป็นศูนย์ที่ประชาชนพึ่งได้ และเป็นกลไกขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

๓) องค์ประกอบด้านการสร้างความเป็นธรรม ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๓.๑) ระดับตำบล หมู่บ้าน มีระบบการช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท

๓.๒) การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น

๓.๓) เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย

๓.๔) การควบคุมดูแล ความสุจริต ไม่สร้างปัญหาความเดือดร้อน

๓.๕) การประชุมและการจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่

๓.๖) การปรับปรุงมาตรฐานการบริการและการประเมินผล

๓.๗) ข้าราชการไม่สร้างปัญหา เป็นกลาง มีกลไกไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทในพื้นที่

๔) องค์ประกอบด้านระเบียบกฎหมาย ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๔.๑) รองรับการจัดตั้งและอำนาจหน้าที่

๔.๒) โครงสร้างและภารกิจที่ชัดเจน

๔.๓) มีวิธีการดูแลคุ้มครองผู้ร้อง

๔.๔) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ในการปฏิบัติที่ชัดเจน

๔.๕) จัดตั้งด้วยกฎหมาย

๕) องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๕.๑) ประสิทธิภาพในการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ๒๔ ชั่วโมง

๕.๒) การประชุมโต๊ะกลมทุกวันพุธโดยรองผู้ว่าราชการจังหวัด

๕.๓) การกำหนดวิธีปฏิบัติงานธุรการที่ชัดเจน

๕.๔) การกำหนดกรอบเวลาการปฏิบัติงาน

๕.๕) การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

๕.๖) การจัดระบบติดตามและการรายงานผล

๕.๗) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

๕.๘) การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาวางแผนและปรับปรุงระบบงาน

๕.๙) ภาวะผู้นำและอำนาจการบูรณาการ

๖) องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๖.๑) การทำงานร่วมกันของบุคลากรจากทุกส่วนราชการ

๖.๒) ความร่วมมือของเครือข่ายจากผู้นำท้องที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายภาคประชาสังคม

๖.๓) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๖.๔) การประชุมซักซ้อมบุคลากร

๖.๕) การจัดทำโครงการอบรมให้ความรู้

๖.๖) ความสามารถระดมสรรพกำลัง และคุณภาพบุคลากร

๗) องค์ประกอบอื่น ๆ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ดังนี้

๗.๑) องค์ประกอบอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพ

๗.๒) ปัจจัยที่สร้างความสำเร็จขององค์ประกอบที่เพิ่มเติม

๓.๒ การระดมความคิดเห็น

๓.๒.๑ การระดมความคิดเห็น เรื่อง “ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

ดำเนินกระบวนการโดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล
กรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า

การระดมความคิดเห็น เรื่อง “ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” นั้น ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการได้ระดมความคิดเห็นผ่านกระบวนการแสดงความคิดเห็นแบบมีส่วนร่วมโดยการเขียนบัตรคำในประเด็นคำถามที่ว่า ***“ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีเรื่องใดบ้าง”*** และเมื่อทำการจัดกลุ่มของบัตรคำจนได้ปัจจัยความสำเร็จในประเด็นต่าง ๆ แล้ว ได้ให้ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการซึ่งมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนคนละ ๓ คะแนน ให้คะแนนปัจจัยความสำเร็จที่ตนเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นคำตอบปัจจัยความสำเร็จได้ ๘ ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

๑. คน (๘๕ คะแนน)

๒. องค์ความรู้และกฎหมาย (๕๖ คะแนน)

๓. ระบบ (๕๕ คะแนน)

๔. ความร่วมมือ (๔๘ คะแนน)

๕. ใจคนทำ (๓๐ คะแนน)

๖. งบประมาณ (๑๗ คะแนน)

๗. ขวัญกำลังใจ (๑๕ คะแนน)

๘. ศรัทธาประชาชน (๑๑ คะแนน)

๓.๒.๒ การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมในด้านต่าง ๆ

ดำเนินการโดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล
กรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า

การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในด้านต่าง ๆ นั้น ได้ดำเนินการแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามการพิจารณาจัดกลุ่มจากประเด็นคำตอบปัจจัยความสำเร็จที่ได้ในข้อ ๓.๒.๑ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มได้ ๕ กลุ่ม ประกอบด้วย

๑. คน

๒. องค์ความรู้และกฎหมาย

๓. ระบบ

๔. ความร่วมมือ

๕. ขวัญและกำลังใจ

จากนั้น ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในแต่ละกลุ่มย่อยได้ระดมความคิดเห็นผ่านกระบวนการแสดงความคิดเห็นแบบมีส่วนร่วมโดยการเขียนบัตรคำในประเด็นคำถามที่ว่า ***“เพื่อสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในด้าน..... เราควรมีแนวทางอย่างไร”*** และเมื่อทำการจัดกลุ่มของบัตรคำจนได้แนวทางในเรื่องต่าง ๆ แล้ว ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในแต่ละกลุ่มย่อยได้ระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดรายละเอียดของการดำเนินการเพื่อจัดทำเป็น **“แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”** ในด้านต่าง ๆ ดังตารางแผนปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ *(ปัจจัยด้านคน)*

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
คัดสรรบุคลากร	เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสม ๑) ความรู้ ๒) ความเข้าใจ ๓) ความสามารถ ๔) ทักษะ ๕) ทัศนคติ	๑) ใช้ KM ตอบสนอง ๒) สอบ/รับสมัคร ๓) ทาบทาม	๑) บุคคลภายในองค์กร ๒) บุคคลทั่วไปภายนอกองค์กร ๓) ส่วนราชการ, กำนัน ผญบ. ทนายอาสา, ข้าราชการบำนาญ จิตอาสา	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (๑ ปี)	๑) เชิงปริมาณ - จำนวนบุคคลที่ได้รับการคัดสรร - ร้อยละของเรื่องที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ๒) เชิงคุณภาพ - ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑) สำรวจข้อมูลจำนวนบุคลากร ๒) ประเมินความพึงพอใจผู้ร้องขอความช่วยเหลือร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓๐๐,๐๐๐/ครั้ง	งบประมาณกระทรวง/กรม/มท./ปค./จ.	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
ฝึกอบรม	๑) พัฒนาความรู้ความเข้าใจทัศนคติของผู้บริหาร ๒) พัฒนาความรู้ความเข้าใจทักษะของผู้ปฏิบัติงานและภาคีเครือข่าย	๑) ฝึกอบรม ๒) ศึกษาดูงาน/ศึกษากรณีตัวอย่าง ๓) สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ ๔) ติดตามประเมินผล	๑) ผู้บริหาร ๒) ผู้ปฏิบัติ ๓) ผู้เกี่ยวข้องผู้สนับสนุน ภาคีเครือข่าย ๔) ประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย	๑) ผู้บริหาร ๑ วัน ๒) ผู้ปฏิบัติงาน ๕ วัน (อบรม ๓ วัน ดูงาน ๒ วัน) ๓) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ภาคีเครือข่าย ๑ วัน	๑) อัตราการร้องเรียนในห้วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาลดลงไม่น้อยกว่า ๑๐% ๒) อัตราความสำเร็จของการแก้ไขปัญหา	๑) สถิติการร้องเรียนเปรียบเทียบ ๒) ถอดแบบสอบถามจากผู้เดือนร้อน	ต่อหัวตามกลุ่มเป้าหมายตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	๑) กระทรวงมหาดไทย ๒) กรมการปกครอง/กรมส่งเสริมฯ ๓) จังหวัด ๔) อำเภอ/อปท.	๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๒) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๓) สร้างความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่พลเมืองให้กับประชาชน	๕) สร้างโมเดลเป็นกรณีศึกษา		๔) ประชาชน ๑ วัน	เรื่องร้องเรียนไม่น้อยกว่า ๗๐% ในห้วงเวลา ๑ ปี ๓) ร้อยละความพึงพอใจของผู้เดือดร้อนไม่น้อยกว่า ๘๐% ในระดับมาก				
ส่งเสริมให้รางวัล	๑) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ๒) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ๓) ประชาสัมพันธ์ ศดธ.อ.	๑)ประกวดศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ๒) ประกวดบุคลากรดีเด่น ศดธ.อ.	๑) ๘๗๘ ศดธ.อ. ๒) ผู้ปฏิบัติงานประจำ ศดธ.อ.	๑ ปีงบประมาณ	๑) ร้อยละ ๘๐ ของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา ๒) ร้อยละ ๘๐ ความพึงพอใจในระดับมาก	๑) แบบรายงาน ๒) สอบถามประชาชน,ส่วนราชการ, สัมภาษณ์	๑) ระดับจังหวัด ๗๖x๕๐,๐๐๐= ๓,๘๐๐,๐๐ บาท ระดับภาค ๔x๑๐๐,๐๐๐= ๔๐๐,๐๐๐ บาท รวม ๔,๒๐๐,๐๐๐ ๒) เกียรติบัตรเชิดชูเกียรติของกรมการปกครอง	๑) กรมการปกครอง	๑) กรมการปกครอง

ตารางที่ ๒ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ *(ปัจจัยด้านองค์ความรู้และกฎหมาย)*

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
แก้ไขกฎหมาย	๑) เพื่อให้มีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจนระดับ พ.ร.บ. ๒) เพื่อให้มีสภาพบังคับตามกฎหมาย ๓) มีกฎหมายกำหนดโทษผู้ร้องเรียนโดยไม่สุจริต ๔) คุ้มครองกฎหรือกติกาของหมู่บ้านให้สามารถบังคับได้จริง เพื่อช่วยลดข้อร้องเรียนระดับอำเภอ จังหวัด และช่วยให้หมู่บ้านเข้มแข็ง	- ระดมสมองผู้เกี่ยวข้องยกร่างกฎหมายให้ครอบคลุมและชัดเจน - รับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายมาเป็นข้อมูลในการยกร่างกฎหมาย	๑) ผู้ยกร่าง นิติกรจากสน.สถ. อาจร่างเป็นคำสั่ง คสช. ตาม ม ๔๔ ๒) ผู้ให้ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและนิติกรจากที่ทำการปกครองจังหวัด	ระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน	มีกฎหมายว่าด้วยศูนย์ดำรงธรรมออกมาบังคับใช้ภายในหกเดือน	๑) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบภายในเวลาที่กำหนด ๒) มีร่างกฎหมายระดับ ..... ที่จัดทำแล้วเสร็จตามห้วงเวลาที่กำหนดไว้ ๓) ติดตามการเสนอร่างกฎหมายทุกระยะจนกระทั่งมีการประกาศใช้บังคับ	ใช้งบประมาณของ ปค. (สน.สก.) (งบปกติที่มีการตั้งไว้แล้ว)	จากงบประมาณแผ่นดิน (สน.งบประมาณ)	ส่วนงานนิติกร สน.สก. ปค.

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๕) ให้มีมาตรการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนโดยไม่สุจริต มีบอกแต่แรกว่าถ้าร้องเท็จหรือโดยทุจริตต้องได้รับโทษและมีบทลงโทษผู้ร้องเรียนโดยเท็จและทุจริต ๖) คุ้มครองผู้ปฏิบัติงานให้ไม่ต้องรับผิดโดยส่วนตัวทางอาญาและแพ่งเพื่อให้เจ้าหน้าที่กล้าตัดสินใจและมีกำลังใจทำให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันการณ์								

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๗) ออก+แก้กฎหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจหน้าที่ชัดเจนในการสั่งการ บังคับบัญชาหน่วยงานต่าง ๆ ให้มาร่วมแก้ไขข้อเดือดร้อนของประชาชน โดยให้เป็นกฎหมายไม่ใช่ข้อสั่งการ ๘) เปลี่ยนประกาศ คสช. ที่ ๙๖ เป็น พ.ร.บ. กำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยต้องแก้เป็นคำสั่ง คสช.								

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๙) ออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองกฎหรือกติกาของหมู่บ้าน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้อง (แต่ใช้บังคับเฉพาะพื้นที่นั้น ๆ)								
อบรมสัมมนาหมุนเวียนงานเรียนรู้เพิ่มเติม	๑) สร้างจิตสำนึกในการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ๒) เพื่อให้ความรู้และพัฒนาความรู้ใหม่ ๓) ให้คำปรึกษาเบื้องต้น	๑) อบรม/สัมมนา ๒) การหมุนเวียน/เรียนรู้	๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๒) จัดตั้งชุดสหวิชาชีพ ๓) ประชาชน ๔) ผู้นำท้องถิ่นท้องที่	๑) ๓ วัน ๒) ตลอดปีงบประมาณ	๑) เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับประชาชน ๒) ความพึงพอใจของประชาชน	แบบประเมินความพึงพอใจ	งบประมาณ มท.	แหล่งทุนงบประมาณทางราชการ	๑) สำนักงานจังหวัด ๒) ส่วนราชการหลัก

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ศึกษาวิจัย	เพื่อให้ศึกษาอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ศดธ. ชัดเจนตรงประเด็น เพิ่มศักยภาพสูงสุดต่อการแก้ไขปัญหา	ให้อำเภอสำรวจหรือคัดแยกประเด็นข้อกฎหมายที่ใช้ในการแก้ปัญหาแต่ละเรื่องและความถี่ที่ใช้	ศดธ. ทั่วประเทศว่าใช้กฎหมายประเด็นใด/เรื่องใดมากที่สุด	๓ เดือน	จำนวนความถี่ของเรื่อง/ประเด็นกฎหมายที่ใช้ในการแก้ปัญหา	รวบรวมการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ร้อง ศดธ. แยกหมวดหมู่เรื่อง/ประเด็นกฎหมาย ระเบียบ แล้วจัดลำดับมากน้อย	๗๖,๐๐๐ บาท	สป. มท.	สป. มท.

ตารางที่ ๓ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ *(ปัจจัยด้านระบบ)*

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
จัดโครงสร้างให้เหมาะสม	๑) เพื่อใช้โครงสร้าง ศดธ. อำเภอสอดคล้องกับ ศดธ. จังหวัด ๒) เพื่อสามารถรองรับการแก้ไขปัญหาและอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ๓) ให้เกิดความเป็นเอกภาพในการอำนวยความเป็นธรรม ลดความซ้ำซ้อนของกลไกและองค์กร	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักนายกฯ กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอิสระต่าง ๆ	ภายใน ๑ – ๒ ปี	๑) ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับและจัดโครงสร้าง ๒) การจัดโครงสร้างตามข้อ ๑	การสำรวจติดตาม การปรับปรุงโครงสร้างจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	งบปกติของหน่วยงานอื่น ๆ	-	กรมการปกครอง

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	เพื่อให้บริการจัดการในทุกระดับประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม	๑) สร้างกระบวนการพัฒนาบุคลากร ๒) กำหนดมาตรการในการควบคุม กำกับติดตาม ๓) จัดระบบการรับเรื่องด้วยเทคโนโลยีให้สามารถประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพ ๔) สร้างกระบวนการให้เกิดการบูรณาการ เช่น กม.	๑) กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน, ชปต. ๒) กม, อปท., ปลัดอำเภอ ๓) ส่วนราชการทุกหน่วยงาน	ภายใน ๑ ปี (๒๕๖๐)	๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง ๒) จำนวนที่สามารถแก้ไขและยุติ	รายงานระบบฐานข้อมูล	-	ทุกส่วนราชการ+อปท.	๑) ส่วนกลาง ๒) จังหวัด, อำเภอ, ท้องถิ่น

ตารางที่ ๔ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ *(ปัจจัยด้านความร่วมมือ)*

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ปรับระบบโครงสร้างและจิตวิญญาณการทำงาน	๑) เพื่อพัฒนากลไกการขับเคลื่อนและสร้างทีมงานในการทำงาน ๒) สร้างจิตวิญญาณและอุดมการณ์ในการทำงาน	๑) ประชุมระดมสมองคณะทำงานทุกภาคส่วน ๒) การฝึกอบรมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	- ส่วนราชการ, ผู้นำท้องถิ่น กลุ่มองค์กรประชาชนและประชาชน	๓ เดือน	๑) ได้รับการแก้ไข ร้อยละ ๘๐ ของปัญหาร้องเรียน ๒) ร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	๑) แจกแบบสำรวจความพึงพอใจ ๒) เก็บสถิติเรื่องร้องเรียน	๓ แสนบาท	กรมการปกครอง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
ยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม	- เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธาต่อศูนย์ดำรงธรรม	๑) ฝึกอบรม/ให้ความรู้/สร้างจิตสำนึก/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๒) สร้างกระบวนการที่เที่ยงธรรม/มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ ๓) สร้างช่องทางการสื่อสาร	๑) ผู้ปฏิบัติงาน ๒) กลุ่มเป้าหมาย - ลูกค้า - ผู้ปฏิบัติงาน - Steak Holder	๑) เพิ่มความรู้ทุกปี ๒) ๑ ปี เก็บทุก ๖ เดือน	๑) -ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการอบรมผ่านหลักสูตร - ความสำเร็จในการจัดทำระเบียบวิธีดำเนินการ	๑) - แบบทดสอบ/แบบประเมินในการฝึกอบรม - เก็บจากเอกสารระเบียบที่จัดทำขึ้น	๑) งบกรมการปกครอง ๒) งบประมาณกรมการปกครอง	๑) พ.ร.บ. รายจ่ายประจำปี ๒) แหล่งทุน ปค.	๑) สน.สก. ปค. ๒) ปค./จังหวัด

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
		รับรู้ และการมีส่วนร่วม			๒) - ผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหา - ระยะเวลาในการแก้ปัญหา - ความพึงพอใจในการแก้ปัญหา - การรับรู้ในกระบวนการและผลในการแก้ปัญหา	๒) - เก็บแบบสอบถาม - สัมภาษณ์ - ช่องทางสะท้อนอื่น ๆ			
สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในทุกระดับ	๑) เพื่อทราบข้อมูล/ข้อเท็จจริงในการแก้ไขปัญหา ๒) สร้างการยอมรับในการแก้ไขปัญหา/ลดความขัดแย้ง ๓) เพื่อสร้างพลังร่วมในการแก้ไขปัญหา	๑) แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำข้อมูลเครือข่าย ๒) จัดระบบข้อมูลและสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่าย ๓) สร้างการรับรู้ให้กับกลุ่มเครือข่ายโดย ปชส. ทั่วถึง (มวลชนสัมพันธ์)	๑) เจ้าหน้าที่รัฐ ๒) ผู้นำ อปท./สมาชิก อปท. ๓) กำนัน/ผญบ. ๔) ประชาสังคม/กลุ่มพลังมวลชน ๕) ปราชญ์/สื่อมวลชน	๓ – ๖ เดือน	ระยะเวลา ๓ – ๖ เดือน KPI - ความพึงพอใจของ ปชช. - ระดับความสำเร็จการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน - จำนวนเครือข่าย/สมาชิก	วิธีเก็บข้อมูล ๑) แบบสอบถาม/สัมภาษณ์ ๒) การประเมิน ๓) รวบรวมจากเอกสารและสำรวจ	๓ แสนบาท	กรมการปกครอง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
		๔) สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ ศดธ. เช่น กำหนดเป็นสมาชิก/สายตรวจ ศดธ. ๕) สร้างจิตวิญญาณเครือข่ายและ จนท.							

ตารางที่ ๕ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ *(ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจ)*

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
สร้างขวัญและกำลังใจโดยจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	๑) เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ๒) เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรม ๓) สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่ประชาชน ๔) ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจ	๑) มีขั้นพิเศษสำหรับศูนย์ดำรงธรรม ๒) มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอและทันสมัย ๓) สร้าง Branding ของศูนย์ดำรงธรรม ๔) มอบรางวัลเชิดชูเกียรติให้แก่ศูนย์ดำรงธรรม/ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	๑) บุคลากรศูนย์ดำรงธรรม ๒) ชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ๓) ชุดไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทอำเภอ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐	๑) สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ ๙๕% ๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน	๑) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ๒) ระบบฐานข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนของอำเภอ	๑๕๐ ล้าน	งบกรม จังหวัด	กระทรวงมหาดไทย

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กุล่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ให้ความรู้และความมั่นใจในการทำงาน	๑) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีองค์ความรู้ ๒) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นและมีความเชี่ยวชาญ	๑) อบรม ให้ความรู้และการศึกษาดูงานของผู้ปฏิบัติงาน ๒) จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน	๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั่วประเทศ ๒) ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง (จังหวัด อำเภอ อปท. รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน ภาคประชาสังคม)	ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง	๑) ความพึงพอใจของประชาชนร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ๒) ร้อยละของจำนวนเรื่องยุติ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐)	๑) แบบสอบถาม ๒) ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน	๑๐๐ ล้านบาท	๑) งบกรมจังหวัด ๒) กรมการปกครอง ๓) งบ ๖๑ (เพิ่มเติม)	๑) กรมการปกครอง ๒) ที่ทำการปกครองจังหวัด

๔. ภาพกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง "การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ"
จัดโดย
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
ร่วมกับ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และสถาบันพระปกเกล้า
วันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐
โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทาราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์

ภาคผนวก ฏ

ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒
จัดโดย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมตรัง กรุงเทพมหานคร
และ วันที่ ๑๙-๒๑ เมษายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมอเล็กซานเดอร์ กรุงเทพมหานคร

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อพัฒนาเพิ่มทักษะบุคคลากรของศูนย์ดำรงธรรมรองรับภารกิจการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง ต่อเนื่อง เข้มแข็ง ยั่งยืน

๑.๒ เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีความรู้ความสามารถและมีแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนมีแนวทางในการบูรณาการ

๑.๓ เพื่อพัฒนาปรับระบบการทำงาน การให้บริการศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพรองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ สร้างเครือข่าย สั่งสมประสบการณ์การทำงานและนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

๑.๔ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล โดยให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่โดยเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างราชการและประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

๒.กลุ่มเป้าหมาย

รุ่นที่ ๑ จำนวน ๒๓๕ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ คน เครือข่ายงานศูนย์ดำรงธรรมของแต่ละจังหวัด จังหวัดละ ๑ คน (๗๖ คน) เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ๓ คน เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขต ๕๒ เขต (๕๒ คน) และเจ้าหน้าที่โครงการและวิทยากร ๓๐ คน

รุ่นที่ ๒ จำนวน ๒๗๔ คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๒ คน (๑๕๐ คน) ผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวม ๙๒ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่โครงการฯ ๓๐ คน

๓.๑ การบรรยาย

๓.๑.๑ กล่าวเปิดและมอบนโยบายเรื่อง ศูนย์ดำรงธรรม โดย ปลัดกระทรวงมหาดไทย

(๑) ความเป็นมา/หลักคิด

โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินของไทยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค (จังหวัด/อำเภอ) ส่วนท้องถิ่น เดิมจะให้ความสำคัญกับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ปัจจุบันจะให้ความสำคัญกับส่วนท้องถิ่น มีการจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่นเพิ่มขึ้นมาก และมีการกระจายอำนาจโดยนำอำนาจของราชการส่วนภูมิภาคไปให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ทำให้หน่วยงานภูมิภาคบางหน่วยถูกยุบเลิกหรือเปลี่ยนแปลงไป โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นจะได้รับงบประมาณมากขึ้นมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น ส่วนราชการส่วนภูมิภาคถูกลดบทบาทอำนาจหน้าที่ ถูกตัดทอนงบประมาณลง และลดหรือยุบเลิกอัตรากำลังลง จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลที่ทั่วถึง บางกรณีไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ/รัฐบาล จึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่ออุดช่องว่างการดูแลความทุกข์ของประชาชนขึ้น โดยให้อำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบหรือมีแต่ทำไม่ได้สมบูรณ์ คือ เป็นจุดประสานการดำเนินการของทุกภาคส่วน ในจังหวัด ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จึงให้ทุกส่วนให้การสนับสนุนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๒) โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ให้ทุกส่วนราชการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้น โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงต้องประกอบด้วยทุกส่วนราชการ โดยให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดบริหารจัดการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการดำเนินงาน รวมทั้งใช้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในการบังคับบัญชาทุกส่วนราชการภายในจังหวัด รวมทั้งราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ แต่ไม่จำเป็นต้องให้ทุกส่วนราชการส่งเจ้าหน้าที่มาประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยอาจสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาประจำตามความเหมาะสม หรือมีระบบติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการนั้นไว้โดยสะดวกรวดเร็ว เมื่อต้องการได้รับการสนับสนุนข้อหารือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

(๓) ภารกิจอำนาจหน้าที่

จากการปรับบทบาทภารกิจของราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการยุบเลิกหรือลดอัตรากำลังของบางส่วนราชการส่วนภูมิภาคลง ทำให้เกิดความไม่สมบูรณ์ของการเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัด ลักษณะภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงเป็นการเติมเต็มให้ส่วนราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีความสมบูรณ์ขึ้น

(๔) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

๔.๑ ต้องเป็นผู้มีความรอบรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) รอบรู้เรื่องงานหรือกฎหมายของทุกส่วนราชการ

(๒) รอบรู้เรื่องคนหรือส่วนราชการที่รับผิดชอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(๓) รอบรู้เรื่องการประสานงาน

๔.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องสามารถประเมินหรือคาดหมายสถานการณ์ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่วงหน้าได้ ในแต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละจังหวัด มักมีปัญหาความเดือดร้อนที่เป็นปัญหาประจำถิ่นในแต่ละช่วงเวลาในรอบปี ซึ่งสามารถคาดการณ์หรือคาดหมายล่วงหน้าได้ เช่น ปัญหาชาวบ้านประสบภัยแล้ง ปัญหาราคาพืชผลตกต่ำ ปัญหาการบุกรุกป่า เป็นต้น

๔.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องมีความอดทนอดกลั้น มีจิตวิทยา จับประเด็นเป็น ซักถามเป็น มีความสังเกตเห็นความผิดปกติหรือลักษณะของคน เพราะผู้ที่มาติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมล้วนแต่เป็นผู้มีความทุกข์ใจ ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งอาจมีการกระทำในสิ่งที่ไม่คาดคิดขึ้นมาได และต้องเป็นผู้สามารถบูรณาการกับทุกภาคส่วนได้เพื่อไปดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

(๕) การจัดระบบงานศูนย์ดำรงธรรม

๕.๑ นอกจากมีการลงรับเรื่องตามปกติและจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่างๆ แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องมีการลงระบบนัดหมายผู้ร้อง นัดหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการลงไปดำเนินการในพื้นที่หรือสอบสวนพยานผู้เกี่ยวข้องต่างๆ นัดหมายหรือกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละขั้นตอน รวมทั้งกำหนดเวลาที่ให้ผู้ร้องติดตามสอบถามความคืบหน้าแต่ละขั้นตอน นอกจากนี้ ยังต้องจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนด้วยว่าเรื่องใดควรดำเนินการเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะเรื่องการถวายฎีกา เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนมากหรือมีเหตุฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน เป็นต้น

๕.๒ การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร นอกเหนือจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ต้องจำแนกเป็นหมวดหมู่ไว้แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องมีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้เป็นหมวดหมู่ เช่น ข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด ข้อมูลพื้นที่เกษตรกรรม อุตสาหกรรม สถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลราคาพืชผลเกษตร ในแต่ละช่วงเวลาของปี ราคาสารเคมีทางเกษตร ข้อมูลปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำในเขื่อน หรือแหล่งน้ำของจังหวัด เป็นต้น

(๖) ผลจากการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

๖.๑ รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นลำดับต้นๆ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

๖.๒ การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมมีโอกาสได้รับประสบการณ์ที่หลากหลายจึงถือเป็นโอกาสอันดีที่จะได้รับการฝึกปฏิบัติและได้รับความรู้ที่มากมายไปด้วยในตัว ผู้ที่ผ่านงานศูนย์ดำรงธรรมจึงเป็นผู้ที่มีศักยภาพและมีองค์ความรู้หลายด้านเป็นที่ต้องการของผู้บังคับบัญชาในทุกระดับ

๖.๓ ได้รับบุญกุศล งานศูนย์ดำรงธรรมเป็นเหมือนโรงแก้ทุกข์ให้ประชาชน การได้ช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากถือเป็นการทำกุศล ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจึงได้รับผลบุญจากการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ไปด้วย และยังได้รับสิ่งดีๆ ในชีวิต

๗. บทสรุป

ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่ ๓ ด้าน คือ

๗.๑ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาที่ไม่มีหน่วยงานไหนทำ หรือมีแต่ทำได้ไม่สมบูรณ์

๗.๒ ทำหน้าที่รับเรื่อง – ส่งต่อ ในงานที่ไม่สามารถทำได้ไปให้หน่วยงานที่มีศักยภาพหรือส่วนกลางเพื่อดำเนินการต่อไป

๗.๓ ประชาสัมพันธ์งานสำคัญของจังหวัด รวมทั้งทำความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์วิธีการพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยกฎหมายปกติ ขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดวิเคราะห์เรื่องและรวบรวมข้อมูลส่งให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดกระทรวงมหาดไทย เช่น เรื่องการบุกรุกที่ดินที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ การแก้ไข คือ การถอนสภาพป่าสงวนฯ หรือปัญหาความเดือดร้อนซ้ำซากเพื่อรวบรวมส่งให้หน่วยเหนือแก้ไขปัญหาต่อไป

นอกจากนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยฝากถึงผู้ว่าราชการจังหวัด กรณีชี้แจงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องช้าง หรือชาวบ้านประท้วงการสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหิน แม้ไม่ใช่เรื่องของกระทรวงมหาดไทยโดยตรง เป็นเรื่องของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่ผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดต้องรับผิดชอบงานของจังหวัดทุกกระทรวง ตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ระบุว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรีกระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติการให้เหมาะสมกับท้องที่และประชาชน และเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการฝ่ายบริหาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด และรับผิดชอบในราชการจังหวัดและอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจึงเป็นกลไกหนึ่งในการช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทุกหมู่เหล่าในพื้นที่

๓.๑.๒ บรรยาย เรื่อง “ความคาดหวังของรัฐบาลที่มีต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม”
โดย พ.อ. คฑาวุธ ขจรกิตติยุทธ ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี

รัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เข้ามาบริหารราชการแผ่นดิน ได้สืบทอดงานและสานต่อภารกิจที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาของประเทศไทยไว้ 3 ระยะ ตั้งแต่เมื่อเข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

ระยะแรก มุ่งระงับยับยั้งความแตกแยก ยุติการใช้กำลังและอาวุธสงครามก่อความรุนแรง แก้ไขผลกระทบที่รัฐบาลก่อนหน้า ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ ตลอดจนเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และมุ่งนำความสุข ความสงบ กลับคืนสู่ประเทศ

ระยะที่สอง ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว จัดตั้งสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จัดตั้งคณะรัฐมนตรีบริหารราชการแผ่นดิน จัดตั้งสภาปฏิรูปแห่งชาติ คณะกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ คสช. (แม่น้ำ ๕ สาย) เพื่อออกแบบวางรากฐาน ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

ระยะที่สาม ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับถาวรและจัดการเลือกตั้งทั่วไป เพื่อพัฒนาประเทศไทยสู่ความเป็นประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข เป็นสังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมภิบาลและเสถียรภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้ประเทศไทยมีเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลให้ความสำคัญในการดำเนินงานในการขับเคลื่อน และปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญหลายประการ ส่งเสริมความสามัคคี สร้างความปรองดอง และสมานฉันท์ของประชาชนในชาติ ขจัดความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาที่สะสมมานานหลายปี ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อม ในส่วนที่จะดำเนินการในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลชุดใหม่ รวมทั้งได้น้อมนำ แนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอันจะนำประเทศไทยไปสู่การพัฒนาที่ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

รัฐบาลกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน 11 ด้าน และมีการขับเคลื่อนงานสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ด้านความมั่นคง ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการต่างประเทศ และด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม โดยใน 2 ปีที่ ผ่านมา (12 กันยายน 2557 ถึง 12 กันยายน 2559) การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลได้ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่สำคัญของประเทศทั้ง 11 ด้าน

โดยมีผลงานการขับเคลื่อน และการปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย (IUU.Fishing) การแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ แรงงานต่างด้าว และผู้หลบหนีเข้าเมือง การฟื้นฟูเศรษฐกิจ และรักษาการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการยกระดับการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน

การขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศในบางประเด็นอาจไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง รัฐบาลจึงได้วางแผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปในระยะที่ 2 (เดือนกันยายน 2559 ถึง เดือนกรกฎาคม 2560)

โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน การยกระดับคุณภาพการศึกษาและสาธารณสุข การพัฒนาเกษตรกรรมไทยให้ยั่งยืน การบริหารจัดการน้ำ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การปฏิรูปการจัดการที่ดินชุมชน การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การสร้างฐานอุตสาหกรรมใหม่ การสร้างความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ การส่งเสริมการค้าชายแดน การรักษาสมดุลความสัมพันธ์ประเทศมหาอำนาจ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

รัฐบาลวางแผนการปฏิรูปประเทศสืบเนื่องจนถึงปี 2579 โดยจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดีกินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาค และเป็นธรรม ยุทธศาสตร์ชาติ ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปี ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง

2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน

4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม

5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

6) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

คำแถลงนโยบาย 11 ด้าน ได้แก่ 1) ปกป้องเชิดชูสถาบัน 2) รักษาความมั่นคง 3) ลดความเหลื่อมล้ำ/สร้างโอกาสเข้าถึงบริการภาครัฐ 4) การศึกษา/ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม 5) ยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุข 6) เพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจฯ 7) ส่งเสริมบทบาท/ใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน 8) พัฒนา/ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ วิทย์เทคโนฯ นวัตกรรม 9)รักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร 10) ส่งเสริมธรรมาภิบาล/ป้องกันปราบปรามทุจริตฯ 11) ปรับปรุงกฎหมาย /กระบวนการยุติธรรม

เดิม คือ วาระแห่งชาติ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การปฏิรูปการศึกษา 2) การบริหารจัดการขยะ 3) การต่อต้านการทุจริต 4) การท่องเที่ยววิถีไทย 5) การต่อต้านการค้ามนุษย์ 6) การเข้าสู่ AC

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นวาระแห่งชาติ ๑๑ ด้าน ๑) การปฏิรูปการศึกษา ๒) การบริหารจัดการขยะมูลฝอย ๓) การต่อต้านการทุจริตในทุกระดับ ๔) การท่องเที่ยววิถีไทย ๕) การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ๖) การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ๗) การแก้ไขปัญหายาเสพติด ๘) การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ๙) การแก้ไขปัญหาราคายางพารา ๑๐) การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม ๑๑) การส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรม

ในมุมของ คสช. 9 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การสร้างความเป็นธรรมในสังคม 2) การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ 3) สร้างความเข้มแข็งภาคเกษตร ความมั่นคงอาหาร/พลังงาน 4) การปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ 5) การสร้างความเชื่อมโยงในภูมิภาค 6) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการรัฐวิสาหกิจ 8) การปรับปรุงระบบโทรคมนาคมเทคโนโลยี 9) การป้องกันปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น

นโยบายเร่งด่วน 18 ด้าน ที่ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาทันทีเป็นงานตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งเกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมทั้งสิ้น ได้แก่ 1) เขตเศรษฐกิจพิเศษ 2) SMEs 3) การจัดการขยะ 4) การบริหารจัดการน้ำ 5) ลดความเหลื่อมล้ำ 6) ที่ดิน 7) ICAO 8) IUU 9) อ่านออกเขียนได้ 10) BOI 11) นวัตกรรม 12) ช่วยเหลือเกษตรกร 13) โครงการพัฒนาริมแม่น้ำเจ้าพระยา 14) 9 คูคลอง 15) OSS 16) NSW 17) Social Business 18) แรงงานต่างด้าว ซึ่งแบ่งเป็นงานด้านมั่งคง และด้านสังคม วิจัย และจิตวิทยา ด้านเศรษฐกิจ ด้านการต่างประเทศ และด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

ความเป็นมาในอดีต คสช. มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด ต่อมาก็ได้มีการเพิ่มเติม คนจำนวน 5 คน ในศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมก็มีงานขึ้นมาหลากหลาย ทั้งงานตามกรอบนโยบายของรัฐบาลในเรื่อง ให้บริการแก่ประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจ ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม สร้างสังคมอุดมธรรม สร้างความมีส่วนร่วมและการปรองดองสมานฉันท์

ภารกิจ 7 มิติ ของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ 1) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 2) บริการเบ็ดเสร็จ 3) บริการรับ-ส่งต่อ 4) บริการด้านข้อมูล 5) บริการให้คำปรึกษา 6)แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว 7) ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล/รับความเห็นการปฏิรูปประเทศ ได้แก่ SME และ BOI ซึ่งสิ่งที่ประทับใจคือเรื่องการบริจาคของให้เนปาล

ศูนย์ดำรงธรรมกับศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี ได้มีการประชุมวีดีทัศน์ทางไกล (VTC) แต่ก่อนทุกวันอังคาร เพื่อติดตามความเคลื่อนไหว และได้เปลี่ยนเป็นทุกวันอังคารสิ้นเดือน ซึ่งหลังการประชุมก็จะสรุปเสนอนายกรัฐมนตรี และท่านก็จะสั่งการในเรื่องต่าง ๆ เป็นคำสั่งนายกรัฐมนตรี ทั้งในเรื่อง SME ที่ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ การประชาสัมพันธ์ในประเด็นปัญหา และการให้เร่งแก้ไขผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น ซึ่งท่านก็ได้เขียนขอบคุณและชมเชยเจ้าหน้าที่ศูนย์ ดำรงธรรมทุกจังหวัดมาด้วย

ทักษะในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส มี 4 ขั้นตอน คือ ๑.เตรียมการ ๒.ปฏิบัติ ๓.สรุป ๔.ประเมินและวัดผล เตรียมการ คือ การเตรียมตัว และเตรียมใจ ซึ่งจะต้องมีเทคนิคการเจรจาที่ดี

กุญแจสู่ความสำเร็จ ได้แก่ 1)การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน “จริงใจ เข้าถึง ให้ความเป็นธรรม” 2)กรอบระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในแต่ละเรื่องต้องชัดเจน 3)กระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องต้องมีรูปแบบเฉพาะ 4)ลดขั้นตอนการส่งต่อเรื่องโดยนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน 5)ระบบการจัดเก็บข้อมูลง่ายต่อการสืบค้น ยากต่อการรั่วไหล 6)ประชาสัมพันธ์เรื่องที่ดำเนินการสำเร็จเพื่อเป็นตัวอย่าง 7) จัดองค์ความรู้ให้บุคลากร 8) ประเมินผลและทบทวน 9) ยอมรับคำแนะนำ

๓.๑.๓ บรรยาย เรื่อง “การปรับทัศนคติการคิดเชิงบวกในการรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ไม่ปกติ” โดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

การคิดเชิงบวก

- ความเคยชิน
- ความคิดบวกและความคิดลบ
- การฝึกสร้างความคิดด้านบวก
- การรับมือกับสถานการณ์ไม่ปกติ

• เราต่างก็มีความเคยชินกับความเป็นส่วนตัว • ความเคยชินบางอย่างก็เป็นสิ่งที่ดี • ความเคยชินบางอย่างก็เป็นอันตราย • ความเคยชินไม่ได้เกิดขึ้นง่ายๆ ต้องอาศัยการสั่งสม ทำซ้ำนับครั้งไม่ถ้วน • เมื่อเป็นความเคยชินแล้ว ก็ยากจะไถ่ถอน ถอดรื้อ เปลี่ยนแปลงออกไป จากวิถีชีวิต วิธีคิด วิธีพูด วิธีทำงาน

ความคิดด้านบวก

- เป็นแนวคิดในยุคใหม่
- มีทั้งที่เป็นความคิดเห็นและวิชาการ
- Positive thinking
- Positive psychology
- มีความพยายามสร้างวิธีการเพื่อพัฒนาคนให้รู้จักคิดแบบนี้

ปัจจัยที่ทำให้คนมองบวกหรือลบ

• ปัจจัยจากอดีต เช่น ทัศนคติ มุมมองที่มีต่อคน โลก สถานการณ์ต่าง ๆ คนมองโลกแง่ร้าย, คนมองโลกแง่ดี,คนเห็นแก่ตัว, เห็นแก่ส่วนรวม

• ปัจจัยขณะเกิดเหตุ เช่น อารมณ์ในขณะนั้น, ปัญหาอื่นๆ รอบตัว, ความหิว, ความง่วง ฯลฯ

๓.๑.๔ บรรยาย เรื่อง "ทำอย่างไรให้เกิดการบูรณาการและแก้ปัญหาหนี้นอกระบบระดับนโยบายและการปฏิบัติในพื้นที่"

วิทยากร	การบรรยาย/อภิปราย
นางสาวเอม เจริญทองตระกูล ผู้อำนวยการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง	การดำเนินการ 5 มิติ ตามแนวทางการบริหารงานเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน (มติ ครม. 4 ตุลาคม 2559) 1. ดำเนินการอย่างจริงจังกับเจ้าหน้าหนี้นอกระบบที่ผิดกฎหมาย - ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหนี้มาร่วมไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบ - เปิดช่องทางให้เจ้าหนี้นอกระบบจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อย (Non-Bank) - เร่งรัด พ.ร.บ. ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกิดอัตรา พ.ศ. 2560 เพิ่มอัตราโทษกับเจ้าหน้าที่นอกระบบที่เรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด 2. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ - กำหนดให้มีผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (สินเชื่อฟิโกไฟแนนซ์) ให้ประชาชนกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายอเนกประสงค์ในวงเงิน 50,000 บาทต่อราย อัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปี - ธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. จัดตั้ง Business Unit ด้านการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ โดยให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ให้ความรู้ทางการเงิน พัฒนาศักยภาพลูกหนี้ พัฒนาศักยภาพองค์กรการเงินชุมชนเพื่อเป็น SFI's Banking Agents และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ผู้มีรายได้น้อย 3. ลดภาระหนี้นอกระบบโดยการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ - มีจุดให้คำปรึกษาปัญหาหนี้นอกระบบ ณ สาขา ธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. พร้อมกับประสานนำลูกหนี้เข้าสู่กลไกของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบใน 77 จังหวัด 4. เพิ่มศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบ - ลูกหนี้นอกระบบที่ไม่มีศักยภาพในการชำระหนี้ หรือมีความสามารถในการชำระหนี้ต่ำ จะได้รับการสนับสนุนฟื้นฟูอาชีพ ผ่านกลไกของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบใน 77 จังหวัด

วิทยากร	การบรรยาย/อภิปราย
	5. สนับสนุนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้อง - พัฒนาเครือข่ายองค์กรการเงินชุมชนให้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบภายในชุมชนอย่างเหมาะสม - จัดทำฐานข้อมูลหนี้นอกระบบ และเผยแพร่ความรู้และทักษะทางการเงินแก่ประชาชน ขั้นตอนการดำเนินการของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบ รับเรื่องการขอไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบเข้าสู่สารบบ แล้วพิจารณาเรื่องและมอบหมายคณะทำงานไกล่เกลี่ยที่ได้แต่งตั้งขึ้นดำเนินการไกล่เกลี่ย 2 กรณี กรณีที่ 1 ส่งหนังสือแจ้งคู่กรณีได้ให้มาไกล่เกลี่ยภายใน 5 วัน นับแต่ได้รับหนังสือ เมื่อคู่กรณีมาพบตามนัดหมายให้แจ้งสิทธิหน้าที่ พันธะทางกฎหมาย อันเป็นผลการไกล่เกลี่ยประนมหนี้นอกระบบให้คู่กรณีทราบ จึงทำการไกล่เกลี่ยและถ้าคู่กรณีตกลงกันไม่ได้หรือไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยต่อไปจะดำเนินการสั่งยุติให้ความช่วยเหลือ ถ้าหากคู่กรณีตกลงกันได้จัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความและลงลายมือชื่อ 2 ฝ่าย กรณีที่ 2 ส่งหนังสือแจ้งคู่กรณีไม่ได้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ติดตามได้ และติดตามไม่ได้ ในส่วนติดตามได้จะแจ้งนัดคู่กรณีมาไกล่เกลี่ย และส่วนติดตามไม่ได้จะสั่งยุติให้ความช่วยเหลือ และรายงานผลต่อคณะกรรมการกำกับการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน ทุก 3 เดือน
นายอาทิตย์ กุหลาบเพ็ชร์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบทวงถามหนี้ กรมการปกครอง	**การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558** 1. **ขอบเขตการบังคับใช้ของกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้** 1.1 ใช้กำกับดูแลการทวงถามหนี้ในระบบและหนี้นอกระบบ 1.2 คุ้มครองเฉพาะลูกหนี้และผู้ค้ำประกันที่เป็นบุคคลธรรม เท่านั้น 1.3 เฉพาะผู้ทวงหนี้ 8 ประเภทเท่านั้นที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย ได้แก่ (1) เจ้าหนี้ผู้ให้สินเชื่อ (2) ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (3) ผู้จัดให้มีการเล่นการพนันเป็นปกติธุระตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน (4) เจ้าหนี้อื่นซึ่งมีสิทธิรับชำระหนี้อันเกิดจากการกระทำที่เป็นทางการค้าปกติ หรือเป็นปกติธุระของเจ้าหนี้ (๑) – (4) ไม่ว่าหนี้ดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายหรทอไม่ก็ตาม (5) ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ (6) ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ (7) ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ (8) ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ 1.4 การทวงหนี้ไม่ต้องขออนุญาต แต่ต้องทวงหนี้ให้ถูกต้องตามกฎหมาย

วิทยากร	การบรรยาย/อภิปราย
	1.5 เฉพาะผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้เท่านั้น ที่ต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ 2. **ข้อห้ามและข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้** 2.1 ทวงหนี้ให้ถูกคน ได้แก่ ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น 2.2 ทวงหนี้ให้ถูกสถานที่ ได้แก่ สถานที่ซึ่งลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ เท่านั้น 2.3 ทวงหนี้ให้ถูกเวลา ได้แก่ วันจันถึงวันศุกร์ ให้ติดต่อทวงหนี้ได้ตั้งแต่เวลา 08.00 – 20.00 น. และในวันหยุดราชการ เสลา 08.00 – 18.00 น. 2.4 ไม่มาทวงบ่อยๆ จนทำให้ลูกหนี้และผู้อื่นเกิดความเดือดร้อนรำคาญ 2.5 ไม่แจ้งหรือเปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ 2.6 ไม่ข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น 2.7 ไม่ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น 2.8 ไม่เรียกค่าทวงถามหนี้เกินกว่าอัตราที่กำหนดไว้ 2.9 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการถวงถามหนี้ 2.10 ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้
พันตำรวจโทวิชัย สุวรรณประเสริฐ เลขานุการศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้และประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม	เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของกระทรวงยุติธรรม โดยใช้พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 สาระสำคัญอยู่ที่มาตรา 4 กำหนดว่า บุคคลใดให้บุคคลอื่นกู้ยืมเงินหรือกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการอำพลางการให้กู้ยืม มีความผิดต้องโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท กฎหมายฉบับนี้เพิ่มคำว่าอำพลางการกู้ยืมเงินโดยใช้วิธีการอื่น ต้องเข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้ 1. เรียกดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ กฎหมายกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ว่าสำหรับบุคคลทั่วไปให้เรียกรับดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี

วิทยากร	การบรรยาย/อภิปราย
	2. กำหนดข้อความอันเป็นเท็จในเรื่องจำนวนเงินกู้หรือเรื่องอื่นๆ เช่น กู้ยืมเงิน 1 แสนบาท แต่เขียนเพิ่ม 2 แสนบาท เป็นต้น ไว้ในหลักฐานการกู้ยืมเพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด 3. กำหนดจะเอาหรือรับเอาซึ่งประโยชน์อย่างอื่นนอกจากดอกเบี้ย ไม่ว่าจะเป็นเงิน หรือ สิ่งของหรือโดยวิธีการใดๆ เช่น การขอข้าว ขอผลไม้ จนเห็นได้ชัดว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืม มาตรา 5 สาระสำคัญไม่ใช่เอาผิดเฉพาะคนปล่อยเงินกู้เท่านั้น แต่เอาผิดกับคนที่รับสิทธิมาโดยมิชอบด้วย กล่าวคือ บุคคลใดได้มาซึ่งสิทธิเรียกร้องจากบุคคลอื่นโดยรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้มาจากการกระความผิดตามมาตรา 4 และใช้สิทธินั้นหรือพยายามถือเอาประโยชน์แห่งสิทธินั้น ต้องระวางโทษที่บัญญัติไว้ในมาตรา 4 มาตรา 6 เมื่อศาลพิพากษาว่าจำเลยมีความผิดแต่รอการกำหนดโทษไว้ ไม่ว่าจะมีคำขอหรือไม่ศาลอาจจะใช้วิธีการเพิกถอนได้ว่าห้ามประกอบอาชีพที่จำเลยกระทำความผิด ผู้ที่จะใช้กฎหมายฉบับนี้คือเจ้าพนักงานของรัฐ ที่จะกล่าวโทษดำเนินคดีกับผู้ที่กระทำความผิด (คนที่ปล่อยเงินกู้) และลูกหนี้สามารถไปกล่าวโทษได้หรือไม่ ตามกฎหมายลูกหนี้ถือว่าเป็นผู้กระทำผิดด้วย เพราะยินยอมให้เจ้าหนี้เรียกอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ลูกหนี้มีหน้าที่ไปร้องทุกข์ต่อพนักสอบสวน และพนักงานสอบสวนมีหน้าที่ไปสอบสวนดำเนินคดีกับเจ้าหนี้ และลูกหนี้ไม่สามารถไปฟ้องเองได้เพราะผิดตาม พ.ร.บ. ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินกำหนด พ.ศ. 2560 การปล่อยกู้โดยเรียกดอกเบี้ยเกินการปล่อยแต่ละครั้งถือว่าต่างกรรมต่างวาระ เช่น ปล่อยกู้ 10 คน ศาลสามารถนับโทษเรียงกระทงความผิดได้ โทษสูงสุดจะลงโทษได้ไม่เกิน 10 ปี
ผู้แทนจากธนาคารออมสิน	ธนาคารออมสินจัดให้มีจุดให้คาปรึกษาปัญหาหนี้นอกระบบ ทุกสาขา เพื่อทำหน้าที่ ให้คาปรึกษา/ประสานนำลูกหนี้นอกระบบ เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหนี้กับเจ้าหนี้ และให้สินเชื่อที่ผ่อนปรนหลักเกณฑ์กว่าปกติ เพื่อนำไปชำระคืนเจ้าหนี้นอกระบบ และเพิ่มศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบ ลูกหนี้นอกระบบที่ไม่มีศักยภาพในการหารายได้ หรือความสามารถในการชำระหนี้นำเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้นอกระบบ ตลอดจนเสริมสร้างความรู้การวางแผนทางการเงิน รวมถึงสร้างวินัยทางการเงิน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้กับลูกหนี้นอกระบบที่ได้รับการแก้ไขหนี้ ให้มีความสุขและมีความมั่นคงในชีวิตอย่างยั่งยืน

วิทยากร	การบรรยาย/อภิปราย
	ไม่กลับไปสู่วงจรหนี้นอกระบบอีก การดำเนินการในเรื่องของสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นฉุกเฉิน บรรเทาความเดือดร้อนภายในครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน หรือ อื่นๆ ตามความจำเป็นแต่ต้องไม่เป็นการนำไปชำระหนี้ ซึ่งคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อมีดังนี้ (1) ต้องลงทะเบียนลูกหนี้นอกระบบกับธนาคารออมสินสาขา (2) เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ มีรายได้ (3) อายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี (4) มีสถานที่ประกอบอาชีพและที่อยู่อาศัยแน่นอน (5) มีบัญชีเงินฝากเผื่อเรียก ณ สาขาที่ยื่นขอกู้เงิน โดยวงเงินให้กู้ ไม่เกิน 50,000 บาท การชำระคืน ไม่เกิน 5 ปี (60 งวด) อัตราดอกเบี้ยเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ไม่เกินร้อยละ 0.85 ต่อเดือน หลักประกัน (1) กรณีบุคคลค้ำประกัน 1 – 2 คน คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.85 ต่อเดือน (2) กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันบางส่วนร่วมกับการประกันสินเชื่อ คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.75 ต่อเดือน (3) กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเต็มวงเงิน คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.05 ต่อเดือน ส่วนเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อจะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้จากรายได้และค่าใช้จ่ายรวมของบุคคลในครอบครัว กรณีเป็นลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่นของธนาคาร จะต้องไม่เป็นลูกหนี้ค้างชำระในวันที่ขอสินเชื่อ

๓.๑.๕ หัวข้อการอภิปราย “ข้อเสนอการปรับปรุงระเบียบกฎหมายเพื่อขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรม”

หัวข้อ	รายละเอียดประเด็นสำคัญ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ (นายระพี ทองโพธิ์ ผอ.ศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี)	- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลที่มีการพัฒนาช่องทางการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ 4 ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล 1111 ตู้ปณ.1111 ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10302 เว็บไซต์ www.1111.go.th และจุดบริการประชาชน 1111 (Counter Service) รวมทั้งการแนะนำระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Portal) ซึ่งจะพัฒนาระบบสารสนเทศ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขึ้นเป็นระบบกลางดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นระบบกลาง สำหรับปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน

หัวข้อ	รายละเอียดประเด็นสำคัญ
	- จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยต้องจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือได้ในเวลาอันรวดเร็วและทันท่วงที
กรมการปกครอง : การขอแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญาในมาตรา ๑๘ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอมีอำนาจให้เข้าไปสอบสวน กรณีได้รับการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินคดีอาญาของพนักงานสอบสวน (ร.ต.อ.หญิง อรุณี อินทรมณี หน.กลุ่มงานพัฒนาระบบการสอบสวนคดีอาญา สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง)	- ขอบเขตอำนาจสอบสวนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากและเกี่ยวข้องกับอำนาจฟ้องของพนักงานอัยการ เพราะถ้าหากว่าการสอบสวนไม่ได้กระทำโดยพนักงานสอบสวนที่มีเขตอำนาจสอบสวนอย่างถูกต้องตาม มาตรา๑๘ และ มาตรา๑๙ แล้ว การสอบสวนนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย พนักงานอัยการไม่มีอำนาจฟ้อง - การขอแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญาในมาตรา ๑๘ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินคดีอาญา กรณีนี้สามารถเปลี่ยนพนักงานสอบสวนได้ จึงไม่เกิดปัญหาเท่าใดนัก แต่ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนพนักงานสอบอสวนแล้วผู้ร้องเรียนยังเห็นว่าอาจไม่ได้รับความยุติธรรมจะให้ผู้ว่าฯ หรือนายอำเภอเข้าตรวจสอบสำนวนในคดีเพื่อความเป็นธรรมด้วยก็ได้
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค : การบูรณาการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับงานศูนย์ดำรงธรรม (นายปัฐวี เยาวลักษณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ)	- หลักการสำคัญ คือ การดึงเอาภาคส่วนของประชาชน ชุมชน มาเป็นผู้ช่วยดูแล ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เข้าสู่ สคบ.ของจังหวัด จะแก้ปัญหาให้จบที่จังหวัด โดยมีการบูรณาการร่วมกับ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และ สคบ.ส่วนกลาง มาร่วมมือกันเป็นสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด เพื่อช่วยในการดูแลประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหา ไกล่เกลี่ย การไม่ได้รับความเป็นธรรมประสบผลสำเร็จและเน้นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคให้ทัดเทียมกับส่วนกลาง เนื่องจากเห็นว่าการละเมิดสิทธิผู้บริโภคส่วนภูมิภาคมีปัญหาไม่แตกต่างจากส่วนกลาง โดยให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดังกล่าว - ปัญหาที่พบบ่อยในปัจจุบันคือ ปัญหาการเช่าซื้อรถมือสอง ซึ่งในประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จะส่งให้คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย และหากไม่สามารถยุติได้ คณะอนุกรรมการจะพิจารณากลั่นกรองอีกครั้ง และหากยังไม่สามารถยุติเรื่องได้ จะส่งต่อพนักงานสอบสวนทำการสอบสวนต่อไป

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย : การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (นายบรรจง ตรีกุล ผอ.ศดธ.มท.)	- อยากให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการบังคับเรียกคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยได้ - เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมักถูกย้ายไปประจำที่หน่วยงานอื่นบ่อย ๆ จึงอยากให้อยู่ในศูนย์ดำรงธรรมเป็นอันดับแรก - งบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินงาน - ระบบตรวจสอบความซับซ้อนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นระบบ ให้ข้อมูลเชื่อมโยงและเพิ่มเติมข้อมูลได้กับหน่วยงาน อื่น ๆ

การระดมความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม

หัวข้อ	ปัญหา/ข้อเสนอ	แนวทางแก้ไข
(๑) โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม	- เพิ่มทหาร ตำรวจ ทนายความ มาปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม -ไม่มีส่วนราชการในระดับจังหวัดเข้ามาสนับสนุนอย่างชัดเจน	- ควรมีข้อสั่งการที่ชัดเจนจากส่วนกลางลงไปในระดับจังหวัด ในการที่ให้แต่ละส่วนราชการมาปฏิบัติหน้าที่ หรือมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรม
	- ไม่มีคู่มือการแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณี เช่น การแก้ไขปัญหาที่ดิน การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น	-มีการจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือวิธีการรับมือกับผู้ร้อง
	- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ไม่มีการระบุตัวตน ทำให้เกิดปัญหาในการติดตามกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด	-ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เพื่อที่จะสามารถดำเนินการได้
	- ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจไม่เพียงพอในการเรียกพยานหลักฐานจากเอกชน	- เพิ่มอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัด
	- ชุดเคลื่อนที่เร็วไม่มีอำนาจเข้าไปตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	-ให้ชุดเคลื่อนที่เร็วมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบ
	-ปัญหา โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม ปัจจุบันยังไม่มีระเบียบกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน	- ให้ตราระเบียบกฎหมายการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม
	- จำนวนบุคลากรกับปริมาณงานในพื้นที่แต่ละจังหวัดไม่เหมาะสม	- จัดสรรบุคลากรประจำพื้นที่แต่ละจังหวัดให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

หัวข้อ	ปัญหา/ข้อเสนอ	แนวทางแก้ไข
	- ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานในการปฏิบัติงาน	-เพิ่มอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมตามระเบียบกฎหมาย และเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมาย เช่น เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา หรือปลัดอำเภอตามระเบียบ ไกล่เกลี่ย
(๒)ปัญหาอุปสรรค	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไม่มีอำนาจเชื่อมโยงกัน - ให้หน่วยเคลื่อนที่เร็ว มีอำนาจในการเจรจาไกล่เกลี่ย บังคับคู่กรณีให้มาไกล่เกลี่ยได้ตามกฎหมาย	
	- บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน	- ควรมีการจัดจ้างบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม
	- งบประมาณที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับส่วนใหญ่นำไปใช้ในการจัดจ้างบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ทำให้งบประมาณในการบริหารงานอย่างอื่นไม่เพียงพอ	-ให้ส่วนกลางสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานเพิ่มเติม
	- เอกสารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีเป็นจำนวนมากทำให้ยากต่อการจัดเก็บ เนื่องจากมีพื้นที่ในการจัดเก็บที่ไม่เพียงพอ	-ควรมีการจัดการเอกสารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ
(๓)การบริหารจัดการ	-ระบบไม่สามารถตอบสนองการเรียกดูฐานข้อมูลได้หลากหลาย - ข้าราชการที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนน้อย -ให้ มท.จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนจบ -งบประมาณในการดำเนินการยังไม่เสถียร -ลูกจ้างชั่วคราวไม่มีความก้าวหน้า (เลื่อนเป็นพนักงานราชการ)	- ให้พัฒนาระบบเพื่อสามารถรองรับการรายงานทุกมิติ - ผู้บริหาร และส่วนราชการควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา
	- แบบรายงานมีหลายแบบ - งบประมาณไม่เพียงพอ - นำระบบ ITมาใช้งานน้อย	- ควรมีแบบรายงานมาตรฐานเดียวกัน

หัวข้อ	ปัญหา/ข้อเสนอ	แนวทางแก้ไข
(๔) กฎหมาย/ระเบียบ	- ไม่มีระเบียบหรือกฎหมายรับรองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติชัดเจน	- ให้มีระเบียบหรือกฎหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
(๕) การพัฒนาบุคลากร	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังไม่มีประสบการณ์ในการณ์แก้ไขปัญหาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที - บุคลากรยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน -นำบุคคลไปทำงานอื่น เช่น เลขาฯ ผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าราชการจังหวัด - ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนควรทำงานตามนโยบายของรัฐบาล	- จัดหลักสูตรฝึกพัฒนาบุคลากรศูนย์ ดำรงธรรม และจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง - ควรมีการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน - ให้บุคลากรทำงานตามกรอบศูนย์ดำรงธรรม - กำหนดตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนทำงานตามนโยบายของรัฐบาล
(๖)ปัจจัยที่ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมประสบความสำเร็จ	- ข้อเสนอ งบประมาณ,ยานพาหนะ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลากร,ขวัญกำลังใจ, เงินพิเศษ, บุคลากรจากสังกัดอื่นที่มาช่วย ในการบูรณาการควรจะได้ความดีความชอบที่ชัดเจน -ความร่วมมือของทุกส่วนราชการ -ผู้บริหารให้ความสำคัญ -แรงจูงใจและสวัสดิการในการทำงาน - การบูรณาการการทำงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	
(๗)ข้อเสนอแนะอื่นๆ	- สถานที่ในการทำงานไม่เพียงพอต่อบุคลากร - มีการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้งฝ่ายตรงข้าม	- มีการขยายสถานที่เพื่อให้เพียงพอต่อบุคลากร - มีมาตรการลงโทษผู้ร้องเรียน ในกรณีที่มีการร้องเรียนเท็จ

อภิปรายการถ่ายทอดประสบการณ์การขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดย นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม
ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

<u>แนวทางการดำเนินงาน</u>

- จังหวัดยโสธร ให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมในอันดับแรก โดยยึดหลักว่าประชาชนต้องเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก โดยย้ายสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจากชั้นสอง ลงมาอยู่ที่ชั้นหนึ่งของศาลากลางจังหวัด เพื่อให้เข้าหลักเกณฑ์ของคำว่าศูนย์ราชการสะดวก
- จัดให้ผนังห้องศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร เป็นกระจกใส เพื่อความสบายใจ และไม่อึดอัดในการที่ประชาชนจะมารับบริการ
- ยึดหลัก Service Mind เป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม ด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ต่อความเดือดร้อนของประชาชน
- บูรณาการทุกภาคส่วนราชการภายในจังหวัดหมุนเวียนเป็นพลัดเวรมาปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อคลอบคลุมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในทุกๆด้าน
- ตั้งหัวหน้าส่วนราชการภายในจังหวัด พลัดเปลี่ยนเวรเป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร ประจำวัน เพื่อให้ทุกภาคส่วนราชการมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดำรงธรรม
- ไม่ตีกรอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ว่าเป็นแค่งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ทำงานให้บริการอื่น ๆ ที่เป็นการช่วยเหลือประชาชนด้วย รวมทั้งงานตามนโยบายรัฐบาล และงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- นำเทคโนโลยี (ระบบ LINE) มาใช้ติดต่อสื่อสาร ติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากระดับจังหวัดลงไปสู่ระดับอำเภอ เพื่อการให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

<u>ปัญหาอุปสรรค</u>

- ระบบฐานข้อมูล ขณะนี้ทางจังหวัดกำหนดให้ทุกอำเภอต้องคีย์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบของจังหวัดเป็นการรวบรวมข้อมูลไว้ที่จุดเดียว แต่ปัจจุบันระบบยังไม่เสถียร
- ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย และมีการหมุนเวียนเปลี่ยนตำแหน่งงานบ่อยทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง
- ต้องใช้ระยะเวลาในการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีใจรักงานบริการ และดูแลทุกข์สุขของประชาชน ให้เข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำธรรมไม่ได้เป็นเพียงไปรษณีย์ส่งต่อเรื่องเท่านั้น แต่มีหน้าที่ต้องติดตามแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชนจนถึงที่สุด
- การวางระบบงานเรื่องร้องเรียน การติดตามเรื่องยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

การขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร สู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
โดย นางณิทฐา แสวงทอง
รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี

<u>แนวทางการดำเนินงาน</u>

- จัดซื้อรถยนต์ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
- ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น กว้างขวางขึ้น และเป็นห้องกระจกเพื่อความสะดวกโปร่งใสและความสะดวกสบายในการให้บริการประชาชน
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น มุมกาแฟ มุมอ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร เป็นต้น
- จัดพื้นที่การให้บริการแยกกัน เพื่อให้เป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการให้บริการประชาชน เช่น ห้องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ห้องเจรจาไกล่เกลี่ย ห้อง one stop service เป็นต้น
- บูรณาการทุกภาคส่วนราชการภายในจังหวัด เช่น ตำรวจ ทหาร พยาบาลจิตเวช ทนายความ เจ้าหน้าที่ สคบ. หมุนเวียนเป็นเวรมาปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อคลอบคลุมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในทุก ๆ ด้าน
- จัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) โดยมีเจ้าหน้าที่ ทหาร ๑ นาย ตำรวจ ๑ นาย เจ้าหน้าที่ อส. ๖ นาย รวม ๘ นาย เพื่อลงพื้นที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ทันท่วงที
- ขยายจุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนแยก)ไปยังห้างสรรพสินค้า (BIG C สาขาราชบุรี) ทุกวันไม่มีวันหยุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- ผู้ว่าราชการจังหวัด แจกเสื้อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมใส่เป็นแบบฟอร์มเดียวกัน เป็นสีประจำวัน เพื่อความเป็นระเบียบ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- จัดให้มีอาหารกลางวันเลี้ยงเจ้าหน้าที่ที่เข้าเวร และเจ้าหน้าที่ที่ประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นประจำทุกวัน
- ตั้งหัวหน้าส่วนราชการภายในจังหวัด พลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นเวรปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ประจำวัน

<u>ปัญหาอุปสรรค</u>

- บุคลากรไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่มีการย้ายหน้าที่การปฏิบัติงานบ่อยทำให้งานไม่มีความต่อเนื่อง
- ปัญหาเรื่องการติดตามเรื่อง และการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน ระยะเวลาการรายงาน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด ซึ่งจังหวัดได้มีหนังสือเวียนแจ้งให้ส่วนราชการภายในจังหวัดดำเนินการเรื่องร้องเรียนและรายงานผล ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัดด้วยแล้ว

กรอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์[1]

เรื่องกรอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐนั้น ก่อนจะพูดถึงกรอบแนวทาง เชื่อว่าส่วนใหญ่คงรู้จักแล้วว่าที่สาธารณประโยชน์คืออะไร แต่ในทางปฏิบัติก็จะมีปัญหาบางครั้งแยกไม่ออกจะดูอย่างไร่ว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์ ที่รกร้างว่างเปล่าหรือที่ราชพัสดุ ซึ่งในการแก้ไขปัญหาหากไม่รู้ถึงสถานะของที่ดินแล้ว เราจะไม่สามารถปรับใช้กฎหมายให้ถูกต้องตรงกับสถานะของที่ดินได้ เพราะฉะนั้น ในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์นั้น จึงมีความจำเป็นต้องตรวจสอบให้ชัดเจนก่อนว่าที่ดินนั้นเป็นที่ดินสาธารณประโยชน์หรือไม่ อย่างไร ต่อมาในเรื่องของอำนาจหน้าที่ในที่สาธารณประโยชน์เป็นของใคร เมื่อเป็นที่สาธารณประโยชน์แล้ว ผลจะเป็นอย่างไร และทำอย่างไร จะให้ที่ดินดังกล่าวขอบเขตมีความชัดเจน หากมีการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.) แล้ว มีผู้คัดค้านจะทำอย่างไร ที่ผ่านมาเมื่อมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นราษฎรส่วนใหญ่จะอ้างว่า ได้ครอบครองมาก่อน อยู่กันมาตั้งแต่สมัยปู่ย่าตายาย ทางปฏิบัติก็จะต้องเข้าไปสู่กระบวนการของการพิสูจน์สิทธิว่า ครองครองทำประโยชน์ก่อนหรือหลังการเป็นที่ดินสาธารณประโยชน์ การพิสูจน์สิทธิจะมีแนวทางอย่างไร หากผู้ร้องเรียนไม่พอใจ สุดท้ายก็จะต้องเข้าสู่ดำเนินคดีหรือกรณีที่มีการบุกรุกผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาไปแจ้งความดำเนินคดีกับผู้บุกรุกแต่ปรากฏว่าไม่มีการรวบรวมข้อเท็จจริงเพียงพอ ว่าที่ดินนั้นเป็นที่สาธารณประโยชน์หรือไม่อย่างไร เมื่อส่งให้อัยการอัยการสั่งไม่ฟ้องหรือศาลพิจารณาแล้วพยานหลักฐานไม่พอฟังว่าที่ดินนั้นเป็นที่สาธารณประโยชน์ก็จะพิจารณายกฟ้อง จะเกิดความเสียหายต่อทางราชการ

ที่มาของสาเหตุการบุกรุกเป็นอย่างไร นั้น จะมีประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินสาธารณประโยชน์ใหญ่ ๆ อยู่ ๒ ประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรก กรณีที่หลวงไปทับที่ของราษฎร ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการยกเลิกเพิกถอนหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง หรือต้องการออกเอกสารสิทธิในที่ดินของรัฐ ประเด็นที่สอง กรณีมีการร้องเรียนว่าที่ของราษฎรไปทับที่ดินของหลวง คือ มีการออกโฉนด หรือออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ไปทับที่สาธารณประโยชน์หรือมีผู้มีอิทธิพลหรืออ้างว่าเป็นผู้มีอิทธิพล ประเด็นร้องเรียนดังกล่าวนี้มีที่มาหลายช่องทางไม่ว่าจะผ่านรัฐมนตรี ผ่านนายกรัฐมนตรี ผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สุดท้ายก็ส่งมาให้กระทรวงมหาดไทย และส่งต่อให้กรมที่ดิน ซึ่งกรมที่ดินก็จะส่งให้สำนักงานที่ดินจังหวัดเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ หากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ก็จะแก้ไขง่าย แต่ถ้าเป็นปัญหาที่เรื้อรังมานานก็จะแก้ไขยาก

---

[1] นายชัชวาล สมจิตต์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการจัดการที่ดินของรัฐ
สำนักจัดการที่ดินของรัฐ กรมที่ดิน

กรณีที่มีข้อพิพาทหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินสาธารณประโยชน์เกิดขึ้นในพื้นที่หน่วยงานใด จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทหรือข้อร้องเรียนนั้น กระทรวงมหาดไทยวางระเบียบไว้ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณสมบัติในแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดว่า ในการดำเนินการจะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการระงับข้อพิพาทหรือร้องทุกข์กล่าวโทษภายใน ๓๐ วัน นับแต่รู้เหตุแห่งข้อพิพาทหรือคดีนั้น หากคดีจะขาดอายุความให้ร้องทุกข์กล่าวโทษโดยทันทีถ้าท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้รายงานนายอำเภอทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ครบกำหนด ๓๐ วัน พร้อมเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินได้และนายอำเภอจะดำเนินการเอง หรือร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการก็ได้ สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นค่ารังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดตรวจสอบ การดำเนินคดีต่างๆ ก็ดี ให้เบิกจ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกตัวอย่าง ถ้ามีการพิพาทเกี่ยวกับที่ดินสาธารณประโยชน์สักแปลง และท้องถิ่นต้องการที่จะรังวัดตรวจสอบ ถ้าใช้ช่างรังวัดของจังหวัดก็สามารถที่จะวางเงินมัดจำให้ช่างรังวัดของจังหวัดออกไปรังวัดตรวจสอบได้เลย แต่ถ้าจังหวัดไม่มีช่างรังวัดหรือต้องการช่างรังวัดจากกรมที่ดินวิธีการคือ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวางเงินและออกเช็คให้กรมที่ดิน กรมที่ดินก็จะส่งช่างรังวัดไปดำเนินการโดยจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พักด้วย ซึ่งค่าใช้จ่ายจะสูงกว่าของจังหวัด

ที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ตามมาตรา ๑๓๐๔ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะมี ๓ ประเภทด้วยกัน คือ (๑) ที่รกร้างว่างเปล่าและที่ดินซึ่งมีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้งหรือกลับมาเป็นของแผ่นดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน (ที่รกร้างว่างเปล่า) (๒) ทรัพย์สินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน (ที่สาธารณประโยชน์) (๓) ทรัพย์สินใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ (ที่ราชพัสดุ)

ในส่วนของที่รกร้างว่างเปล่านั้นเป็นอย่างไร ต้องเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกันและจะต้องไม่มีใครมีสิทธิครอบครองตามกฎหมาย ทั้งหมดนี้คือองค์ประกอบของที่ดินรกร้างว่างเปล่า ยกตัวอย่าง เช่น ที่เขา ภูเขา หรือปริมณฑลเขา ๔๐ เมตร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ฉบับลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๒๓ ที่สาธารณประโยชน์ประชาชนเลิกใช้แล้ว และได้มีพระราชกฤษฎีกาประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดินจะมีผลเป็นการถอนสภาพที่สาธารณประโยชน์ดังกล่าวเป็นที่รกร้างว่างเปล่าตามมาตรา ๒๖(๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ.๒๕๑๘ หรือเป็นกรณีที่มีพระราชกฤษฎีกาถอนสภาพที่ดินสาธารณประโยชน์เพื่อนำไปจัดหาผลประโยชน์ตามประมวลกฎหมายที่ดินก็จะมีผลให้ที่ดินสาธารณประโยชน์ นั้น เป็นที่รกร้างว่างเปล่าด้วย เป็นต้น

ที่สาธารณประโยชน์เป็นอย่างไร ได้มีคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด ที่ ๒๒๙/๒๕๕๑ วินิจฉัยว่า วิธีการพิจารณาว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์หรือไม่

(๑) ต้องดูว่ามีการสงวนหวงห้ามตามกฎหมายหรือไม่ การสงวนหวงห้ามตามกฎหมายจะแบ่งออกเป็น ๓ ช่วงด้วยกัน คือ

(๑.๑) ก่อนปี พ.ศ. ๒๔๗๘ จะไม่มีรูปแบบ อาจจะเป็นประกาศสงวนหวงห้ามโดยผู้ว่าการมณฑล สมุหเทศาภิบาล กรมการอำเภอ (คำพิพากษาศาลฎีกา ที่ ๗๗๐/๒๕๑๖) และจะรู้ได้อย่างไรว่าการสงวนหวงห้ามก่อนปี พ.ศ. ๒๔๗๘ จะดูได้จากตรงไหน เราคงไปหาหลักฐานอย่างอื่นหรือประกาศหวงห้ามไม่ได้ เนื่องจากระยะเวลาล่วงเลยมานานมากแล้ว จึงต้องดูจากทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ ซึ่งในทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ จะระบุในช่องผู้ประกาศสงวนหวงห้ามว่า ใครเป็นผู้ประกาศสงวนหวงห้ามตั้งแต่ปีไหน สงวนไว้เพื่อประโยชน์อะไร ตรงนี้เป็นส่วนหนึ่งที่เราใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์มาตั้งแต่เมื่อไหร่ คือ วันที่มีการประกาศหวงห้ามนั่นเอง

(๑.๒) ช่วงที่ ๒ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๔๗๘ - ปี พ.ศ. ๒๔๙๗ ระหว่างนี้การสงวนหวงห้ามจะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการหวงห้ามที่ดินรกร้างว่างเปล่าอันเป็นที่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน พ.ศ. ๒๔๗๘ ใช้บังคับ โดยบัญญัติให้การสงวนหวงห้ามจะต้องออกเป็นพระราชกฤษฎีกาเท่านั้น สาเหตุที่ออกกฎหมายนี้ก็เนื่องจากว่าการประกาศหวงห้ามก่อนปีพ.ศ. ๒๔๗๘ นี้เป็นเพียงการกะประมาณ จะเห็นว่าในทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ของแปลงหนึ่งๆ จะมีการสงวนหวงห้ามไว้เป็น ๑๐๐ ไร่ ๑,๐๐๐ ไร่ บางแปลงเป็น ๑๐,๐๐๐ ไร่ เพราะในสมัยนั้นไม่มีการรังวัดเป็นเพียงการคาดคะเนเท่านั้น กฎหมายดังกล่าว จึงกำหนดให้ต้องออกเป็นพระราชกฤษฎีกาสงวนหวงห้ามและจะต้องมีการจัดทำแผนที่แนบท้ายมีการกำหนดรายละเอียดว่าจะสงวนหวงห้ามไปทำอะไร เนื้อที่เท่าใด ให้มีความชัดเจนขึ้น แต่มีอยู่กรณีหนึ่ง เมื่อประมาณปี พ.ศ. ๒๔๘๖ จะมีหนังสือเวียนจากกระทรวงมหาดไทยสั่งการ ให้ทุกตำบลทุกหมู่บ้านกันพื้นที่ไว้ เป็นที่สาธารณประโยชน์ประจำหมู่บ้านหรือที่สาธารณประโยชน์ประจำตำบล ถ้าเป็นหมู่บ้าน ๒๕ ไร่ ถ้าเป็นตำบล ๕๐ ไร่ เพื่อกันไว้เป็นพื้นที่ส่วนกลาง การกันพื้นที่ในส่วนนั้นถือว่าเป็นการสงวนหวงห้ามโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ในเมื่อกฎหมายที่บังคับใช้ขณะนั้นบัญญัติว่าการสงวนหวงห้ามต้องออกเป็นพระราชกฤษฎีกา เรื่องนี้เคยมีคำวินิจฉัยศาลฎีกา ที่ ๑๒๕๔/๒๕๓๐ ว่าการสงวนหวงห้ามดังกล่าวนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย เนื่องจากไม่มีการออกพระราชกฤษฎีกา แต่อย่างไรก็ดีถ้าพื้นที่ตรงนั้นมีประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น ทำเป็นสนามเด็กเล่น เป็นสนามกีฬา หรือขุดสระน้ำ หรือเป็นที่สาธารณะประจำหมู่บ้าน หรือเป็นที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ก็อาจจะเป็นที่สาธารณประโยชน์โดยสภาพการใช้ร่วมกันของราษฎรก็ได้ ตรงนี้ก็ต้องดูข้อเท็จจริงเป็นเรื่องๆ ไป

(๑.๓) ช่วงที่ ๓ หลังปี พ.ศ. ๒๔๙๗ มีประมวลกฎหมายที่ดินบังคับใช้การสงวนหวงห้ามหลังปี พ.ศ. ๒๔๙๗ ก็ต้องออกเป็นประกาศคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติตามมาตรา ๒๐ (๔) แห่งประมวลกฎหมายที่ดินเท่านั้น

(๒) เกิดขึ้นโดยสภาพการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ยกตัวอย่าง เช่น มีที่ว่างที่ไม่มีผู้ใดเป็นผู้มีสิทธิในที่ดินนั้นและมีคนเข้าไปใช้เป็นที่เลี้ยงสัตว์ร่วมกันหรือเข้าไปใช้ประโยชน์ร่วมกันทำกิจกรรมส่วนรวม ทุกคนรู้ว่าพื้นที่ตรงนี้เป็นที่สาธารณประโยชน์ ใครๆ ก็สามารถใช้ประโยชน์ได้ ที่ดินตรงนั้นก็จะเป็นที่สาธารณประโยชน์โดยสภาพการใช้ประโยชน์ร่วมกัน

(๓) เกิดขึ้นโดยสภาพธรรมชาติ เช่น หนอง สระน้ำ คลอง ลำราง

(๔) เกิดขึ้นโดยทางนิติกรรม (โดยการอุทิศ) ซึ่งจะมีทั้งการอุทิศโดยตรงและอุทิศโดยปริยาย

(๔.๑) การอุทิศโดยตรง ยกตัวอย่างเช่น มีการจดทะเบียนหรือทำหนังสือยกให้เป็นที่หรือทางสาธารณประโยชน์ แต่มีประเด็นปัญหาว่า หากการอุทิศไม่ได้จดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่จะมีผลตามกฎหมายหรือไม่ เรื่องดังกล่าวได้เคยมีคำวินิจฉัยของศาลฎีกาที่ ๒๙๗๐/๒๕๔๓ ว่าการอุทิศนั้นจะมีผลทันที โดยไม่จำเป็นต้องทำตามแบบพิธีจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ที่รับโอนต่อมาไม่สามารถอ้างสิทธิในที่ดินนั้นได้

(๔.๒) การอุทิศปริยาย ยกตัวอย่าง เช่น มีที่ดินอยู่แปลงหนึ่งประชาชนทั่วไปสามารถผ่านไปผ่านมาในที่ดินแปลงนี้ได้ไม่เจาะจงว่าใครจะใช้ก็ได้เป็นเวลานานๆ จนเข้าใจว่าพื้นที่นั้นเป็นทางสาธารณประโยชน์เจ้าของที่ดินไม่เคยแสดงเจตนาหวงกันไว้ นั่นก็เป็นการอุทิศโดยปริยาย แต่ถามว่านานเท่าไหร่ ไม่มีกำหนด จึงอนุโลมในเรื่องของการครอบครองปรปักษ์โดยใช้เวลา ๑๐ ปี ในการพิจารณา จะมีคำวินิจฉัยของศาลฎีกาไว้หลายเรื่อง (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๑๕๔๒/๒๕๒๕, ๑๔๙๘-๑๔๙๙/๒๕๒๙, ๓๖๔๗/๒๕๒๙, ๑๙๙๘/๒๕๓๗, ๒๕๒๖/๒๕๕๐)

เมื่อเป็นที่สาธารณประโยชน์แล้วผลจะเป็นอย่างไร

(๑) ไม่สามารถโอนได้ ตามมาตรา ๑๓๐๕ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เว้นแต่จะต้องตราเป็นพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาเท่านั้น

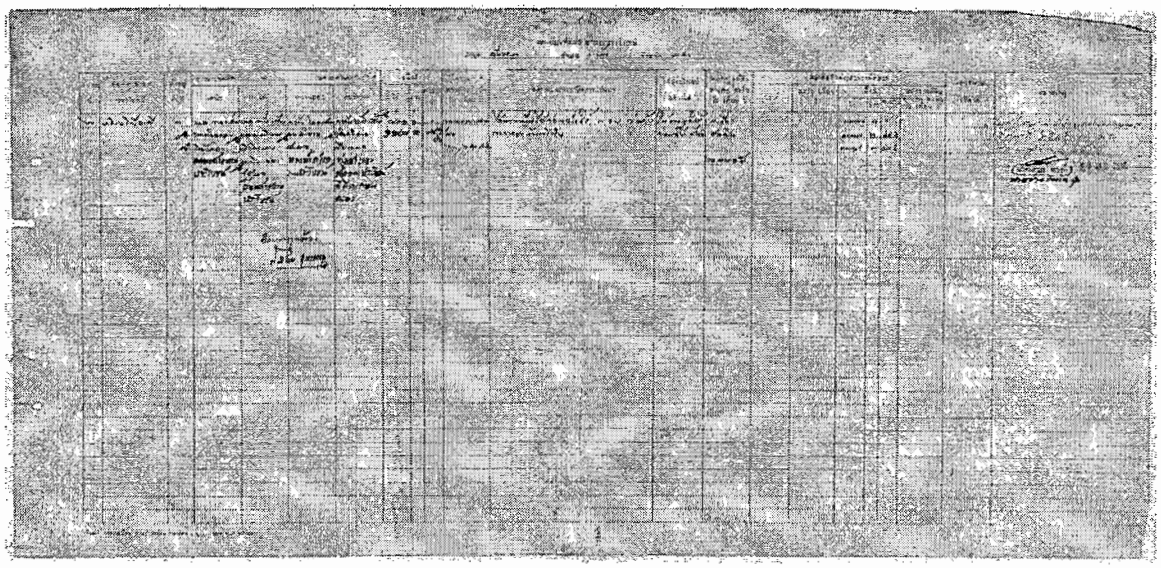
(๒) ห้ามยกเรื่องอายุความขึ้นต่อสู้กับรัฐ ตามมาตรา ๑๓๐๖ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จะมีหลายกรณีที่มีผู้อ้างว่าอยู่อาศัยมานาน และอ้างว่าตนครอบครองปรปักษ์ในที่ดินของรัฐขึ้นต่อสู้กับรัฐไม่ได้ (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกา ที่ ๓๓๐๑-๓๓๓๑/๒๕๑๖)

(๓) ไม่อยู่ในข่ายบังคับคดี ตามาตรา ๑๓๐๗ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(๔) เมื่อเป็นที่สาธารณประโยชน์แล้วก็จะเป็นเรื่อยไปจนกว่าจะมีพระราชกฤษฎีกา ถอนสภาพ มีคำพิพากษาฎีกา ที่ ๔๒๘/๒๕๑๑ คลองสาธารณะ เดิมมีสภาพเป็นคลองต่อมาตื้นเขินจนพื้นดินเป็นพื้นระดับเดียวกับพื้นดิน โฉนดแปลงที่ติดกันก็เลยเข้าไปครอบครองทำประโยชน์ ในส่วนที่เป็นคลอง

มีการฟ้องร้องกัน ศาลพิพากษาว่าการเป็นคลองสาธารณะ จะมีสภาพเป็นคลองสาธารณะ จนกว่าจะมีพระราชกฤษฎีกาถอนสภาพให้พ้นสภาพการเป็นคลองแล้วเท่านั้น

ทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ ซึ่งมีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน ฉะนั้นในแต่ละพื้นที่จึงควรที่จะเก็บทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ไว้ให้ดี เนื่องจากใช้เป็นเอกสารราชการ และสามารถอ้างเป็นพยานหลักฐานได้ ดังจะเห็นว่า ในมาตรา ๘ ตรี แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน วรรคท้าย บัญญัติว่า **"ที่ดินที่ยังไม่มีหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงให้ถือตามเอกสารราชการ"** นั้น ก็คือ ทะเบียนที่สาธารณประโยชน์นั่นเอง ยกตัวอย่าง มีกรณีหนึ่งที่สาธารณประโยชน์ดอนย่างแย้ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดปัจจุบัน มีการฟ้องร้องกัน กรณีพิพาทระหว่างผู้ที่ครอบครองกับส่วนราชการ มีการอ้างทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ในชั้นศาล ศาลจะรับฟังทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ว่ามีการสงวนหวงห้ามไว้จริง และพิพากษาให้ส่วนราชการชนะคดี สำหรับกรณีที่เป็นฉบับคัดลอกนั้นหากมีพนักงานเจ้าหน้าที่ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องแล้ว ก็ถือว่าเป็นเอกสารราชการรับฟังได้เช่นกัน



การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง เป็นการดำเนินการตามมาตรา ๘ ตรี แห่งประมวลกฎหมายที่ดินและระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง พ.ศ. ๒๕๑๗ หากมีผู้คัดค้านก็ต้องดำเนินการตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๔๕ (พ.ศ. ๒๕๓๗) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. ๒๔๙๗ ว่าผู้คัดค้านมีหลักฐานแสดงสิทธิในที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือไม่ ถ้าไม่มีให้ฟ้องศาลภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่คัดค้านและออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในส่วนที่ไม่มีผู้คัดค้านไปก่อน แต่ถ้ามีหลักฐานแสดงสิทธิในที่ดินตามประมวล

กฎหมายที่ดินจะต้องตรวจสอบว่าหลักฐานดังกล่าวออกโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ การออกกับการตรวจสอบหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงนั้นจะมีวิธีดำเนินการแตกต่างกัน ถ้ายังไม่มีหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงอยู่เลย จะเป็นเรื่องของการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง แต่ถ้ามีหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงอยู่แล้ว แต่แนวเขตไม่ชัดหลักเขตสูญหายจะเป็นเรื่องของการตรวจสอบ ซึ่งการตรวจสอบจะใช้กฎกระทรวงฉบับดังกล่าวไม่ได้ เพราะกฎกระทรวงฉบับดังกล่าว เป็นเรื่องเฉพาะการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงเท่านั้น หากมีราษฎรคัดค้านก็ต้องเป็นการดำเนินการพิจารณาตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของหลักฐานของผู้คัดค้านและไปดำเนินการใช้สิทธิตามวิธีพิจารณาทางปกครองต่อไป กรณีในการรังวัดออกหรือรังวัดตรวจสอบหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง แต่ผู้มีหน้าที่ดูแลไม่สามารถรังวัดชี้แนวเขตได้นั้น จะทำอย่างไร ในทางปฏิบัติควรจะมีการแต่งตั้งกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวเขตโดยพิจารณาจากพยานเอกสาร เช่น หนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ ระวางแผนที่ แผนที่ภูมิประเทศ ภาพถ่ายทางอากาศ โฉนดแปลงข้างเคียงที่ออกโดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งระบุจดที่สาธารณประโยชน์ และเอกสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสารบบยกตัวอย่าง ข้างเคียงเป็นโฉนดสมัยรัตนโกสินทร์ศก (ร.ศ.) และแจ้งจดที่สาธารณะเราอาจจะยึดโฉนดฉบับนั้นเป็นขอบเขตของที่สาธารณประโยชน์ได้แล้วหาแปลงรอบๆ ต่อไป หรือกรณีทะเบียนระบุจดที่เป็นธรรมชาติ เช่น ทางหนองน้ำ ลำรางหรือเขา ในกรณีนี้ให้ยึดตามขอบเขตตามธรรมชาตินั้น รวมถึงการสอบสวนพยานบุคคล ผู้ปกครองท้องที่ในอดีต ปัจจุบัน ผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบประวัติความเป็นมาการใช้ประโยชน์ขอบเขต เนื้อที่ เป็นต้น รวมทั้งการออกไปตรวจสอบสภาพที่ดินเพื่อเป็นข้อมูลทางกายภาพประกอบการพิจารณากำหนดแนวเขตด้วย

ในการดำเนินการกับผู้บุกรุกจะมี ๒ แนวทาง คือใช้หลักนิติศาสตร์กับหลักรัฐศาสตร์ ในการดำเนินการตามหลักนิติศาสตร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือนายอำเภอจะดำเนินการกับผู้บุกรุกจะต้องดำเนินการอย่างไร จะไปแจ้งความดำเนินคดีเลยได้หรือไม่ กรณีที่จะต้องพิจารณาก่อนว่าที่ดินดังกล่าวเป็นที่สาธารณประโยชน์จริงหรือไม่ ประเด็นแรก ดูว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์จริงหรือไม่ มีพยานหลักฐานอะไร ที่แสดงว่าตรงนั้นเป็นที่สาธารณประโยชน์ หากเป็น ก็ต้องพิจารณาว่าบุกรุกตั้งแต่เมื่อใด ถ้ามีการบุกรุกก่อนปี พ.ศ. ๒๕๑๕ คือประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๙๖ ลงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ ใช้บังคับ ฐานความผิดจะเป็นไปตามมาตรา ๙ กับมาตรา ๑๐๘ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางอำเภอจะต้องมีการแจ้งและออกคำสั่งให้ผู้บุกรุกออกไปก่อน ถ้าไม่ดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวจะถือว่ายังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามระเบียบคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๑๕) ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการแจ้งและออกคำสั่งแก่ผู้ฝ่าฝืนตามมาตรา ๙ แห่งประมวลกฎหมายที่ดินอยู่ก่อนวันที่ประกาศคณะปฏิบัติ ฉบับที่ ๙๖ ลงวันที่

๒๙ กุมภาพันธ์ พุทธศักราช ๒๕๑๕ (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๓๐๑๗/๒๕๒๔) แต่ถ้าเป็นการครอบครองหลังปี พ.ศ. ๒๕๑๕ จะเป็นความผิดตามมาตรา ๙ กับมาตรา ๑๐๘ ทวิ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้บุกรุกออกจากที่ดินก่อน แต่ในทางปฏิบัติก็อาจจะแจ้งด้วยก็ได้ไม่บังคับ

สุดท้ายจะเป็น เรื่องของการพิสูจน์สิทธิ ในทางปฏิบัติจะมีผู้กล่าวอ้างว่าอยู่อาศัยมาก่อนเป็นที่ดินที่สาธารณประโยชน์แล้วจะรู้อย่างไรว่าอยู่มาก่อน ก็จะต้องมาพิจารณาว่า ผู้กล่าวอ้างมีหลักฐานอะไรที่แสดงว่าอยู่มาก่อน ซึ่งจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิสูจน์หลักฐานการครอบครองที่ดินของราษฎรในเขตที่ดินของรัฐของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ (กบร.) โดยจะต้องพิจารณาว่า (๑) มีเอกสารที่ทางราชการทำขึ้นหรือลงวันที่ก่อนการเป็นที่ดินของรัฐหรือไม่ เช่น โฉนด, น.ส.๓, น.ส.๓ ก ใบเหยียบย่ำ เป็นต้น หรือไม่ หรือ (๒) เอกสารนั้นลงวันที่หลังจากการเป็นที่ดินของรัฐแต่ก่อนประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ โดยมีข้อความระบุว่า ได้มาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐหรือไม่ หรือ (๓) พยานหลักฐานอื่น ที่สนับสนุนการกล่าวอ้างว่าครอบครองทำประโยชน์มาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐ ซึ่งจะต้องมีการอ่านแปลภาพถ่ายทางอากาศของกรมแผนที่ทหารที่ถ่ายไว้ครั้งแรกหลังจากการเป็นที่ดินของรัฐประกอบด้วย หากปรากฏร่องรอยการทำประโยชน์จริงจึงจะเชื่อตามนั้น ส่วนกรณีที่มีผู้นำหลักฐานการแจ้งการครอบครอง (ส.ค.๑) เพื่อแสดงว่าครอบครองทำประโยชน์มาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐ นั้น เนื่องจากเอกสารหลักฐานการแจ้งการครอบครอง (ส.ค.๑) ไม่ใช่เอกสารราชการ จึงไม่ได้รับสิทธิตามหลักเกณฑ์การพิสูจน์ในข้อ (๑) หรือ (๒) จะต้องเข้าสู่กระบวนการอ่านแปลภาพถ่ายทางอากาศก่อน (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๒๘๕/๒๕๐๗)

สรุปกรอบการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์นั้น คือ เอาแผ่นดินมาเป็นตัวตั้ง โดยใช้แผนที่เป็นตัวแทนของแผ่นดิน การนำเสนอด้วยแผนที่จะเป็นสิ่งที่ง่าย สิ่งที่สำคัญ คือ เรื่องของฐานข้อมูล ในแต่ละพื้นที่แต่ละจังหวัดต้องรู้ว่าในที่ดินของตนที่รับผิดชอบมีที่สาธารณประโยชน์อยู่กี่แปลง ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงกี่แปลง ยังไม่ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงกี่แปลง แต่ละแปลงมีการบุกรุกหรือไม่ ถ้ามีการบุกรุก มีจำนวนกี่ราย เนื้อที่เท่าใด ซึ่งได้เคยมีหนังสือเวียนไปให้แต่ละจังหวัดสำรวจ เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูล เพื่อให้มีการบริหารจัดการในส่วนนี้ไว้แล้ว หลังจากนั้นมาดูว่าเกิดอะไรขึ้นกับแผ่นดินนั้นบ้าง โดยการสอบสวนประวัติความเป็นมาว่า ที่ดินดังกล่าวมีประวัติความเป็นมาอย่างไร เช่น ดูทะเบียนที่ดินสาธารณประโยชน์ว่ามีการหวงห้ามไว้หรือไม่ เมื่อใด ใครเป็นผู้หวงห้าม เนื้อที่เท่าไหร่ ข้างเคียงติดกับใครบ้าง ถ้าเป็นโดยสภาพการใช้ร่วมกันมีเนื้อที่เท่าไหร่ ใช้ทำประโยชน์อะไร ตั้งแต่เมื่อใด ปัจจุบันเลิกใช้หรือไม่ อย่างไร หากเลิกใช้เป็นเพราะเหตุใด ตั้งแต่เมื่อใด โดยอาจสอบสวนพยานบุคคลประกอบได้ (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๑๐๐/๒๕๑๕) ถ้าเป็นโดยสภาพธรรมชาติ ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างใด ขอบเขตแค่ไหน มีการตื้นเขินหรือไม่ อย่างไร การตื้นเขินโดยธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้ตื้นเขนหรือถ้าเป็นโดยการอุทิศมีประวัติความเป็นมาอย่างไร ใครอุทิศ อุทิศทำอะไร แต่เมื่อใด เป็นการอุทิศโดยตรงหรือโดยปริยาย หากเป็นทางบกทางน้ำ ราษฎรใช้ประโยชน์อย่างไร จากไหนไปไหน กว้างเท่าใด หากมีการบุกรุกก็ต้องไปสอบสวนผู้บุกรุกว่า มีหลักฐานอะไร อ้างสิทธิอย่างไร เนื้อที่เท่าไร ถ้าขอบเขตไม่ชัดก็ทำขอบเขตให้ชัด ด้วยการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ถ้าขอบเขตชัดแล้ว ก็มากำหนดแนวทางแก้ไข

ปัญหาโดยหากส่วนที่มีปัญหาอยู่ในเขตหรือนอกเขตที่ดินสาธารณประโยชน์ หากอยู่นอกเขตถือว่ามีสิทธิในที่ดินนั้น แต่หากถ้าปรากฏว่าที่ดินนั้นเข้ามาอยู่ในเขตที่สาธารณประโยชน์ ก็ต้องมาพิจารณาว่าเข้ามาอยู่ก่อนหรือหลังการเป็นที่ดินสาธารณประโยชน์ โดยเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ถ้าตัดสินแล้วไม่พอใจก็สามารถใช้สิทธิทางศาลได้เมื่อศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด ประการใด ก็เป็นไปตามนั้น สำหรับกรณีที่อยู่ข้างในและอยู่หลังการเป็นที่ดินสาธารณประโยชน์จะทำอย่างไร มีแนวทางอยู่ ๒ แนวทาง คือ ใช้นิติศาสตร์หรือหลักรัฐศาสตร์ หลักนิติศาสตร์ก็คือการดำเนินคดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาว่าจะใช้หลักไหน หากเป็นกรณีเพิ่งมาบุกรุกใหม่ๆ จำนวนไม่มากและไม่ยอมรับว่าอยู่ในที่สาธารณประโยชน์ก็อาจใช้การดำเนินคดีตามแนวทางหลักนิติศาสตร์ได้ แต่ถ้าอยู่มานานเป็นจำนวนมากยอมรับการอยู่ในที่สาธารณประโยชน์ แต่มีความจำเป็นโดยได้รับความเดือดร้อนไม่มีที่ดินทำกินและเป็นผู้ยากจนไม่มีที่ดินทำกิน ก็อาจใช้หลักรัฐศาสตร์เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาได้ดังนี้

(๑) ที่ดินดังกล่าวอยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินและราษฎรเลิกใช้ประโยชน์ร่วมกันแล้ว อาจส่งมอบให้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ไปดำเนินการปฏิรูปที่ดินตามกฎหมายปฏิรูปที่ดินโดยการออก สปก.๔-๐๑ โดยถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๔๐๙/ว. ๒๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๓๕

(๒) ดำเนินการถอนสภาพแล้วไปจัดหาประโยชน์ตามประมวลกฎหมายที่ดิน โดยการให้เช่า แต่กระบวนการถอนสภาพดังกล่าวค่อนข้างจะต้องใช้เวลานานแล้ว ยุ่งยากซับซ้อน โดยจะต้องถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการถอนสภาพ การจัดขึ้นทะเบียน และการจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินของรัฐตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. ๒๕๕๐

(๓) ขอใช้ประโยชน์ในที่ดินสาธารณประโยชน์เป็นการชั่วคราวตามระเบียบคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๑๕) ซึ่งเป็นการผ่อนผันให้อยู่อาศัยเป็นการชั่วคราวโดยเสียค่าตอบแทนระยะเวลาสั้นๆ โดยจะต้องมีเหตุผลและความจำเป็นพิเศษและไม่เป็นการกระทำให้เสื่อมเสียประโยชน์ในการที่ประชาชนจะใช้ที่ดิน นั้น ที่สำคัญต้องอยู่มาก่อนวันที่ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๙๖ ลงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ปี ๒๕๑๕ ใช้บังคับ

(๔) การแก้ไขปัญหาโดยการจัดทำโครงการจัดที่ดินของรัฐ ขจัดความยากจน ซึ่งเป็นการจัดระเบียบการถือครองที่ดินในที่ดินสาธารณประโยชน์ที่ราษฎรเลิกใช้แล้ว โดยสถานะก็ยังเป็นที่สาธารณประโยชน์อยู่ โดยดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการอนุญาตให้ประชาชนใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๗ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญคือ

(๔.๑) ผู้ที่ครอบครองทำกินอยู่จะต้องยอมรับว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์ หากไม่ยอมรับก็จะต้องไปเข้าช่องของการพิสูจน์สิทธิ ถ้าพิสูจน์แล้วไม่ยอมอีกก็จะไปเข้าอีกช่องหนึ่งเรื่องของการใช้หลักนิติศาสตร์ คือต้องดำเนินคดี

(๔.๒) ที่ดินสาธารณประโยชน์ดังกล่าวราษฎรจะต้องหมดความจำเป็นที่จะใช้ประโยชน์ร่วมกันแล้ว ถ้าราษฎรยังต้องการใช้ประโยชน์ร่วมกันอยู่ก็จะไม่เข้าหลักเกณฑ์ตรงนี้ โดยในกระบวนการจะต้องมีการรับฟังความเห็นของราษฎรในพื้นที่ด้วย ซึ่งจะต้องชี้แจงทำความเข้าใจโดยอาจใช้วิธีการกำหนดพื้นที่

เป็น ๓ ส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่อนุรักษ์ คือ พื้นที่กันไว้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น ส่วนที่เป็นถนน ส่วนที่เป็นสระน้ำประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เป็นลานกีฬาประจำหมู่บ้าน หรือกันไว้เป็นพื้นที่ส่วนกลาง ส่วนที่ ๒ คือ ส่วนที่จัดให้ประชาชน ส่วนที่ ๓ ส่วนที่กันไว้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการ

(๔.๓) ราษฎรที่อยู่อาศัยทำกินจะต้องเป็นราษฎรที่เข้าทำประโยชน์อยู่จริง และอยู่มาเป็นเวลานานแล้ว

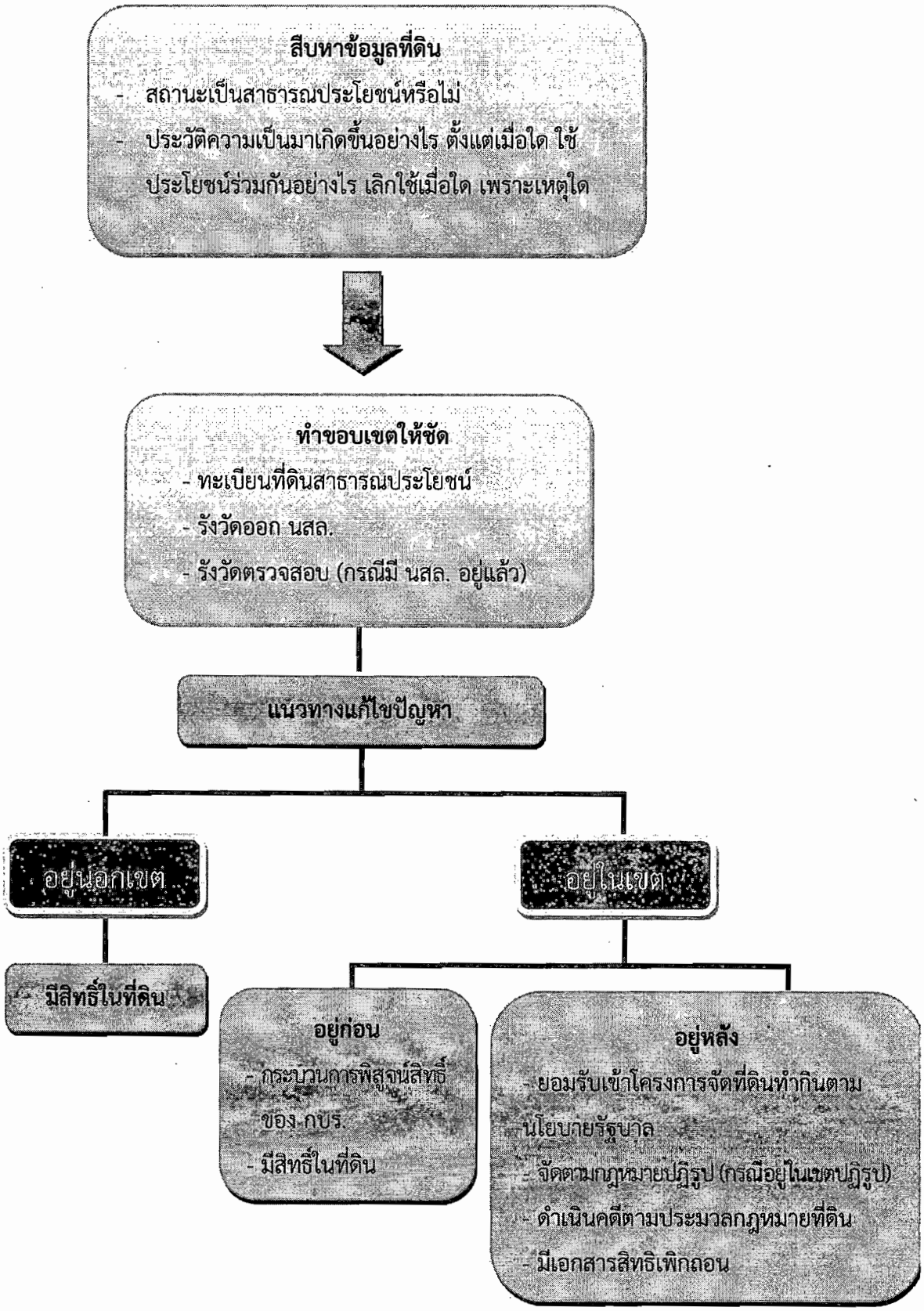
(๔.๔) จะต้องเป็นคนยากจน ไม่มีที่ดินทำกินหรือมีอยู่แล้วไม่เพียงพอ

(๔.๕) จัดให้ครอบครัวไม่เกิน ๑๕ ไร่ ออกหนังสืออนุญาตให้คราวละ ๕ ปี และห้ามโอนเปลี่ยนมือ เว้นแต่ทางมรดก

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าวคือ สามารถระงับข้อพิพาทระหว่างรัฐกับราษฎรไปพร้อมในคราวเดียวกันที่มีมายาวนานได้ ที่สาธารณประโยชน์จะมีแนวเขตที่ชัดเจน โดยจะมีการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงราษฎรที่ได้รับการจัดจะมีความมั่นใจในการประกอบอาชีพ ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวโดยการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน สระน้ำให้ด้วย

การดำเนินการโครงการดังกล่าวเป็นที่ยอมรับมาในทุกรัฐบาลที่ผ่านมา โดยในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายที่จะจัดที่ดินทำกินในลักษณะแปลงรวมแต่ไม่ให้กรรมสิทธิ์ โดยให้ราษฎรรวมกันเป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มสหกรณ์ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและคุณสมบัติที่คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ (คทช.) กำหนด เพื่อให้เกษตรกรผู้ยากไร้ไม่มีที่ดินทำกินหรือมีน้อยไม่เพียงพอได้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง และมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับแผนการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยจัดทำโครงการจัดที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยในที่ดินสาธารณประโยชน์ในรูปแบบแปลงรวมเท่านั้น

กรอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์



ส่วนที่ ๘

รายชื่อของคณะกรรมาธิการ
ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมาธิการ
คณะอนุกรรมาธิการ
ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมาธิการ และคณะทำงาน

รายชื่อ

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

๑.	พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ	ประธานกรรมาธิการ
๒.	พลเอก อภิชาต เพ็ญกิตติ	รองประธานกรรมาธิการ คนที่หนึ่ง
๓.	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	รองประธานกรรมาธิการ คนที่สอง
๔.	พลเอก วัฒนา สรรพานิช	ที่ปรึกษากรรมาธิการ
๕.	พลเอก ธวัช จารุกลัส	ที่ปรึกษากรรมาธิการ
๖.	นางถวิลวดี บุรีกุล	โฆษกกรรมาธิการ
๗.	นางเบญจวรรณ สร่างนิทร	กรรมาธิการ
๘.	พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	กรรมาธิการ
๙.	พลอากาศเอก อนาวิล ภิรมย์รัตน์	กรรมาธิการ
๑๐.	นางพงศ์ศักติฐ์ เสมสันต์	กรรมาธิการ
๑๑.	พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	กรรมาธิการ
๑๒.	นายธงชัย ลออดุล	กรรมาธิการ
๑๓.	นายธานินทร์ ผะเอม	กรรมาธิการ
๑๔.	นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์	กรรมาธิการ
๑๕.	พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	กรรมาธิการ
๑๖.	พลเอก สุรเดช เฟื่องเจริญ	กรรมาธิการ
๑๗.	พลเอก ธงชัย สาระสุข	กรรมาธิการ
๑๘.	นายเดชาภิวัฒน์ ณ สงขลา	กรรมาธิการ
๑๙.	พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ	กรรมาธิการ
๒๐.	พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ์	เลขานุการกรรมาธิการ
๒๑.	นายอนุสิษฐ คุณากร	เลขานุการกรรมาธิการ
๒๒.	นายศานิตย์ นาคสุขศรี	เลขานุการกรรมาธิการ

รายชื่อ

ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

---

๑. พลเอก สุรินทร์ พิกุลทอง

๒. พลเรือเอก ศุภกร บูรณดิลก

๓. นายทศพร ศิริสัมพันธ์

๔. นายสมพันธ์ จารุมิลินท

๕. นายรัชทิน ศยามานนท์

๖. นางสาวจารุวรรณ เฮงตระกูล

๗. นายไพฑูรย์ ขัมภรัตน์

๘. ศาสตราจารย์อัมพร ธำรงลักษณ์

๙. พลเรือเอก สถิรพันธุ์ เกยานนท์

๑๐. พลเอก ศุภวุฒิ อุตมะ

๑๑. พลเอก ไวพจน์ ศรีนวล

รายชื่อ

คณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

๑.	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	ประธานอนุกรรมาธิการ
๒.	นายศานิตย์ นาคสุขศรี	รองประธานอนุกรรมาธิการ คนที่หนึ่ง
๓.	พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	รองประธานอนุกรรมาธิการ คนที่สอง
๔.	พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ	อนุกรรมาธิการ
๕.	นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์	อนุกรรมาธิการ
๖.	รองศาสตราจารย์ตระกูล มีชัย	อนุกรรมาธิการ
๗.	นายพินิจ เนตรพุกกณะ	อนุกรรมาธิการ
๘.	นางชุติมา หาญเผชิญ	อนุกรรมาธิการ
๙.	นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข	อนุกรรมาธิการ
๑๐.	นางสุกานดา วรเชษฐบัญชา	อนุกรรมาธิการ
๑๑.	นายสุริยะ ประสาทบัณฑิตย์	อนุกรรมาธิการ
๑๒.	นายธนภน วัฒนกุล	อนุกรรมาธิการ
๑๓.	นายบวรศักดิ์ วานิช	อนุกรรมาธิการ
๑๔.	นางถวิลวดี บุรีกุล	อนุกรรมาธิการและเลขานุการอนุกรรมาธิการ

รายชื่อ

ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

- นางศิรินา ปวโรฬารวิทยา ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมาธิการ

รายชื่อ

คณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ

๑.	นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์	ประธานคณะทำงาน
๒.	รองศาสตราจารย์ตระกูล มีชัย	คณะทำงาน
๓.	นางสุกานดา วรเชษฐบัญชา	คณะทำงาน
๔.	นายสุริยะ ประสาทบัณฑิตย์	คณะทำงาน
๕.	นายบวรศักดิ์ วานิช	คณะทำงาน
๖.	นายเลิศพร อุดมพงษ์	คณะทำงาน
๗.	นางถวิลวดี บุรีกุล	คณะทำงานและเลขานุการ
๘.	นายณัฐพงษ์ สายวงค์	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๙.	นายปิติภัทร อัจฉราวรรณ	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ขอเชิญคณะกรรมาธิการเข้าประจำที่

(คณะกรรมาธิการเข้าประจำที่)

ร้อยเอก ทินพันธุ์ นาคะตะ (ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ) : ก่อนอื่นทีเดียวก็อยากจะกราบเรียนที่ประชุมดังนี้นะครับว่าในวันนี้เราคงจะต้องมีการอภิปรายกันอย่างกระชับ เพื่อที่จะปิดประชุมกันก่อนเวลาอันควร เนื่องจากว่าวันนี้จะมีพิธีมหามงคลบำเพ็ญพระราชกุศลอุทิศถวายพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร และถวายพระพรชัยมงคลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ณ ลานพระราชวังดุสิต ซึ่งสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรี เป็นผู้แทนพระองค์ในพิธีมหามงคลดังกล่าว เริ่มต้นเวลา ๑๖.๐๐-๒๐.๐๐ นาฬิกา ที่ลานพระบรมรูปทรงม้า เราควรจะเลิกก่อนเวลานะครับ

สำหรับรายชื่อผู้นำเสนอและชี้แจงมีดังนี้ ๑. พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ ประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน อดีตปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี อดีตสมาชิกวุฒิสภา อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ๒. ท่านถวิลวดี บุรีกุล โฆษกคณะกรรมาธิการดังกล่าว อนุกรรมาธิการและเลขานุการคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ท่านเป็นผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ อดีตกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ ๓. ท่านอภินันท์ ชื่อธานุวงศ์ กรรมาธิการด้านดังกล่าว ประธานคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ อดีตอธิบดีกรมที่ดิน อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสและจังหวัดนครศรีธรรมราช ขอเรียนเชิญ พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ

พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ (ประธานกรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพยิ่ง เรียนท่านสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพ กระผม พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ ในฐานะประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน กระผมขออนุญาตกราบเรียนต่อท่านประธานว่า ปรัชญาหลักของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินนั้นมีภารกิจหลักอยู่ ๒ ประการ ประการที่ ๑ การดำเนินการศึกษาเพื่อเสนอการปฏิรูปประเทศเพื่อจะสนองภารกิจของรัฐ ประการที่ ๒ การปฏิรูปเพื่อให้การบริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน นี่คือ ๒ ประการหลัก ที่ผ่านมาคณะกรรมาธิการได้รับความกรุณาจากท่านประธาน จากท่านสมาชิกให้ความเห็นชอบรายงานการศึกษาไปแล้วหลายประการ ยกตัวอย่าง เช่น ในเรื่องการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติและเสนอเป็นร่างกฎหมายดังที่ท่านทั้งหลายทราบอยู่ เรื่องที่ ๒ ที่ควรจะกล่าวถึงก็คือการจัดความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารราชการแผ่นดินส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เรื่องที่ ๓ ที่ควรจะกราบเรียนก็คือได้มีการศึกษาในเรื่องการถ่ายโอนภารกิจของรัฐ ได้มีการดำเนินการศึกษาตัวอย่าง ท่านประธานและท่านสมาชิกทั้งหลายได้กรุณาเห็นชอบไปแล้ว นอกจากนั้นก็มีการศึกษาในเรื่องของการบริหารราชการแผ่นดิน การบริการประชาชนด้วยระบบดิจิทัล

ได้มีการศึกษาในเรื่องของการบริหารจัดการระดับจังหวัดที่เป็นเลิศ โดยเน้นพื้นที่ หรือแอเรียเบส (Area based) สำหรับในวันนี้จะเป็นตัวอย่างหนึ่งของการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ซึ่งกระผมจะขออนุญาตท่านประธานให้ท่านรองประธานกรรมาธิการ ท่านที่สอง และเป็นประธานคณะอนุกรรมาธิการในเรื่องนี้เพิ่มเติมจากที่ได้ขออนุญาตท่านประธานไว้คือ ท่านวิบูลย์ สงวนพงศ์ เป็นคนเสนอ หลังจากนั้นก็เป็นไปตามที่ท่านประธานได้กรุณาอนุญาตไว้แล้ว ขอบคุณครับ

- ๓/๑

ร้อยเอก ทินพันธุ์ นาคะตะ (ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ) : ขอบคุณครับ ขอเรียนเชิญท่านวิบูลย์ สงวนพงศ์

นายวิบูลย์ สงวนพงศ์ (กรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพอย่างสูง ท่านสมาชิกสภาที่เคารพ กระผม นายวิบูลย์ สงวนพงศ์ สปท. ลำดับที่ ๑๔๔ ขอกราบเรียนต่อเนื่องจากที่ท่านประธานยงยุทธได้กล่าวไว้แล้วว่าในเรื่องของการบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะยึดพื้นที่เป็นหลัก ได้นำเสนอ สปท. ผ่าน สปท. ไปแล้วเมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ในครั้งนั้นคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้นำเสนอการศึกษาเรื่องดังกล่าวและได้ไปทำการศึกษาในพื้นที่ ๕ จังหวัด ๕ ภาค ๑ ในจังหวัดนั้นก็คือจังหวัดยโสธร ได้หยิบยกการบริหารงานเชิงพื้นที่ ก็คือการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมมานำเสนอในคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้เห็นว่าการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเชิงพื้นที่หรือแอเรียเบส (Area based) และเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอีก ๒ ประการ ก็คือ เรื่องทุกข์ร้อนเรื่องความเดือดร้อนของประชาชนนั้นไม่มีวันที่สิ้นสุดไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือจากน้ำมือมนุษย์ก็ตาม เพราะฉะนั้นในเรื่องดังกล่าวก็มีความสำคัญ รัฐบาลได้เห็นความสำคัญในเรื่องนี้มาตลอด จึงได้มีประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม แล้วก็มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง มีมติ ครม. ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการและร่วมมือกันทำงานในลักษณะบูรณาการ ในศูนย์ดำรงธรรมนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการบริการประชาชน การสร้างธรรมาภิบาล รวมตลอดทั้งการขจัดปัดเป่าทุกข์ภัยของราษฎร มีลักษณะที่เป็นการติดต่อ ๒ ทาง ก็คือ รับฟังความคิดเห็นความต้องการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาของประชาชนจากพื้นที่ ในขณะเดียวกันรัฐบาลก็ใช้เป็นช่องทางที่จะนำการบริการ การบริหารจัดการต่าง ๆ ลงไปสู่ประชาชนซึ่งเป็นจุดเชื่อมที่ดีมาก ในการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนและเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการร้องทุกข์ของประชาชนนั้น เราได้ไปทำการศึกษาลงในพื้นที่หลายแห่งหลายครั้งเพื่อขยายผลในเรื่องแอเรียเบส (Area based) ในขณะเดียวกันก็ดำเนินการสัมมนากับหน่วยงานทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกระทรวงมหาดไทยและได้รับฟังหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบความคิดเห็นอีกมากมาย ในการดำเนินการต่าง ๆ เหล่านั้น

มิได้มุ่งเพียงเพื่อจะตอบสนองการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งในประกาศ คสช. ได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแลเท่านั้น เพราะในการบริหารเชิงพื้นที่นั้นจะต้องประกอบไปด้วยทุกส่วนราชการ ภาคประชาชน ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และองค์กรของรัฐทั้งหมด ในเรื่องดังกล่าวเหล่านี้เพื่อเป็นการกระชับตามที่ท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้กล่าวไว้ในตอนต้น กระผมก็ขออนุญาตให้ดอกเตอร์ถวิลวดี บุรีกุล ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารราชการ การร้องทุกข์ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ต่อจากนั้นขออนุญาตท่านประธานให้นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์ ได้กล่าวถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานในปัจจุบัน ผลการศึกษาที่ศึกษาในเชิงพื้นที่และการรับฟังความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงาน ต่อด้วยการนำเสนอข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งในเชิงพัฒนาและเชิงปฏิรูป รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่จะผ่าน สปท. ไปยังรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นขออนุญาตท่านประธานได้รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากท่านสมาชิกสภาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่องานฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง ขออนุญาตท่านประธานครับ

- ๔/๑

ร้อยเอก ทินพันธุ์ นาคะตะ (ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ) : ขอบคุณท่านวิบูลย์ สงวนพงศ์ อดีตปลัดกระทรวงมหาดไทย ต่อไปขอเรียนเชิญท่านถวิลวดี บุรีกุล

นางถวิลวดี บุรีกุล (กรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และท่านสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพอย่างสูง ดิฉัน ถวิลวดี บุรีกุล สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศในฐานะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

(เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเปิดพรีเซนเทชัน (Presentation))

นางถวิลวดี บุรีกุล (กรรมาธิการ) : ขอเสนอรายงานของกรรมาธิการที่จะเป็นไปเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศ ให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการที่เป็นเลิศ และเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริการสาธารณะของประชาชนและของรัฐ สำคัญที่สุดก็คือการทำงานส่วนนี้จะเป็นการทำให้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ในหลายมาตราไปสู่การปฏิบัติที่เป็นจริง โดยเฉพาะในมาตรา ๔๑ (๒) ที่ให้ประชาชนและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และมาตรา ๗๘ ที่เป็นไปเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ และมาตรา ๒๕๗ ที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่ดียิ่งขึ้น ถ้ามีกลไกที่นำไปสู่การบริการที่ดีในอนาคต ประกอบกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ทำให้มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้งหมดนี้เป็นที่มาของการศึกษาของกรรมาธิการเพื่อจะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ส่วนวิธีการศึกษาที่เราทำก็คือมีการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ว่าด้วยระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและมีการเยียวยาความเดือดร้อนนั้นอย่างไรบ้าง ตลอดจนมีการจัดรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการจัดสัมมนาในจังหวัดต่าง ๆ เช่น จังหวัดยโสธร จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และกรุงเทพมหานคร เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำหน้าที่ในหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนมีการประชุมหารือกับ

ผู้ที่ทำหน้าที่ในลักษณะดังกล่าวในปัจจุบันนี้และมีการวิเคราะห์เพื่อนำมาสู่การจัดทำข้อเสนอแนะต่อไป ประสบการณ์จากนานาประเทศที่ได้ศึกษามา เราพบว่ามีหลายประเทศที่มีระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทางคณะกรรมาธิการได้เลือก ๕ ประเทศ เพื่อที่จะมาเป็นตัวอย่างในเรื่องของแนวทางการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนและการให้การบริการสาธารณะที่เป็นเลิศดังต่อไปนี้ คือ สหราชอาณาจักร สหพันธรัฐมาเลเซีย สาธารณรัฐสิงคโปร์ เครือรัฐออสเตรเลีย และเขตบริหารพิเศษฮ่องกง ซึ่งทางสหราชอาณาจักรนั้นมีระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นประโยชน์อย่างมากหลังจากที่มีการปฏิรูปในเรื่องของระบบการบริหาร การบริการประชาชนภายใต้แนวคิดการบริการต้องมาก่อน และจัดทำมาตรฐานกลางในการให้การบริการประชาชนซึ่งถือว่าเป็นมิติใหม่ในการบริการของประชาชน นอกจากนี้สหพันธรัฐมาเลเซียมีระบบที่น่าสนใจก็คือมีระบบการบรรเทาข้อร้องเรียนและมีหน่วยงานที่ตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานกลาง มีกฎหมายสนับสนุนให้มีการจัดตั้งหน่วยงานนี้ เขาเรียกว่า พับบลิก คอมเพลนต์ บูโร (Public Complaints Bureau) หรือหน่วยงานเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และมีคณะกรรมการตลอดจนมีหน่วยงานย่อยใน ๔ ภูมิภาค ส่วนสิงคโปร์เป็นประเทศไม่ใหญ่แต่มีการบริการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสาร มีแอปพลิเคชัน (Application) ที่เรียกว่าวันเซอร์วิส (One Service) มาใช้และให้ประโยชน์กับประชาชนในการเลือกรับบริการและกดปุ่มง่าย ๆ บนโทรศัพท์มือถือ และเรื่องราวร้องทุกข์นั้นก็จะส่งไปยังศูนย์กลางและได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด ส่วนออสเตรเลียมีระบบของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐและผู้ตรวจการแผ่นดินของมลรัฐในการจัดการเรื่องร้องเรียน ขณะที่เขตบริหารพิเศษฮ่องกงนั้นเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการดำเนินการ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นตัวแบบที่ทางกรรมาธิการได้นำมาศึกษาและนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอเพื่อที่จะมีการปฏิรูประบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประเทศไทยของเรา ----------

ส่วนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในระดับหน่วยงานของประเทศไทยนั้น ก็มีมานานแล้ว และมีการแยกส่วนอยู่ในหลาย ๆ หน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่นทุกส่วนราชการเอง ตลอดจนรัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน มีการดำเนินการจัดการด้วยหน่วยงานของตนเอง และมีกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวข้องที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานนั้นดำเนินการได้ ส่วนสำนักนายกรัฐมนตรีก็รับเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกด้านซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ขณะที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งก็เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่องเช่นเดียวกัน มีการจัดการในลักษณะของการดำเนินการเป็นหน่วยงานส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนรัฐสภาก็มีหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และกรรมาธิการที่จะดูแลในเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้น ส่วนองค์กรอิสระเองก็มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตัวอย่างเช่น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ก็มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ว่าด้วยการละเมิดสิทธิมนุษยชน และมีความพยายามที่จะดำเนินการจัดการ ทั้งหมดนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ส่วนผู้ตรวจการแผ่นดิน ก็มีระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเฉพาะในเรื่องของการที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการของภาครัฐ ป.ป.ช. คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติหรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ก็มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในเรื่องของการกล่าวหาผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองหรือข้าราชการที่มีการประพฤติมิชอบ ตลอดจนมีปัญหาในเรื่องของการใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐ สำหรับกรรมการการเลือกตั้งก็รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับคดีเลือกตั้ง นอกจากนี้ก็จะมีระดับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องของภาคประชาสังคมเอง นักการเมืองเอง และองค์กรวิชาชีพอื่น ๆ ก็มีเช่นเดียวกัน ทั้งหมดนี้เป็นระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีขึ้นในประเทศไทย แต่ยังขาดการบูรณาการ และทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก ทำให้ต้องเดินทางไปหลาย ๆ หน่วยงาน จนกว่าเรื่องราวร้องทุกข์ของเขาจะได้รับการยุติ นั่นเป็นที่มาของการศึกษาของเราซึ่งท่านอภินันท์จะนำเสนอในเรื่องของการศึกษา และผลการศึกษาตลอดจนข้อเสนอแนะ ขอบพระคุณค่ะ

(การประชุมดำเนินมาถึงตอนนี้ ร้อยเอก ทินพันธุ์ นาคะตะ ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ได้ลงจากบัลลังก์ โดยมอบให้ นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง ปฏิบัติหน้าที่แทน)

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ต่อไปเรียนเชิญท่านอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์ ค่ะ

นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์ (กรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และท่านสมาชิกที่เคารพอย่างสูงทุกท่าน กระผม อภินันท์ ซื่อธานุวงศ์ สมาชิกหมายเลข ๑๘๖ ในฐานะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านบริหารราชการแผ่นดินได้ทำผลงานชิ้นนี้ กราบเรียนว่าเนื่องจากว่างานชิ้นนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ ๒ เรื่องด้วยกัน

เรื่องแรก คือการที่จะไปดูแล ดูว่าปัจจัยนโยบายที่กำหนดให้มีศูนย์ดำรงธรรมจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการได้อย่างไร

เรื่องที่ ๒ ก็คือเมื่อศึกษาไปแล้วเกิดความสำคัญในตัวของหลักการในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม คือการเชื่อมโยงระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของพี่น้องประชาชน ในเรื่องนี้ผมกราบเรียนว่าความสำคัญของเรื่องมีประเด็นอยู่ที่ว่ารัฐบาลได้ให้ความสำคัญตั้งแต่ คสช. เข้าบริหารประเทศ มีประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ ท่านนายกรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญในเรื่องศูนย์ดำรงธรรมมามาก ได้มอบหมายภารกิจให้ศูนย์ดำรงธรรมขับเคลื่อนนโยบายสำคัญหลายเรื่องด้วยกัน ประการที่สำคัญก็คือว่าเดิมศูนย์ดำรงธรรมดำเนินงานภายใต้นโยบายภายในของกระทรวงมหาดไทย มีคำสั่งภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แต่ขณะนี้ประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ เป็นกฎหมาย ดังนั้นการที่มีประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ เมื่อปี ๒๕๕๗ มารองรับ การดำเนินงานของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมจึงเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมาย การดำเนินการล่าช้าก็ดี การไม่ทำอะไรก็ดี เป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมายแล้ว ดังนั้นมีความสำคัญในฐานะที่ว่ามีกฎหมายรองรับอยู่ ที่สำคัญที่สุดท่านผู้ทรงเกียรติทั้งหลาย รัฐธรรมนูญฉบับที่ประกาศใช้ไป มาตรา ๔๑ (๒) ได้รับรองสิทธิของบุคคลและชุมชนในการร้องทุกข์กล่าวโทษหน่วยงานของรัฐไว้ ----------

และบัญญัติไว้ว่าหน่วยงานของรัฐจะต้องแจ้งผลการวินิจฉัยนี้ให้บุคคลและชุมชนได้รับทราบโดยเร็ว สิทธิเหล่านี้บัญญัติในรัฐธรรมนูญถ้าหากมีการเชื่อมโยง ดังนั้นการขยายผลการศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะเชื่อมโยงระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของทั้งระบบว่าเราสมควรที่จะมีการริเริ่ม เริ่มต้นในการคิดหากลไกออกแบบด้วยกันในการสร้างกลไกในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของพี่น้องประชาชนทั้งระบบได้อย่างไร

อีกประการหนึ่ง กราบเรียนท่านทั้งหลายว่าทำไมถึงอยู่ในกรอบการศึกษาของแอเรียเบส (Area based) ผมกราบเรียนว่าประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ มีแค่ ๖ ข้อเท่านั้นเอง ได้บัญญัติให้ผู้ว่าราชการจังหวัดใช้การบูรณาการในพื้นที่ ดังนั้นการขับเคลื่อนทั้งหมดจะเป็นเรื่องของแอเรียเบส (Area based) ทั้งสิ้น และเรื่องทั้งหลายในการขับเคลื่อนในพื้นที่จึงเป็นกลไกที่ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องบูรณาการทุกภาคส่วนเข้ามาช่วยเหลือขับเคลื่อนในเรื่องนี้ นอกจากนี้ในบทบัญญัติของประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ ได้บัญญัติการขับเคลื่อนเรื่องงบประมาณ เรื่องแผนให้คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการเป็นผู้ขับเคลื่อนในเรื่องนี้ สิ่งสำคัญที่สุดที่ผมจะกราบเรียนต่อไปนี้ไม่ใช่เป็นความคิดของกรรมาธิการ เป็นเรื่องที่กรรมาธิการได้ลงไปศึกษานอกจากทางด้านของเอกสารที่อาจารย์ดอกเตอร์ถวิลวดีได้กราบเรียนไปเมื่อสักครู่นี้ เราไปศึกษาเพื่อจะรับฟังข้อเสนอแนะเชิงประจักษ์ เพราะเราตระหนักว่าการขับเคลื่อนของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเรื่องของพื้นที่ แต่ละจังหวัดก็มีองคาพยพและปัญหาอุปสรรคไม่เหมือนกัน เราจะไปรวบรวมปัจจัยถอดเป็นรูปแบบแล้วก็มานำเสนอเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างไร ดังนั้นทั้งหมดที่จะนำเสนอต่อไปนี้ขอกราบเรียนว่ามาจากการรับฟังความคิดเห็น ซึ่งเราไปจังหวัดราชบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดยโสธร แล้วก็ไปจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น องคาพยพในวงการสัมมนาก็มีทั้งภาคผู้นำท้องถิ่น ผู้นำท้องที่ ประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันเราก็ไปรับฟังความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่กระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครองจัดการสัมมนาขึ้นเมื่อปลายปีที่ผ่านมา ผมกราบเรียนว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เราผนวกเข้ามาเป็นข้อเสนอแนะ ณ ที่นี้ และข้อเสนอแนะทั้งหมดมาจากการรับฟังความคิดเห็นจากภาคพื้นที่ทั้งสิ้น

กราบเรียนว่าก่อนอื่นจะขออนุญาตนำเรียนถึงลำดับความเป็นมาของคำว่าศูนย์ดำรงธรรม เป็นเบื้องต้นก่อน ระยะแรก ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการขับเคลื่อนอยู่ในระดับ

สปท. ๑๗/๒๕๖๐ กุลนิษฐ์ ๖/๒

กระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่ปี ๒๕๓๗ เริ่มต้นมาจากศูนย์ที่กระทรวงมหาดไทยจัดตั้งขึ้น เป็นศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งตั้งแต่ปี ๒๕๓๖ แล้วกลายเป็น ศดธ. ศูนย์ดำรงธรรมเมื่อปี ๒๕๓๗ บทบาทในระยะเริ่มต้นก็ทำหน้าที่รับแจ้งขอความช่วยเหลือ ความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน มาจนกระทั่งถึง ปี ๒๕๔๕ มีคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ ๖๑๒ ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น คราวนี้ได้ขับเคลื่อนให้มีศูนย์ดำรงธรรมทั้งระดับกระทรวง ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ แล้วก็มีบทบาทในด้านของการอำนวยความเป็นธรรมให้กับพี่น้องประชาชนตั้งแต่ปี ๒๕๔๕ และปีนั้นเองกระทรวงมหาดไทยก็มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริม สงเคราะห์ ยกย่อง เชิดชูพลเมืองดี ในขณะนี้กองทุนนี้ก็ยังดำเนินการอยู่ ทุกวันสถาปนาของกระทรวงมหาดไทยก็จะมีการมอบทุนสงเคราะห์พลเมืองดีที่มีการช่วยเหลือต่อสังคม จนกระทั่งเมื่อ คสช. เข้ามาบริหารประเทศในปี ๒๕๕๗ ----------

จึงมีประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ ขึ้นในวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ซึ่งเป็นกฎหมาย เปลี่ยนสภาพจากการดำเนินงานซึ่งเป็นคำสั่งภายในมาเป็นกฎหมาย พัฒนาการจึงมีกฎหมายเป็นสิ่งรองรับการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เรากลับมาดูองคาพยพหรือการออกแบบของประกาศ คสช. ฉบับนี้นะครับ ในประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ มีแค่ ๖ ข้อแค่นั้นเอง หรือพูดง่าย ๆ ๖ มาตราเท่านั้นเอง บัญญัติไว้ในเรื่องของบทบาทอำนาจหน้าที่ ซึ่งดูสโคป (Scope) ของบทบาทอำนาจหน้าที่แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมที่ คสช. คาดหวังไว้ไม่ได้มีเพียงการรับเรื่องราวร้องทุกข์เท่านั้นเอง จะมีบทบาทอำนาจหน้าที่ ๕ ประการด้วยกัน

๑. เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. เป็นศูนย์ที่บริการข้อมูลข่าวสารให้พี่น้องประชาชน

๓. เป็นศูนย์ที่ให้คำปรึกษาหารือพี่น้องประชาชน

๔. เป็นศูนย์ที่รับเรื่องราวข้อเสนอแนะของพี่น้องประชาชน

๕. ขับเคลื่อนให้เป็นศูนย์บริการร่วม

ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีบัญญัติให้จังหวัดต้องมีความพยายามในการตั้งศูนย์บริการร่วมที่เรียกว่าวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) ให้ทุกศูนย์มีส่วนราชการต่าง ๆ มาให้บริการกับพี่น้องประชาชน ณ จุดเดียว ดังนั้นความคาดหวังบทบาทค่อนข้างกว้างขวางมาก แต่สิ่งที่ประกาศ คสช. ได้ใช้ ไม่ได้กำหนดโครงสร้าง ไม่ได้กำหนดองค์การ ไม่ได้กำหนดองค์กร องคาพยพใด ๆ ไว้เลย บัญญัติไว้ว่าให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการ จึงเป็นแอเรียเบส (Area based) เพราะผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องไประดมสรรพกำลังในพื้นที่เข้ามาบริหารจัดการบทบาทที่คาดหวังไว้ ในการกำหนดหลักเกณฑ์ก็ดี วิธีการก็ดี ขั้นตอนก็ดี แนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรมก็ดี ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดกำหนดใช้กันภายในจังหวัดของตัวเอง แต่บัญญัติให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ว่าราชการจังหวัด และในกรณีที่มีความจำเป็นจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจบังคับบัญชากำกับดูแลบรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ทั้งนี้ก็ยกเว้นข้าราชการบางประเภท ๗ ประเภทเอาไว้ เช่น ข้าราชการอัยการอะไรแบบนี้ ก็อยู่นอกเหนืออำนาจในข้อนี้ ที่สำคัญก็ได้ฝากให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแลและอำนวยการ กระทรวงมหาดไทยก็ได้ขับเคลื่อนเรื่องนี้หลังจากปี ๒๕๕๗ ได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ในระดับจังหวัดขึ้น และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการ มีปลัดจังหวัด มีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นเลขานุการร่วม จำแนกโครงสร้างให้เป็นแนวทาง เช่น จำแนกเป็นงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการประชาชน และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดปรับใช้ตามความเหมาะสมของพื้นที่ ในขณะนี้ทางกระทรวงมหาดไทยได้มีการแต่งตั้งหัวหน้ากลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมรับงานเรื่องนี้เป็นการเฉพาะและเป็นงานประจำขึ้น จัดให้มีเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายรับผิดชอบงาน มีอัตราลูกจ้างประจำ ๔-๕ คนในการช่วยดูแล แล้วก็มีการออกคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด ระดมสรรพกำลังจากส่วนราชการมาช่วยงานในเรื่องนี้ จนกระทั่งความสำคัญเรื่องนี้ได้ขยายผลเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ปลายปีที่แล้ว คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม เห็นชอบให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภออีก ก็ขยายบทบาทเรื่องนี้โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ กระทรวงมหาดไทยเองก็ออกแบบโครงสร้างให้มีคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ มีปลัดหัวหน้ากลุ่มงานปกครอง ---

ซึ่งเราเรียกว่าปลัดอาวุโสเป็นหัวหน้าสำนักงาน จำแนกโครงสร้าง เป็นฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายปฏิบัติ ฝ่ายติดตาม ฝ่ายรายงาน ให้อำเภอปรับใช้ ที่สำคัญที่สุดมีการตั้งที่ปรึกษาแบบประชารัฐขึ้นของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจัดตั้งให้หน่วยประกอบกำลังเป็นชุดปฏิบัติการประจำตำบล เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อจะเข้าไปแก้ไขปัญหาให้กับพี่น้องประชาชนในระดับพื้นที่ต่อไป การทำงานในเรื่องนี้กราบเรียนว่าผ่านมา ๑ ปี ทางกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้สถาบันดำรงราชานุภาพศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ทางสถาบันดำรงราชานุภาพในปี ๒๕๕๘ หลังจากใช้ไป ๑ ปีก็ไปประเมินผล ก็มีปัญหาสะท้อนจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๖ ด้านด้วยกัน ด้านโครงสร้าง ด้านการบริหารจัดการ ด้านกฎหมาย ด้านบูรณาการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากร ซึ่งกระผมจะขมวดกราบเรียนข้อเสนอแนะพร้อมกันในตอนท้าย ตั้งแต่กลางปี ๒๕๕๙ ถึงต้นปี ๒๕๖๐ กรรมาธิการก็ลงไปศึกษาปัญหาการดำเนินงานในพื้นที่ ในจังหวัด และอำเภอต่าง ๆ เช่น อำเภอเลิงนกทา อำเภอองครักษ์ อำเภอท่าม่วง เป็นต้น เพื่อไปศึกษาการทำงานของพี่น้องประชาชน ได้ข้อเสนอแนะ ๗ ด้านด้วยกัน กราบเรียนท่านสมาชิก ท่านประธานที่เคารพ ได้รับทราบในข้อเสนอแนะต่าง ๆ ๗ ด้าน กระผมขออนุญาตสรุปข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ปัจจัยในด้านแรก ด้านโครงสร้าง เนื้อหาประกาศ คสช. ไม่ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานให้กับจังหวัด อำเภอไว้เลย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ดูแลอยู่แล้ว ในประกาศ คสช. ได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับและอาศัยอำนาจการบูรณาการของผู้ว่าราชการจังหวัดจัดตั้งขึ้น ข้อเสนอแนะในด้านนี้ก็คือการดำเนินงานซึ่งมีพัฒนาการมาจากโครงสร้างภายในของกระทรวงมหาดไทย และมีกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแล ณ ปัจจุบัน ขณะที่เราไปศึกษาในพื้นที่ก็จะทราบว่าส่วนราชการต่าง ๆ ยังมีความเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์ของกระทรวงมหาดไทย ทั้ง ๆ ที่ประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ พัฒนาโครงสร้างภายในของกระทรวงมหาดไทยเป็นกฎหมายแล้ว ดังนั้นจะต้องรีบทำความเข้าใจสร้างการยอมรับของทุกส่วนราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์ของทุกส่วนราชการไม่เฉพาะของกระทรวงมหาดไทยแล้ว

ด้านที่ ๒ ก็คือความที่ศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศ คสช. ไปสตาร์ต (Start) ที่จังหวัดก่อน เมื่อปลายปี ๒๕๕๙ จึงมีมติ ครม. ให้ไปจัดตั้งที่อำเภอ พละกำลังที่ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ไปทำที่จังหวัดทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ไปเน้นการปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เราจะเห็นภาพในบางจังหวัดว่าพี่น้องประชาชนประทับใจบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมาก ดังนั้นมีอะไรก็จะมาที่จังหวัด ฉันใดฉันนั้น ถ้าหากไม่มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกัดกั้นความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน ทุกเรื่องก็จะขึ้นมาที่รัฐบาล ทุกเรื่องก็จะขึ้นมาที่สำนักนายกรัฐมนตรี ในพื้นที่ก็เช่นกัน ในเมื่อพี่น้องประชาชนเห็นว่าจังหวัดดำเนินการดี ทุกเรื่องก็มาที่จังหวัด เรื่องก็มาประดังอยู่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้นการตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงมีความจำเป็นที่ผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องไปเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อเป็นด่านหน้า ----------

เป็นส่วนหน้าในการสกัดความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน คำว่า สกัด หมายถึงไปช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนให้ได้เสียก่อน คล้าย ๆ เรื่องราวก็จะขึ้นมาที่จังหวัดอีก ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงควรสนับสนุนแล้วก็หันมาสร้างความเข้มแข็งให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในส่วนนี้จึงอยากจะเสนอให้มีคณะกรรมการอำนวยการในระดับส่วนกลาง ส่วนกลางคือระดับกระทรวง ระดับประเทศ เพื่อสนับสนุนการทำงานและแก้ไขปัญหาการดำเนินงานให้กับจังหวัด เสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไกในพื้นที่ การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม และการขับเคลื่อนเครือข่ายการทำงานของพี่น้องประชาชนในระดับตำบล หมู่บ้าน ซึ่งผมจะกราบเรียนต่อไปว่ามีปัจจัยด้านกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งยุติธรรมทางเลือกนี้ กลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กลไกตัวนี้จะเป็นกลไกที่เป็นทุนอยู่เดิมที่เป็นจุดแข็งของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่จะไปเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แล้วก็ไปช่วยกันทำงานแก้ไขความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน ในด้านของภารกิจเนื่องจาก คสช. ประกาศภารกิจไว้ค่อนข้างกว้างขวางตั้ง ๖ ด้าน ความคาดหวังสูงสุดคือจะต้องเป็นวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) ด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นความคาดหวังที่ทาง คสช. เอง ทางนายกรัฐมนตรีอยากจะเห็นทุกส่วนราชการไปช่วยกัน แล้วก็ทำงานแก้ไขบริการพี่น้องประชาชน ณ สถานที่แห่งเดียว พี่น้องไปติดต่อที่แห่งเดียวสามารถรับคำตอบได้ทุกเรื่อง ความคาดหวังเหล่านี้ก็ค่อนข้างที่จะมาก ศูนย์ดำรงธรรมที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้จึงมีภารกิจที่ค่อนข้างกว้างขวาง และขณะเดียวกันรัฐบาลก็ยังมอบนโยบายเร่งด่วนลงไปทำหลายเรื่อง ขณะนี้ก็เป็นเรื่องของการขึ้นทะเบียนคนยากคนจน เมื่อก่อนก็จะมีการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว ยังมีภารกิจที่มอบลงไปเป็นการเฉพาะอีกหลายเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบ สิ่งเหล่านี้อยากจะเสนอแนะว่าควรให้มีการทำแผนพัฒนา มีแผนพัฒนากำหนดองค์กร บทบาท อำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน ถึงแม้ว่าเป้าหมายสูงสุดจะเป็นเรื่องของวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) กลไกที่จะไปสู่วัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) ตรงนี้จะต้องใช้อะไรบ้าง อย่างไร ทุกส่วนราชการจะต้องมาทำงานอย่างไร ฐานข้อมูลจะต้องเชื่อมโยงกันอย่างไร อันนี้ต้องมีแผนเข้ามา อยากจะเสนอแนะว่าในระยะต้น บทบาทที่คิดว่าสำคัญที่สุดและเป็นที่ประจักษ์กับพี่น้องประชาชนคือบทบาทในเรื่องของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่พี่น้องประชาชนสามารถมาพึ่งเมื่อมีความเดือดร้อนเกิดขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประนีประนอมในระดับพื้นที่ของอำเภอ ปัจจุบันนี้ศูนย์ดำรงธรรม

ต้องประสานการแก้ไขปัญหาของประชาชนจากส่วนราชการต่าง ๆ ทำอย่างไรที่จะให้ช่องทางการติดต่อประสานงาน การส่งเรื่องราวต่าง ๆ การติดตามผลเรื่องนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงศูนย์ดำรงธรรมได้ง่าย ส่งเสริมการติดต่อการเข้าถึงนี้ด้วยระบบสารสนเทศต่าง ๆ และด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ในเรื่องนี้ก็เป็นเรื่องของภารกิจ คือการกำหนดแผนการขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรม

ด้านที่ ๓ เรื่องนี้แปลก ไปสัมมนาในพื้นที่ เรื่องนี้เป็นเรื่องที่เสนอแนะมากที่สุด เพราะการระดมสมองในเวทีสัมมนาเราใช้เทคนิคที่ทางสถาบันพระปกเกล้าได้เอื้อเฟื้อวิทยากร กระบวนการไปให้ เราใช้ทั้งการอภิปราย การใช้บัตรคำ การระดมสมองจัดกลุ่มย่อย ปรากฏว่าปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ทุกเวทีเสนอแนะมากที่สุดคือเขาอยากจะให้ศูนย์ดำรงธรรมอำนวยความเป็นธรรมให้เขามากที่สุดได้อย่างไร สอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่พี่น้องประชาชนคาดหวัง ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับพี่น้องประชาชน เป็นข้อเสนอแนะลำดับแรก ๆ ในพื้นที่ โดยประชาชนคาดหวังและรับรู้ว่าศูนย์ดำรงธรรมต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้เขาได้ เป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ----------

สิ่งเหล่านี้เป็นจุดแข็งของกระบวนงานที่มีอยู่เดิมของระดับอำเภอ อันได้แก่อำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอำเภอตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเรื่องนี้มีกฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา ซึ่งใช้ตั้งแต่ปี ๒๕๕๓ กำหนดแนวทางปฏิบัติเอาไว้ ยังมีบทบาทอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหมู่บ้าน มีศูนย์ยุติธรรมชุมชนของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น ดังนั้นข้อเสนอแนะนี้อยากจะให้มีการส่งเสริม พัฒนากลไก วิธีการแก้ไขข้อพิพาทและข้อขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ให้มีความเข้มแข็งขึ้น วงนี้เป็นวงใหญ่ ถ้าหากเราจัดการแก้ไขข้อพิพาท การประนีประนอมในพื้นที่ให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นพี่น้องก็จะมีพื้นที่ในการปรึกษาหารือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเขาในพื้นที่ อยากจะให้จังหวัดจัดทำโครงการให้ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และในขณะเดียวกันป้องกันการให้ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือกลั่นแกล้งผู้อื่นด้วย นอกจากนี้ส่วนราชการซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ที่พี่น้องได้รับความเดือดร้อน ต้องสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน นักสังคมสงเคราะห์ แล้วก็นิติกรลงไปช่วยสนับสนุนให้ศูนย์ดำรงธรรมแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านที่ ๔ การบริหารจัดการ ปัจจัยด้านนี้สภาพปัจจุบันผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องบูรณาการเอาเอง กราบเรียนแบบนี้นะครับ เพราะว่าใน คสช. ไม่ได้กำหนดแนวทาง ไม่ได้กำหนดมาตรฐานอะไรให้ทั้งสิ้น ผู้ว่าราชการจะต้องมีทักษะ ความสามารถในการบูรณาการการจัดตั้ง สนับสนุนการบริการตามสภาพพื้นที่ สิ่งนี้ต้องเป็นแอเรียเบส (Area based) เพราะว่าองคาพยพในแต่ละพื้นที่ก็ไม่เหมือนกัน ในขณะเดียวกันส่วนราชการก็ส่งเจ้าหน้าที่เปลี่ยนการปฏิบัติงานมาที่ศูนย์ดำรงธรรมตามคำสั่งจังหวัด สำคัญที่สุดในขณะนี้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการสนับสนุนจากหน่วยกองกำลังที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ทั้งตำรวจ ทหารเข้ามาช่วยเหลือการปฏิบัติงาน เป็นชุดปฏิบัติงานเคลื่อนที่เร็ว เป็นประโยชน์ในการทำงานในพื้นที่เป็นอย่างมาก จังหวัดเองก็พยายามกำหนดมาตรฐานงาน เช่น มีเรื่องร้องเรียนมา ๑ เรื่อง มีข้อทุกข์ร้อนจากพี่น้องประชาชน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานภายใน ๓ วัน ๗ วัน ไม่อย่างนั้นจะต้องถูกตาม ต้องชี้แจงอย่างไร เขาก็กำหนดมาตรฐานงานภายในขึ้น แล้วก็มีวิธีการเร่งรัดติดตามงาน กระทรวงมหาดไทยก็เห็นความสำคัญ บอกว่ารองผู้ว่าราชการจังหวัดต้องเป็นแขน ขา ต้องไปติดตามงานแทนผู้ว่าราชการจังหวัด ได้สั่งการเรื่องนี้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะจากการเก็บข้อมูลมาก็คืออยากจะให้มีการกำหนดมาตรฐานงานทั้งวิธีปฏิบัติงาน กรอบระยะเวลาที่ชัดเจน ซึ่งในเรื่องนี้อยากจะเสนอให้ใช้ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการปี ๒๕๕๖ ถ้าจำไม่ผิดนะครับ ผิดพลาดก็ขออภัยด้วย ในการที่จะกำหนดกระบวนงานเป็นคู่มือให้พี่น้องประชาชน ในขณะเดียวกันอยากจะขอการสนับสนุนจากรัฐบาลช่วยสนับสนุนปัจจัยการบริหารงาน เพราะขณะนี้กราบเรียนว่าเมื่อมีประกาศ คสช. จัดตั้ง ผู้ว่าราชการต้องไปจัดตั้งเอง การแสวงหา การสนับสนุนก็เป็นภาระของผู้ว่าราชการเหมือนกันที่จะต้องไปหา บางทีหาโน่นหานี่เข้ามา ดังนั้นถ้าหากว่ารัฐบาลได้สนับสนุนงบประมาณลงไปถึงอำเภอด้วยก็จะเป็นการดี การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับประชาชนที่เข้าถึงง่าย การบริหารจัดการที่ผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องให้ความสำคัญและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ความต่อเนื่องเป็นเรื่องสำคัญ ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งของการบริหารงานจังหวัด ตัวนี้ก็มีรายละเอียดเหมือนกัน ในขณะหนึ่งกระทรวงมหาดไทยเขาบอกว่าถ้าหากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไหนมีข้อมูลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนมากแสดงว่าเคพีไอ (KPI) มีประสิทธิภาพ ----------

เราก็บอกว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไหนที่ไม่มีข้อเดือดร้อนมากก็ไม่ใช่เขาไม่มีประสิทธิภาพ พี่น้องประชาชนเขาอาจจะไม่มีข้อเดือดร้อนมาพึ่งพา ดังนั้นก็มีการปรับเคพีไอ (KPI) ของผู้ว่าราชการจังหวัดในเรื่องนี้ในระดับหนึ่งเช่นกัน

ด้านที่ ๕ บุคลากร กราบเรียนว่าปัจจุบันมีการจัดตั้งหัวหน้ากลุ่มงานในระดับจังหวัดรับผิดชอบขึ้นโดยตรงก็ตาม มีเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ก็ตาม แต่ส่วนราชการต่าง ๆ ยังมีความเข้าใจว่างานนี้เป็นงานของกระทรวงมหาดไทย การสนับสนุนบุคลากรมานั่งพิจารณาปัญหาให้กับพี่น้องประชาชนก็ยังไม่เต็มที่ ขณะเดียวกันในระดับอำเภอ การมอบหมายให้ปลัดอำเภอรับผิดชอบงานในศูนย์ดำรงธรรมมีการโยกย้ายกันบ่อย ข้อเสนอแนะ ก็อยากจะให้เจ้าหน้าที่มีความต่อเนื่อง ปลัดอำเภอในระดับอำเภอที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมก็อย่าเพิ่งสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานไปงานอื่น เสนอแนะว่าน่าจะมีความต่อเนื่อง ๓-๕ ปี ความรู้ ความเข้าใจด้านระเบียบ กฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งองค์ความรู้ในระเบียบ กฎหมายของส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งองค์ความรู้ทักษะในการบูรณาการ ทักษะในการประสานงานทั้งแนวดิ่งและแนวราบ เพราะว่าต้องประสานงานทั้งหน่วยเหนือ ต้องประสานงานส่วนราชการภายในด้วยกัน สิ่งเหล่านี้ก็เป็นปัจจัยในด้านการบริหารจัดการ

ด้านที่ ๖ ปัจจัยด้านฐานข้อมูล อันนี้แน่นอนที่สุด การเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้มีระบบการติดตามฐานข้อมูลในการรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นวงใหญ่อีกวงหนึ่ง ที่สามารถคิดออกแบบจัดทำเรื่องนี้ได้เพิ่มเติม ถ้าหากว่ามีการศึกษาเรื่องนี้ ที่ผ่านมาศูนย์ดำรงธรรมแต่ละจังหวัดดำเนินการโดยไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้วยกัน แม้แต่จากอำเภอไปจังหวัดก็ยังไม่มี จากจังหวัดมาที่ศูนย์กลาง แล้วก็จากศูนย์กลางไปส่วนราชการอื่น ๆ ก็สมควรตั้งวงในเรื่องนี้ ออกแบบ พัฒนาในเรื่องนี้อย่างจริงจัง

สุดท้ายที่สำคัญที่สุด ก็คือในด้านระเบียบ กฎหมาย ผมอยากจะกราบเรียนท่านประธาน ท่านสมาชิกที่เคารพว่าเป็นเรื่องของการเชื่อมโยง ถ้าเราจะออกแบบเอาเรื่องที่เป็นเป้าหมายชัดเจนคือรับเรื่องราวร้องทุกข์ การออกแบบระบบกลไกในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของพี่น้องประชาชน ย้อนกลับไปถึงผลงานการศึกษาต่างประเทศที่ดอกเตอร์ถวิลวดีได้กราบเรียนท่านทั้งหลาย มีรูปแบบศึกษาได้เยอะ และมีความสำคัญถ้าหากว่าจะศึกษาออกแบบในเรื่องนี้จำเป็นอย่างยิ่งต้องระดมความคิดจากผู้รู้มาช่วยกันออกแบบ กฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์ดำรงธรรมมีหลายระดับ ระดับหนึ่ง รัฐธรรมนูญก็บัญญัติสิทธิในการร้องทุกข์ของหน่วยงานของรัฐไว้ มีประกาศ คสช. ท่านทั้งหลายลองตามดูนะครับประกาศ คสช. เขาจะพูดเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นมติ ครม. ในขณะเดียวกันเรายังมีส่วนกลาง เรายังมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ปี ๒๕๕๒ เรื่องนี้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานดำเนินงาน มีการกำหนดคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับชาติ มีรองนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีปลัดกระทรวงทุกกระทรวงเป็นกรรมการ มีเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ก.พ. ก.พ.ร. เลขาธิการ ครม. อัยการสูงสุด ผบ.ตร. เป็นกรรมการ แล้วมีผู้ทรงคุณวุฒิอีก ๓ คน มีอำนาจหน้าที่เสนอนโยบายแผนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ วินิจฉัยเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ บทบาท อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในขณะเดียวกันระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดโครงสร้างให้มีคณะกรรมการระดับกระทรวงในการบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ----------

แต่กราบเรียนว่าจากการติดตามสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรงซึ่งดูแลระเบียบฉบับนี้ กลไกนี้ไม่ได้ขับเคลื่อนเลย ขับเคลื่อนก็น้อยมาก ระดับกระทรวงแทบไม่มีคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เลย แม้แต่บางหน่วยงานยังไม่มีแผนกการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของพี่น้องประชาชนเลย สิ่งเหล่านี้กราบเรียนว่านอกจากนี้ในหมู่บ้าน ในระดับอำเภอในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งแพ่งและอาญาในระดับหนึ่งให้กับอำเภอ สิ่งเหล่านี้ท่านจะเห็นว่ามีองคาพยพ มีตั้งของกฎหมายระเบียบอยู่กองหนึ่ง กองนี้ถ้าจับรวมกันแล้วมาบูรณาการคุยกันให้เป็นระบบว่าด้วยการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเพื่ออนุวัตตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๔๑ (๒) ผมว่าเป็นเรื่องที่ยอดเยี่ยมมาก ก็อยากจะกราบเรียนเสนอแนะในสิ่งเหล่านี้ไว้ ถ้าหากทางท่านสมาชิกมีข้อเสนอแนะใด ๆ จะได้รวบรวมนำเสนอให้ทางรัฐบาลได้โปรดพิจารณาในเรื่องนี้ ผมขอสรุปรายละเอียดการศึกษาไว้เพียงเท่านี้ กราบขอบพระคุณมากครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบพระคุณค่ะ กรรมาธิการชี้แจงเสร็จเรียบร้อยแล้วนะคะ ขณะนี้มีผู้ขออภิปราย ๗ ท่าน ดิฉันเรียนว่าคงจะต้องใช้เวลาให้กระชับ ๑๐ นาทีเป๊ะเลย เพราะว่าวันนี้มีพระราชพิธีตอนสี่โมงเย็น เราจะต้องเลิกประมาณนั้น ก่อนที่จะเชิญผู้อภิปราย ขณะนี้มีคณะบุคคลขออนุญาตเข้าฟังการประชุม คือคณะนักศึกษาและอาจารย์ภาคปกติ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จำนวน ๑๕๐ ท่าน ยินดีต้อนรับนะคะ ต่อไปท่านแรกที่จะอภิปราย ขอเรียนเชิญท่านนิกร จำนง อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อดีตรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม เรียนเชิญค่ะ

นายนิกร จำนง : กราบเรียนท่านประธานที่เคารพครับ ท่านกรรมาธิการ ท่านสมาชิก ประเด็นนี้นะครับ เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเรื่องของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน ผมถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ เป็นเรื่องเล็ก ๆ ที่แก้ปัญหาไม่ได้และจะมีอยู่ร่ำไป เป็นเรื่องที่ทำไม่หมด ปัญหาความทุกข์ของประชาชนจะมีมาเรื่อย ๆ ตามโลกที่หมุนไปทุกวัน ฉะนั้นการจัดการกับเรื่องนี้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นในหลักการโดยรวมที่จะมีการปฏิรูปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมหรือจะเป็นอย่างอื่นก็แล้วแต่ ให้มีประสิทธิภาพที่ดีและสิทธิในการร้องทุกข์

ในความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลตามรัฐธรรมนูญ ผมเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง เห็นด้วยมากเพราะว่าเราทำเรื่องนี้กัน แต่ทีนี้อยากจะเรียนว่าคงจะต้องพิจารณากันให้ชัดว่าเรื่องนี้ประเด็นอยู่ตรงไหนกันแน่ ถ้าไม่อย่างนั้นผมอาจจะมีความเห็นต่างออกไป คือกำลังค้นหาว่าเป้าหมายที่เราจะคุยกันเรื่องนี้อยู่ที่ไหน อยากจะเรียนว่าอย่างนี้ครับ จริง ๆ แล้วเรามาดูว่าประชาชนเอง ยกตัวอย่างหลายประเทศขึ้นมา สิงคโปร์บ้าง ประเทศอะไรบ้าง หลายประเทศ แม้แต่สหราชอาณาจักร ถ้าเราจะย้อนไปของเราอาจจะเป็นต้นแบบให้ประเทศเหล่านั้นเสียด้วยซ้ำ สมัยสุโขทัยเรามีกระดิ่ง ประชาชนเดือดร้อนก็มาสั่นกระดิ่ง พระมหากษัตริย์ตอนนั้นลงมาดูเองเสียด้วยซ้ำ หมายความว่าสิทธิของเราอาจจะมีมาก่อนประเทศที่ท่านยกขึ้นมาเสียอีก ทีนี้เราย้อนมาตรงนี้ สิทธิในการดูแลของสังคมเราค่อนข้างจะดีในเมื่อต่อเนื่องมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย ความรู้สึกของประชาชนพอเวลามีทุกข์เขาก็รู้ว่าจะต้องร้องเรียนที่ไหนอยู่แล้ว ทีนี้ของเราที่มีเป็นระบบมากก็คือตามรัฐธรรมนูญ ปี ๒๕๕๐ นี่ชัด ท่านก็เสนอมาแล้วว่าปี ๒๕๕๐ เอง ตามมาตรา ๕๙ บอกว่าการเสนอเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจเต็มตามรัฐธรรมนูญของประชาชนที่ถูกบันทึกไว้ ที่ถูกกำหนดไว้ ให้อำนาจไว้ว่าประชาชนมีอำนาจในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ----------

คืออำนาจของประชาชน รัฐธรรมนูญ ปี ๒๕๖๐ ในมาตรา ๔๐ (๒) ใช้คำเดียวกันเลย หมายความว่าเรื่องนี้มีมาตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ แล้ว ปี ๒๕๔๐ ก็คงมี มีต่อเนื่องที่ผมเรียนแล้วว่าอาจจะไม่เป็นกฎหมาย แต่ว่าเป็นประเพณีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย วรรคสองก็คำเดียวกันอีก ทีนี้ประเด็นที่สำคัญถ้าเราพิจารณาตรงนี้ เราต้องมาดูตรงนี้ก่อนว่าสาระสำคัญของเรื่องนี้ การตอบสนองเรื่องนี้ โดยอำนาจเรื่องนี้ น้ำหนักมากที่สุดอยู่ที่ไหน ศูนย์ดำรงธรรมเราวางไว้ก่อน ประเด็นสำคัญที่ท่านกรรมาธิการได้ชี้แจงเมื่อสักครู่ชัดเจนว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ปี ๒๕๕๒ นั้นออกมาเพื่อตอบสนองกับรัฐธรรมนูญข้อนี้เลย หมายถึงอำนาจเต็ม ๆ มีรายละเอียดมากมายท่านลองไปพิจารณาดู ในนั้นผู้บริหารเองตั้งเป็นคณะกรรมการขึ้นมา ประธานใช้รองนายกรัฐมนตรีซึ่งสามารถจะสั่งการคัฟเวอร์ (Cover) ทุกกระทรวงชัดเจน คนที่ ๒ คือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งใช้อำนาจนายกรัฐมนตรีได้เลยเป็นคนดูแล ส่วนที่ ๓ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวงเป็นกรรมการอยู่ในนั้น ต่อจากนั้นหน่วยราชการที่มีอำนาจในประเทศนี้อยู่ที่นั่นหมด เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. ผบ. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีกฤษฎีกาอยู่ในนั้น มีครบหมดที่เราว่าใหญ่ ๆ สำนักงบประมาณของท่านประธานก็อยู่ในนั้น หมายความว่าอยู่ครบหมดแล้วเอฟเวอรีติง (Everything) อยู่ในนั้น เป้าหมายก็คือเป็นกรรมการ แล้วต่อจากนั้นระดับล่างลงไปก็มีระดับจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดก็มีอยู่ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นคนดูแล การดีไซน์ (Design) อำนาจตรงนี้เป็นการดีไซน์ (Design) ตั้งแต่ปี ๒๕๕๒ ประเด็นปัญหาก็คือว่าเราได้ใช้กลไกนี้กันเต็มที่หรือยัง ปัญหากลไกนี้คือวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) ก็คือการตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์โดยเร็วที่สุดก็คือใช้ศูนย์กลาง ผมอยู่สำนักนายกรัฐมนตรีมานาน ถ้าไม่นับตำแหน่งอื่น ๆ ก็เป็นที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีมา ๔ ท่านต่อเนื่อง ตอนนั้นท่านยงยุทธก็อยู่ จะเห็นว่าเรามีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อก่อนอยู่ด้านนี้ ใครมีเรื่องอะไรเดือดเนื้อร้อนใจมาสั่นกระดิ่งได้เลย เหมือนเป็นกระดิ่ง เพราะศูนย์อำนาจตอนนี้อยู่ที่สำนักนายกรัฐมนตรี อยู่ที่กัฟเวิร์นเมนต์เฮ้าส์ (Government House) หรือว่าทำเนียบนายกรัฐมนตรี เป็นอำนาจสูงสุดในการบริหารประเทศ เขาก็มาสั่นกระดิ่งที่นั่นทุกเรื่อง เรื่องที่เขาจะไปสังเกตว่าไปที่กระทรวงมหาดไทยก็แล้ว ก็ไม่สำเร็จ ไปที่ไหนมาก็แล้ว ก็เลยมาที่นี่เป็นลาสต์สตอป (Last Stop) แล้วเขาต้องการ

วันสตอป (One Stop) ในการจบ ดังนั้นจุดสำคัญตรงนี้เอง ผมก็เลยมองว่าการจัดการกับปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ตรงนี้ไม่สะเด็ดน้ำตั้งแต่เดิม หมายความว่ากลไกที่มีตั้งแต่ปี ๒๕๕๒ ที่นายกรัฐมนตรีอภิสิทธิ์เป็นคนออกตรงนี้มา หลังจากนั้นเราใช้มาสักระยะหนึ่งในนั้นมีการทบทวน ท่านประธานครับ ให้มีการทบทวนทุกครั้งแล้วก็มีการประชุมวิเคราะห์ว่าเรื่องนี้เป็นของหน่วยไหน พอของหน่วยไหนจะถูกชูต (Shoot) จากสำนักนายกรัฐมนตรีไปยังกระทรวงนั้นเลย คำถามก็คือถ้าคุณไม่ทำคุณมีปัญหา เพราะว่าเจ้านายของคุณในส่วนการบริหารนั่งอยู่ที่ศูนย์กลางตรงนี้ ทีนี้ประเด็นถ้าหากว่าเราฝ่าอำนาจ ผมไม่ติติง คสช. หรอก ท่านแค่ต้องการตอบสนองประชาชน แต่การให้อำนาจว่าเป็นศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเป็นของกระทรวงมหาดไทยเท่านั้นมาดูแลปัญหาทั้งหมด เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ในเชิงอำนาจ ในเชิงบริหาร ก็เหมือนกับที่เดิมเราทำเรื่องโรดเซฟตี (Road Safety) อยู่ท่านประธานก็คงทราบ เดิมมีรองนายกรัฐมนตรี ใช้อำนาจนายกรัฐมนตรีคุมทั้งหมดสั่งได้ทุกกระทรวง ผมเพิ่งเสนอขึ้นไปตอนหลังกลายเป็นว่าเราดีไซน์ (Design) ใหม่มาเป็นอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ใช้ พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจัดการ สั่งข้ามกระทรวงไม่ได้ในข้อเท็จจริง สมมุติว่าท่านไปดีไซน์ (Design) ศูนย์ดำรงธรรมไปมีเรื่องที่สงขลา ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลาจะสั่งอธิบดีกรมเจ้าท่าได้อย่างไร ถ้ามีเรื่องท่าเรือสงขลาสั่งไม่ได้ ทำเรื่องมาให้เจ้านายก็คือมาถึงปลัดกระทรวงมหาดไทยในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด ปลัดกระทรวงทำอะไรได้ ทำไม่ได้ปลัดกระทรวงส่งไปที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งกระทรวงคมนาคมได้หรือไม่ ไม่รู้ว่าจะได้หรือเปล่า ได้ก็คือนั่งใกล้กันเท่านั้นเอง แต่โดยหลักของอำนาจข้ามไม่ได้ แต่ในศูนย์ร้องเรียนตรงนี้ตามที่ดีไซน์ (Design) โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีสั่งได้ขาดหมด ----------

เพราะว่ามีรองนายกรัฐมนตรีอยู่ เพราะว่ามีเรื่องอยู่ที่ไหน นี่คือวันสตอป (One Stop) ดังนั้นตรงนี้เรากำลังเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นปัญหาในเชิงโครงสร้าง ผมเห็นด้วยทุกอย่างที่ท่านเสนอมาว่ามีปัญหาตรงนี้ การมารวมกันมีข้อสรุปว่าเชื่อมกันไม่สนิทเพราะเป็นข้าราชการจากหลายกรม หลายกระทรวง แล้วก็ไปกันไม่ได้ สั่งการกันไม่ได้อย่างที่ผมยก ขนาดทำงานร่วมกัน พูดถึงไม่ขัดกันก็ยังไปไม่ได้เลยโดยเชิงโครงสร้างอำนาจ เพราะฉะนั้นประเด็นตรงนี้เองผมอยากให้พิจารณาให้ชัดว่าปัญหาเรื่องศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามรัฐธรรมนูญที่มีอยู่แล้วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีไม่เวิร์ก (Work) หรือศูนย์ดำรงธรรมไม่เวิร์ก (Work) ศูนย์ดำรงธรรมท่านจะแบกทุกเรื่องได้ไหวหรือ ผมไม่เชื่อว่าไหว ดังนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกระทรวงมหาดไทยชอบแล้ว แต่ทีนี้พอเราดีไซน์ (Design) ออกมาเราก็คิดว่าถ้าอย่างนั้นผมเสนออย่างนี้ได้ไหม เสนอว่าถ้าอย่างนั้นปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมเป็นวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) ประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเสียเลย เพราะตอนนี้อยู่ที่นั่น ดึงคนไปรวมกันอยู่ที่นั่น เรามาดูว่าภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมนี้ ผมพูดถึงโครงใหญ่นะครับท่านประธาน ถ้าหากว่าเราเอาประชาชนเป็นผู้ร้อง ผู้มีทุกข์แล้วร้องทุกข์ และรับการแก้ไขปัญหาเป็นศูนย์กลาง เราจะเห็นชัดว่าไม่ได้อยู่ที่โครงสร้าง อยู่ที่ว่าเขามีความทุกข์ร้องที่ไหนและจบที่นั่นได้ สำนักนายกรัฐมนตรีอย่างเดียวที่จะจบได้ เพราะว่าโยงทุกกระทรวงหมดทำไมถึงไปที่กระทรวงไม่ได้ ผมจะลงลึกหน้าที่ไปถึงศูนย์ดำรงธรรมว่ามีลักษณะเป็นงานเซอร์วิส (Service) กับงานรับเรื่องร้องทุกข์ มันขัดกันอยู่ ตกลงศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องเซอร์วิส (Service) ด้วยหรือ เขาก็ต้องการทางนั้น แต่จริง ๆ เราทำงานตรงนี้เป็นการทำงานคนละระบบกัน แต่เราเอาไปรวมกันก็เลยทำงานไม่ได้ ถ้ารับแต่เรื่องร้องทุกข์ดำรงธรรมให้เกิดธรรมขึ้นมาพอรับเรื่องเซอร์วิส (Service) เข้าไปด้วยคือการเปิดหน้างานออกไปกว้าง เป็นปัญหาทำให้เราทำงานไม่สำเร็จได้ นี่เป็นประเด็นที่ ๑

ประเด็นที่ ๒ กฎหมาย คสช. มีคำสั่งขึ้นมาจริงแต่ไม่ได้เป็นกฎหมายเป็นคำสั่งในเชิงนโยบายเท่านั้นเอง ไม่ได้เป็นกฎหมายที่บอกว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไรกับใคร องค์ประกอบตรงนี้ที่ท่านกรรมาธิการได้พูดแล้วเมื่อสักครู่นี้ชัดเจนคือไม่มีอำนาจเต็มคำสั่ง คสช. เป็นแค่อำนาจในเชิงนโยบายเท่านั้นเอง ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์รับเรื่อง

ตรงนี้ยังไม่มีอำนาจ กฎ ระเบียบในการปฏิบัติงานก็ไม่มี ก็คือว่าทำกันไปตามกฎ ระเบียบของกรมใครกรมมันที่ทำกันไป ไม่เป็นระบบหรอก เราเอาบุคลากรจากหลายหน่วยงานมารวมกัน เขาก็จะทำงานกันเต็มที่ แล้วก็มีการอินทีเกรต (Integrate) กัน หรือมีคอลลาบอเลชัน (Collaboration) มีการสอดประสานกันได้แค่ไหน อย่างไร เป็นปัญหาอยู่มาก เพราะว่าต่างน้ำต่างระบบมาอยู่กัน แต่เราใช้คำสั่งให้มาอยู่รวมกัน ต่อจากนั้นช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ยังเป็นปัญหาอยู่ เพราะว่าถ้าเป็นแบบนี้กลไกที่เราสร้างขึ้นจะเป็นปัญหาเสียเอง ทีนี้การเปิดรับจากเอาต์ไซด์อิน (Outside in) ก็จะมีปัญหา ผมเสนอแนะอย่างนี้ว่าถ้าแบบนี้ให้พิจารณาเรื่องศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญขึ้นมาใหม่ นี่คือรื้อ จริง ๆ ไม่ได้รื้อระบบใหม่หรอก มาดูว่าปัญหาอยู่ตรงนี้ต่างหาก ถ้าเราจัดการในสำนักนายกรัฐมนตรีได้ มีรองนายกรัฐมนตรีอยู่มีกรรมการ มีการประชุมทุกเดือนตามระบบที่ว่า ก็จัดการได้หมด แล้วก็เอาศูนย์ดำรงธรรมในลักษณะเป็นแอเรียเบส (Area based) มารองรับตรงนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดต่อจากนี้ไม่ใช่เป็นผู้มีอำนาจในจังหวัด เป็นผู้รับอำนาจจากศูนย์นี้ไปใช้ หมายถึงว่าท่านผู้ว่าราชการจังหวัดก็เลยมีอำนาจเต็มตามที่ถูกดีลีเกต (Delegate) จากศูนย์กลางแห่งอำนาจตรงนี้ในการแก้ปัญหาประชาชนไปอยู่ที่นั่น สั่งการใครก็ได้ ถ้าเป็นแบบนั้นสั่งย้อนมาที่กระทรวงได้ทุกกระทรวง

ประเด็นต่อมา ภารกิจของศูนย์ อยากให้เป็นศูนย์รับเรื่องแยกออกจากกันเรื่องร้องทุกข์แล้วก็เรื่องภารกิจในการบริการ ออกกฎหมายให้ชัดเลยว่าถ้าจะเอาอย่างนี้ก็เคลียร์ (Clear) เรื่องกฎหมายเป็นประกาศ อาจจะต่อจากสำนักนายกรัฐมนตรีเมื่อสักครู่นี้ก็ได้ กฎ ระเบียบต่าง ๆ บุคลากรก็ให้ชัดว่าใคร อยู่ที่ไหน อย่างไร ช่องทางการร้องทุกข์ก็ต้องเพิ่มที่ท่านถวิลวดีเพิ่มขึ้นมาเป็นเรื่องอิเล็กทรอนิกส์อะไรพวกนี้ เป็นเรื่องความก้าวหน้า

สุดท้ายอยากจะเรียนว่าผมเห็นด้วยกับเรื่องแก้ปัญหาการร้องทุกข์ให้ประชาชน แต่ให้พิจารณาว่าขณะนี้เรามีปัญหาที่ศูนย์ดำรงธรรมหรือมีปัญหาเรื่องประชาชนร้องทุกข์แล้วไม่จบที่เดียว ให้หันกลับไปมองตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีการดีไซน์ (Design) ไว้ปี ๒๕๕๒ แล้วเราไม่ใช้ ผมว่าตรงนั้นเป็นศูนย์กลาง ก็นำเรียนท่านด้วยความเคารพ ขอบคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : เรียนเชิญดอกเตอร์ทวีศักดิ์ กออนันตกูล อดีตผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เรียนเชิญค่ะ

นายทวีศักดิ์ กออนันตกูล : กราบเรียนท่านประธานที่เคารพ ท่านกรรมาธิการและสมาชิกทุกท่าน ผม นายทวีศักดิ์ กออนันตกูล สมาชิก สปท. หมายเลข ๐๖๓ ใคร่ขอชื่นชมในการจัดทำรายงานและความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมและเชื่อมโยงการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน ผมใคร่ขอเรียนว่าประเด็นที่นำเสนอนั้นตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในการประชุมของคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปเศรษฐกิจกระแสใหม่ ที่จะยกตัวอย่างการพัฒนาประเทศให้เป็นดิจิทัล ประชาชนและเอกชนก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมากนั้น แท้ที่จริงแล้วหน่วยงานภาครัฐจำเป็นจะต้องเชื่อมโยงกันเองเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความเป็นเลิศ และมีจุดที่บริการให้กับประชาชนชนิดที่เข้าใจง่าย ดังตัวอย่างการรายงานของกรรมาธิการที่ได้พูดถึงของต่างประเทศ ผมคิดว่าเป็นเรื่องซึ่งน่าไปอย่างยิ่ง และสิ่งที่เป็นหัวใจก็คือ ๒ เรื่อง เรื่องแรก คือการเชื่อมโยงให้สำเร็จ การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองโดยทฤษฎีดูง่าย แต่ในภาคปฏิบัติมักจะติดโน่นติดนี่ไปหมด แต่ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลผมคิดว่าในวันนี้ทำได้ง่ายขึ้นมาก เรื่องที่ ๒ คือการเปิดเผยข้อมูลต่อสังคม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนนั้นเป็นข้อมูลที่น่าสนใจอย่างยิ่ง เป็นข้อมูลที่ประชาชนเป็นคนเขียนขึ้น ทำขึ้น หากว่าข้อมูลเหล่านี้ได้รวบรวมและเปิดเผยให้ประชาชนค้นหาได้ก็จะเป็นประโยชน์ในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นที่มาของการจัดระบบบริหารความรู้ของภาครัฐอันเนื่องมาจากข้อมูลดิบที่ได้จากประชาชน ข้อมูลการร้องทุกข์ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากในการทำงานของรัฐบาล ไม่ว่าจะมาจากที่ไหนแล้วก็ตั้งใจที่จะทำให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นผมอยากเรียนเสนอว่าน่าที่จะสนับสนุนเร่งรัดให้เกิดขึ้นจริง โดยอาจจะวางเป้าหมายว่าเราควรจะทำได้ดีเท่ากับสิงคโปร์ภายในสัก ๓ ปี แม้ว่าจะเป็นเป้าหมายที่สูงก็น่าจะเป็นสิ่งที่สมควรทำ คณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปเศรษฐกิจกระแสใหม่นั้น ได้เชิญสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาร่วมกันวางแผนว่าในการขับเคลื่อนการเชื่อมโยงบริการของภาครัฐนั้นจะทำเรื่องอะไรก่อน แล้วเรื่องไหนที่จะทำให้ประชาชนรู้สึกได้เลยว่าดีขึ้น ทางดอกเตอร์ศักดิ์ เสกขุนทด ผู้อำนวยการ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็ได้มานำเสนอผลการศึกษาของสำนักงานว่าด้วยการจัดทำระบบติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์และการจัดการความรู้ที่เกี่ยวเนื่องกับปัญหาของประชาชนให้กับคณะอนุกรรมาธิการ ซึ่งเราก็จะเสนอคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจต่อไป ระบบที่เสนอ ก็พบว่าครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญที่ท่านกรรมาธิการได้เสนอในวันนี้ แต่ผมเห็นได้ชัดว่าสิ่งซึ่งได้มาจากรายงานนี้ได้มีการออกแบบความเชื่อมโยงคล้าย ๆ กับที่ท่านสมาชิกนิกรได้พูดเมื่อสักครู่ ออกแบบเป็นอีโคซิสเต็ม (Eco System) ซึ่งช่องทางเข้าการรับเรื่องร้องทุกข์ ทีมศึกษาบอกว่ามีประตูใหญ่ ปากอวนใหญ่ ๆ เข้ามาประมาณ ๕-๖ ชื่อ อย่างเช่นศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นเบอร์หนึ่งเลย แต่ต่อมาก็ยังมีตู้ไปรษณีย์สายด่วน ๑๑๑๑ ต่อมาก็มีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มี กสทช. มีสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และศูนย์รับร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ๆ นั่นเอง ซึ่งทั้งหมดด้านหน้าก็เป็นอย่างนี้ แต่หลังบ้านจะต้องส่งข่าวเชื่อมโยงไปกับกรมต่าง ๆ อีก ๒๐๐ กว่ากรม เพราะฉะนั้นภาพของอีโคซิสเต็ม (Eco System) อันนี้เมื่อก่อนคงทำยาก แต่วันนี้มีระบบดิจิทัลสามารถที่จะทำได้ แต่ทั้งนี้ผมอยากเรียนสนับสนุนว่าเวลาทำ ถ้าหากว่าแต่ละศูนย์ที่รับร้องทุกข์แยกกันไปพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ (Software) แยกทำฐานข้อมูล จ้างคนละบริษัท ตอนจบท่านก็คงทำได้ แต่ในที่สุดไม่ได้เชื่อมต่อกันเพราะว่าการออกแบบข้อมูลอาจจะไม่เหมือนกัน ----------

การบริหารจัดการความรู้อันเนื่องมาจากการร้องเรียนอาจจะไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้นภาพซึ่งทาง สรอ. ได้นำมาเสนอคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปเศรษฐกิจกระแสใหม่ก็พยายามที่จะว่าต่อไปจากจุดที่รับเรื่องแล้วได้ฐานข้อมูลของประชาชนว่าด้วยการร้องทุกข์จะต้องมีวิธีติดตามเหมือนกับเป็นบริษัทจัดการขนส่งพัสดุหรือบริษัทโทรศัพท์มือถือเวลามีใครร้องเรียนจะต้องทำกรณีความขึ้นมาเป็น ๑ เรื่อง ๑ เบอร์ แล้วจากนั้นก็ติดตามจนจบว่าไปไหน แล้วใครแก้ปัญหา จบเมื่อไรก็ต้องมาสรุป ซึ่งไอที (IT) สามารถเชื่อมโยงไปยังทุกกระทรวง ทบวง กรมได้ แต่สำคัญที่สุดในแต่ละวันจะมีข้อมูลเกิดขึ้นมาใหม่ทำให้เราเห็นความเปลี่ยนแปลง ถ้าหากมีการบริหารจัดการความรู้และวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ในที่สุดคณะรัฐมนตรีหรือรัฐบาลก็จะได้รับทราบสถิติว่าเกิดปัญหาเรื่องอะไรมากที่สุด หน่วยงานใดมีผู้ร้องเรียนมากที่สุด หรือแม้กระทั่งประชาชนคนใดเป็นนักร้องมากที่สุด ซึ่งอาจจะเริ่มไม่ยุติธรรมกับข้าราชการ และอำเภอไหน จังหวัดไหนมีปัญหาเรื่องอะไร ซึ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะได้มาฟรี ๆ เพราะว่าเรามีข้อมูลแล้วก็มีระบบบริหารจัดการข้อมูล การทำแพลตฟอร์ม (Platform) เกี่ยวเนื่องกับการร้องทุกข์ด้วยกันก็สามารถลดปัญหาได้ค่อนข้างเยอะและสามารถพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนั้นหน่วยงานที่อยู่ตามต่างจังหวัดระดับอำเภอระดับกรมไม่ต้องลงทุนเรื่องไอที (IT) ใช้จอเดิมล็อกอิน (Login) เข้าไป ก็สามารถที่จะอ่านข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดตัวเอง อำเภอตัวเอง แล้วก็ดำเนินการ หน่วยงานที่เป็นกรมที่จะต้องแก้ปัญหาแต่ละเรื่อง ก็จะได้รับข้อมูลที่รวบรวมมาเรียบร้อยแล้วว่าใครมีปัญหา สมมุติประปา ทุกปัญหาเกี่ยวกับประปาก็ส่งไปที่ประปา ทุกปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจคนเข้าเมืองก็ส่งไปที่ตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น เพราะฉะนั้นความโปร่งใสที่จะเกิดขึ้นคือเวลาประชาชนร้องทุกข์อะไรไปแล้ว เขาสามารถติดตามเรื่องของตัวเองได้ตั้งแต่ต้นจนจบสามารถรู้เวลา แต่ในเวลาเดียวกันหน่วยงานที่เป็นผู้ดูแลปัญหาก็สามารถที่จะมีรายงานสู่ผู้บังคับบัญชาได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเรื่องไหนใช้เวลาเท่าไรถึงจะเสร็จสิ้น แล้วก็เอาข้อมูลเหล่านั้นมาพัฒนาองค์กรตัวเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนราชการสามารถแชร์ปัญหาของหน่วยงานอื่น ๆ เห็นปัญหาของหน่วยงานอื่น ๆ แล้วนำมาปรับปรุงตนเองได้ แต่ที่สำคัญคือฝ่ายบริหารประเทศถือว่าเริ่มมีเส้นประสาทแล้วก็มีการประมวลผล ทำให้รับทราบว่าปัญหาที่แท้จริงของประชาชน

เกิดขึ้นที่ไหน ทำไมหน่วยงานที่รับผิดชอบถึงแก้ปัญหาได้ช้า หรือจะต้องกลับมาแก้ในเรื่องนโยบายหรือกฎหมาย ผมคิดว่าสำนักงาน ก.พ.ร. เองซึ่งประเมินหน่วยงานต่าง ๆ จะได้ข้อมูลสถิติ ข้อมูลจราจรของการร้องเรียน และข้อมูลรายงานเรื่องระยะเวลา เรื่องต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินหน่วยงานชนิดที่ว่าไม่ต้องมีใครเขียนรายงานได้เลย ระบบที่ผมพูดถึงทั้งหมดในภาคเอกชนเขาใช้กันเยอะแล้ว เวลาที่เราโทรศัพท์ไปร้องเรียนบริษัทโทรศัพท์มือถือสมัยนี้มีการปรับปรุงคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ไปค่อนข้างเยอะ แล้วก็มีการติดตามเพื่อจะปิดเคส (Case) ค่อนข้างเร็ว แต่ภาพรวม ๆ เราเรียกว่าคราวด์ซอสซิง (Crowdsourcing) คือใช้ข้อมูลที่ประชาชนเป็นผู้สร้าง เป็นผู้อุทิศให้ แล้วนำสิ่งนั้นมาประมวลเป็นความรู้สามารถที่จะปรับปรุงระบบบริการต่าง ๆ ได้โดยระบบข้อมูลซึ่งมีจำนวนมากที่เรียกว่า บิ๊กดาต้า (Big Data) ผมก็ใคร่ขอเรียนเสนอท่านยงยุทธ ประธานกรรมาธิการ ซึ่งจะผนวกกำลังกับท่านสถิตย์ แล้วก็ท่านปีติพงศ์ ซึ่งอยู่ใน ป.ย.ป. วาระที่เกี่ยวกับโอเพน แอนด์ คอนเนกเตด กัฟเวิร์นเมนต์ (Open and Connected Government) นั้นอยู่ในวาระปฏิรูปของ ป.ย.ป. เรียบร้อยแล้ว หากว่าจะยกโครงการหรือการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนซึ่งแอปพลาย (Apply) กับศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์อื่น ๆ อีกหลายศูนย์ แต่ใช้ซอฟต์แวร์ (Software) ระบบดูแลข้อมูลอันเดียวกันและจัดงบประมาณเพียงครั้งเดียว ผมเชื่อว่าสิ่งที่ท่านต้องการจะประสบความสำเร็จได้ในเวลาอันสั้น และเป้าหมาย ๓ ปีที่จะชนสิงคโปร์ก็คิดว่าเป็นไปได้ถ้าทุกคนร่วมกันทำและมีข้อมูลสนับสนุน ขอบพระคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบคุณค่ะ ต่อไปเรียนเชิญท่านวันชัย สอนศิริ ทนายความ ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงาน อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ อดีตสมาชิกวุฒิสภา เรียนเชิญค่ะ

นายวันชัย สอนศิริ : ท่านประธานที่เคารพ กระผม สปท. วันชัย สอนศิริ ท่านประธานครับ เมื่อวานนี้ผมได้กราบเรียนต่อท่านประธานแล้วว่า ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ จนกระทั่งมาถึงวันนี้ ๓ ปี เป้าหมายอันสำคัญหนึ่งของคณะ คสช. นั้นก็คือคืนความสุขให้กับประชาชน ตลอดระยะเวลาถ้ามองในภาพกว้างใหญ่ ๆ เลยนะครับท่านประธาน ๕ ปี ตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ ลงไป ไม่ว่าจะเป็นปี ๒๕๕๔ ปี ๒๕๕๕ ปี ๒๕๕๖ ปี ๒๕๕๗ ผมว่าทั้งท่านประธานและเพื่อนสมาชิก ตลอดจนประชาชนคนไทยทั้งประเทศน่าจะมีความทุกข์ทางใจต่อบ้านเมืองเหมือน ๆ กัน และวันนั้น คสช. ก็ได้มาถอดสลักความทุกข์ทางใจนั้นออกไปในระดับหนึ่ง และที่สำคัญอันหนึ่งผมเห็นคำสั่ง คสช. เรื่องตั้งศูนย์ดำรงธรรม นี่ก็เป็นเรื่องสุดยอด นอกจากแก้ปัญหาทุกข์ทางใจในระดับชาติ ในระดับประเทศแล้ว ทุกข์ของชาวบ้านที่มีปัญหาสารพัดที่ผมพูดเพราะผมอยู่กับเรื่องร้องเรียนของชาวบ้านมาเป็นสิบ ๆ ปี ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะสภาทนายความผมก็ทำเรื่องเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนและแก้ปัญหาทุกข์ให้กับชาวบ้าน ทำรายการทีวี (TV) วิทยุ ก็เป็นเรื่องร้องเรียนของชาวบ้าน และแก้ปัญหาหน้าจอที่แม้ทุกวันนี้ผมก็ทำอยู่ เพราะฉะนั้นจึงเข้าใจหัวอกของคนทุกข์ยากลำบากแสนเข็ญ ยิ่งคนยากคนจนคนด้อยโอกาส ลำบากมากครับท่านประธาน เพราะฉะนั้นการที่มีศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมาและ คสช. เองปลุกฟื้นคืนชีพติดดาบให้ เท่ากับว่าเป็นการปัดเป่าความทุกข์ของแผ่นดินให้กับประชาชน ผมจึงขอสนับสนุนแล้วก็ร่วมกับการมีข้อสังเกตต่อคณะกรรมาธิการได้เสนอมาเพิ่มเติม แต่มีหลายเรื่องที่ชาวบ้านก็ร้องเรียนผ่านผมเองมาทั้งรายการทีวี (TV) วิทยุ รวมทั้งส่วนตัวก็ตาม ร้องศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ร้อง ๓ เดือนแล้ว ๖ เดือนแล้ว ๘ เดือนแล้ว ผมเชื่อว่าท่านทั้งหลายที่นั่งอยู่กับปัญหาเหล่านี้ย่อมทราบดี บางเรื่องอาจจะทำได้ บางเรื่องทำไม่ได้ แต่เรื่องหนึ่งที่ผมเจอมาก ๆ ขออารัมภบทก่อน คดีนี้อยู่ในศาลแล้ว แล้วก็เป่าเรื่องนี้ทิ้งไปเยอะมากทุกภาคส่วน ทุกหน่วยงาน หลายหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน คดีอยู่ในศาลแล้วก็ไม่ได้ทำ แต่เบื้องหลังของการที่จะเป็นคดีในโรงในศาลมันเจ็บแสบยิ่งกว่าอะไรอีก เพราะฉะนั้นถ้าศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปหยิบแล้วสนใจทำกับเรื่องนี้จริง ๆ ผมเองเห็นเลยว่าบางคนยิ่งเป็นคนยากคนจน นายทุนร้อยแปดพันเก้า บางทีหาเรื่องร้อยแปดเพื่อจะฟ้องคดีแล้วเสกสรรปั้นแต่งทำให้คนยากคนจนนั้นหมดโอกาส ----------

บางเรื่องไม่น่าเป็นเรื่อง แค่การขายทอดตลาด พวกนายทุนรู้ว่าบ้านนี้กำลังจะโดนยึด จะโดนขายทอดตลาด มาหาผมเมื่อ ๒-๓ วัน ผมว่าวิธีของพวกนายทุนร้ายกาจมาก รู้ว่าคุณกำลังจะโดนยึด โดนขาย ไปไม่รอด โอเค (Okay) เดี๋ยวผมจะทำการซื้อจากการขายทอดตลาดแล้วจะให้เงินกับคุณก้อนหนึ่งค่ารื้อถอนขนย้าย เพราะเป็นหนี้แบงก์อยู่ ๓,๐๐๐,๐๐๐ กว่าบาท จะขายได้ประมาณ ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่เวลาผมซื้อแล้วคุณจะต้องร้องคัดค้าน ผมจะมีทนายความให้เสร็จ ร้องคัดค้านว่าการขายนี้ไม่ชอบ ขายต่ำไป ท่านอธิบดีกรมที่ดินครับ เสร็จเลย ไม่ต้องวางเงิน ทั้งอุทธรณ์ ฎีกา ดึงเกมไป ๓ ปี โดยไม่จ่ายเงิน เพื่ออะไรครับ เพื่อจะหาเวลานั้นในการที่จะเอาคนอื่นมาซื้อ ถึงเวลาแล้วก็เบี้ยวคนยากคนจนไม่จ่าย ๕๐๐,๐๐๐ บาท แล้วยืมมือเขาให้ไปร้องทั้งชั้นต้น อุทธรณ์ ฎีกา รายละเอียดมันซิกแซ็กมาก เอาละครับ เป็นเพียงอารัมภบทว่าคนยากคนจนคนด้อยโอกาส ถึงคราวแล้วหาทางขยับเขยื้อนยาก ดังนั้นนักเลงโตผู้มีอิทธิพลในการแก้ปัญหาให้กับชาวบ้านได้จริง ๆ คือรัฐนี่ละครับ ผมถือว่ารัฐเป็นผู้มีอิทธิพลตัวจริง เป็นนักเลงโตตัวจริงเสียงจริง เป็นเจ้าพ่อในการแก้ปัญหาให้กับชาวบ้านได้ มีทั้งดีเอสไอ (DSI) มีทั้งตำรวจ มีทั้งสรรพากร มีทุกภาคส่วนในการที่จะเล่นกับนักเลงโตได้ เพราะฉะนั้นการมีศูนย์ดำรงธรรมจึงถือว่าเป็นองค์กรที่เป็นศูนย์รวมในการแก้ปัญหาโดยมีอำนาจเต็มที่ใครมีอิทธิพล ใครมีปัญหาข้อพิพาท ใครมีคดีแล้วตกลงกันไม่ได้รัฐสามารถจัดการได้ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าพ่อเจ้าแม่ บางทีถ้าเขาไม่ยอมกันก็คือไม่ยอม แต่ถ้าภาครัฐไม่ยอม เอาสรรพากรเข้าตรวจ เอาดีเอสไอ (DSI) เข้าสืบ พักเดียวนักเลงโตยอมหมด นายทุนเงินกู้ขนาดไหนก็ตาม เพราะฉะนั้นผมจึงถือว่าองค์กรนี้มีทั้งอำนาจ มีทั้งพระเดช มีทั้งพระคุณ แล้วจัดการได้จริง ๆ

ประเด็นที่ ๒ ผมมีข้อสังเกต ผมอ่านรายงานของท่าน เมื่อคืนนี้เอาไปนั่งอ่านโดยละเอียด บุคลากรที่มานั่งอยู่ตรงนี้คือเรื่องใหญ่ เรื่องสำคัญ เท่าที่ผมได้ข้อมูลคนที่มานั่งอยู่ด้วยความเคารพนะครับท่านประธาน ส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่เป็นส่วนเกิน หรือเป็นบุคคลที่หน่วยงานนั้นเขาหาตำแหน่งอะไรไม่ได้ แกไป ขออภัยนะครับ บางคนอาจจะดีมีอยู่จริง แต่ส่วนใหญ่หาตำแหน่งหาอะไรลงไม่ได้และเป็นส่วนเกินของหน่วยงาน แกไปศูนย์ดำรงธรรม เพราะฉะนั้นคนพวกนี้ด้วยตำแหน่งหน้าที่ หรือจิตวิญญาณความรู้สึกที่มานั่งตรงนั้น ท่านประธานครับ เขามีความรู้สึกว่าเขามานั่งเหมือนฝากหรือเปล่า มาช่วยราชการหรือเปล่า

ทำไปอย่างนั้นหรือเปล่า นี่คือเรื่องใหญ่ครับ เพราะคนที่จะแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้จริง ๆ ทุกข์ของชาวบ้านจริง ๆ ต้องเกิดจากจิตวิญญาณความรู้สึกที่อยากทำอยากช่วย ไม่ใช่สักแต่ว่ารับ ๆ ไปแล้วก็ทำแบบส่ง ๆ แล้วไปให้นายเดชต่อ ตรงนี้คือเรื่องใหญ่ ที่แล้วมาผมได้รับทราบซึ่งจริงหรือไม่จริง แต่จากการร้องเรียนของชาวบ้านรับ ๆ ไว้แล้วความคืบหน้า ----------

การขยับเขยื้อน การขับเคลื่อน ใครก็รับได้ มีหนังสือตอบมาฉบับหนึ่งว่ารับไว้เรียบร้อยแล้ว ผมถึงเห็นด้วยกับการรายงานของท่าน ประเด็นบอกว่าจะต้องมีการฝึกอบรม มีการพัฒนาการฝึกอบรม คนที่จะมานั่งอยู่ตรงนี้ไม่ใช่มานั่งแบบกาฝาก ขออภัยนะครับ ไม่ใช่มานั่งแบบมาช่วยราชการ ไม่ใช่มานั่งแบบคนส่วนเกิน จิตวิญญาณความรู้สึกมันก็ไม่ได้แล้วกับทุกข์ของแผ่นดิน ทุกข์ของชาวบ้าน ผมจึงเห็นด้วยกับท่านประธานอย่างยิ่งเลยที่กรรมาธิการบอกว่าจะมีการพัฒนา ฝึกอบรมบุคลากรที่มานั่งทำหน้าที่ตรงนี้ แม้แต่ทนายความของผมเองมีคลินิกรอ ผมยังจะต้องมีการฝึกอบรมการพูด การเจรจา การสนทนา การรับเรื่องการประสานงาน ไม่ใช่เป็นทนายก็มานั่งได้ และมันสอดรับกันจริง ๆ ผมอยากให้องค์กรนี้เป็นองค์กรจริง ๆ ไม่ใช่องค์กรเหมือนช่วยราชการ แม้ท่านจะอธิบายว่ามีระเบียบ มีกฎหมายมีอะไรที่บอกมาแล้วก็ตาม ผมอยากให้หน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานถาวร เหมือนกรม เหมือนฝ่ายเหมือนแผนก ในหน่วยงานไหนสักหน่วยหนึ่ง จะเป็นศูนย์อะไรก็ได้ แต่ว่าเป็นศูนย์ที่เป็นมาตรการมีกฎหมาย มีอะไรรองรับ ไม่ใช่ลักษณะฝากแล้วให้บุคลากรในหน่วยงานนี้เป็นจนกระทั่งถึง ผอ. เป็นถึงอธิบดี บุคลากรนั้นมาจากการฝึกอบรม มีการทำงานกันอย่างต่อเนื่อง มีขยายไปทั่วประเทศเหมือนคนที่เป็นพาณิชย์จังหวัดเขารู้เลย คนเป็นเกษตรจังหวัด คนมาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเขาจะเกิดความเชี่ยวชาญ เกิดความชำนาญ และสำคัญที่สุดอันหนึ่งผมว่าน่าจะต้องมีกฎหมาย มีกติกา มีระเบียบ หรือมีอะไรก็ตามให้เข้มแข็งมากกว่าปัจจุบันรวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหมด บุคลากรตรงนี้ประสานไปแล้วต้องร่วมด้วยช่วยกันและพร้อมที่จะสนับสนุน ความจริงผมมีเรื่องที่จะอธิบายได้เยอะ แต่วันนี้ท่านประธานบอกว่าต้องพูดให้กระชับ ความจริงผมมีทั้งหมดประมาณ ๗ ประเด็น พูดไปได้ประมาณ ๕ ประเด็น แต่อยากจะกราบเรียนเป็นประการสุดท้ายไม่อยากจะรบกวนเวลาว่าสนับสนุนแนวคิดการกระชับพื้นที่รวมทั้งข้อเสนอแนะในหลายเรื่อง และถ้าจะเป็นการแก้ปัญหาของแผ่นดินได้อย่างแท้จริง อยากจะกราบเรียนต่อท่านประธานไปว่าให้องค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีอยู่จริงและเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่จริง เป็นสิงห์ก็เป็นสิงห์ที่มีอยู่จริง ไม่ใช่สิงห์อยู่ที่กระทรวงมหาดไทยเฉย ๆ ซึ่งคนลูบหัวก็ได้ ขอบพระคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง) : ขอบคุณมากค่ะที่ช่วยกระชับเวลาให้ ต่อไปเรียนเชิญท่านเพิ่มพงษ์ เชาวลิต อดีตเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต : กราบเรียนท่านประธาน สปท. ที่เคารพ กระผม เพิ่มพงษ์ เชาวลิต สปท. หมายเลข ๑๑๐ ก่อนอื่นผมคิดว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ที่จริงปรัชญาของการเป็นข้าราชการก็คือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ไม่ว่าทุกหน่วยจะตั้งขึ้นมาเป็นการบริการหรือแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนก็ตาม ถ้าเราเปรียบเทียบดูการที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาถือว่าเป็นเรื่องที่เขาเดือดร้อนแสนสาหัสจริง ๆ ถึงเข้ามาร้องเรียน ปกติคนเราถ้าไม่เดือดร้อนก็คงไม่อยากจะมาร้องเรียน ----------

แต่ว่าการจัดของหน่วยราชการในการแก้ไขปัญหาตรงนี้ยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างน้อย ราชการเราอาจจะคุ้นชินกับการทำงานตามหน้าที่ แต่พอมีคนที่เข้ามาร้องเรียนเราอาจจะตอบสนองได้มากนักถึงเป็นเรื่องเป็นราวขึ้นมาจนทุกวันนี้ ผมคิดว่ามีประเด็นอยู่ ๔ ประเด็นหลัก ๆ ที่อาจจะขอเป็นการเสนอข้อคิดเห็น

เรื่องแรก คือเรื่องนโยบาย หลายปีที่ผ่านมาผมคิดว่านโยบายของศูนย์ดำรงธรรมที่ตั้งขึ้นชัดเจนคือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วก็มีความชัดเจนมากขึ้นเมื่อทาง คสช. ขึ้นมา มีการออกคำสั่ง คสช. ชัดเจนในการให้บทบาทกับศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาหรือรวมการแก้ปัญหาในจังหวัด ซึ่งผมคิดว่านี่เป็นคำสั่งที่ออกมาชัดเจนอยู่แล้ว แต่พอออกนโยบายตรงนี้ขึ้นมาผมว่า ณ ขณะนี้มีความชัดเจนอย่างมาก ซึ่งกระทรวงมหาดไทยก็คงพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล ส่วนเรื่องของนโยบายผมมีประเด็นอยู่ ๒ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องใหญ่มากว่านโยบายอันนี้จะดำรงถาวรหรือไม่ถ้ารัฐบาลมีความเปลี่ยนแปลงไป ตรงนี้เป็นเรื่องที่ใหญ่มาก เพราะว่าถ้าเราดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล เกิดนโยบายรัฐบาลข้างหน้าไม่ได้พูดเรื่องนี้เลย ศูนย์นี้จะดรอป (Drop) ลงไปหรือเปล่า ตรงนี้เป็นเรื่องที่ต้องทำให้ชัดเจน จริง ๆ แล้วข้อเสนอของผมอยากให้มีความชัดเจนไม่ว่านโยบายของรัฐบาล หรือรัฐบาลจะเปลี่ยนกี่ยุคกี่สมัย ถ้ากลไกของเราสามารถขจัดปัดเป่าความเดือดร้อนของประชาชนได้ ผมคิดว่าเรื่องนี้ทุกรัฐบาลไม่ว่าจะเป็นรัฐบาลฝ่ายไหนขั้วไหนก็เอาทั้งสิ้น อันนี้ก็คืออยากให้ยืนยันตรงนี้ได้ชัดเจน อันที่ ๒ ผมว่านโยบายอย่างคำสั่ง คสช. มีความชัดเจน เจตนาที่จะให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นเซ็นเตอร์ (Center) เรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการรับเรื่องหรือการแก้ไขก็ตาม อาจจะไม่ได้มีการพูดถึงส่วนกลาง แต่พูดถึงจังหวัดชัดเจน เพราะในระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้จังหวัดเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งแน่นอนผมคิดว่าการที่จังหวัดทำอะไรได้ไม่มากนักเท่าไรตามที่กรรมาธิการได้พูดแล้ว ผมคิดว่าส่วนหนึ่งมาจากการจัดโครงสร้างการบริหารของเราที่รวมศูนย์ไว้ที่ส่วนกลางมากเกินไปและให้จังหวัดไม่ได้มากนัก ดังนั้นพอตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมาจังหวัดเองก็ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ตามที่ท่านพูดมา อันนั้นก็คือการจัดการบริหารราชการแผ่นดินเป็นปัญหาแบบนี้เกือบทั้งหมด ดังนั้นผมคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมก็เป็นเรื่องนี้ ฉะนั้นเรื่องแรกคือ

เรื่องนโยบาย ขณะนี้ท่านสังเกตได้ว่าหน่วยราชการหลายหน่วยอาจจะเป็นหลายสิบหน่วยด้วยซ้ำมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นหน่วยตำรวจ หน่วย สคบ. หน่วยคุ้มครองผู้บริโภค ป.ป.ส. อะไรแล้วแต่มีเกือบทั้งหมด ข้อสรุปของเอกสารชิ้นนี้ก็คือเรายังไม่ได้บูรณาการกันเท่าไร อันนี้คือตรงนี้ ปัญหาคือนโยบายจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นตัวเชื่อมโยงตัวนี้หรือไม่ เพราะจริง ๆ ข้อเสนอที่ชาวบ้านร้องเรียนมามันครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง อย่างผมทำเรื่องยาเสพติดก็มีการร้องเรียนเรื่องยาเสพติดผ่านเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมเหมือนกัน ผมคิดว่านโยบายตัวนี้ค่อนข้างครอบคลุม

เรื่องที่ ๒ บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมหรือว่าตำแหน่งศูนย์ดำรงธรรม เราจะให้เป็นศูนย์ของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาหรือรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเลย ถ้าโพซิชัน (Position) เราเป็นแบบนั้นการจัดกลไกต่าง ๆ ก็ต้องมีความชัดเจนด้วย ขณะนี้เท่าที่เห็นชัดเจนอันหนึ่งมี ๑๑๑๑ ของสำนักนายกรัฐมนตรี และเรามีศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทยที่ค่อนข้างจะมีลักษณะใกล้เคียงกัน รับเรื่องราวไม่ได้จำกัดอาจจะหลาย ๆ เรื่องขึ้นมา ดังนั้นตรงนี้ผมคิดว่าถ้าเราจะบูรณาการการจัดเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยราชการเพื่อให้เป็นเอกภาพในกลไกทั้งหมด จะทำให้เรายกบทบาทตรงนี้ได้สูงขึ้นแบบที่เพื่อนสมาชิกได้พูดไปแล้วและพ้นจากความเป็นเฉพาะกิจ เพราะผมคิดว่าเรื่องนี้จำเป็นจะต้องมีการทำอย่างเป็นเรื่องเป็นราว สามารถที่จะเป็นโครงสร้างถาวรขึ้นมาเลยและสามารถดำเนินการได้ โพซิชัน (Position) ตรงนี้ศูนย์ดำรงธรรมวางไว้ตรงไหนถ้าสามารถที่จะทำให้ครอบคลุมนโยบายทั้งหมด ----------

ก็หมายความว่ากลไกของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เข้ามาดำเนินการ เราจะบูรณาการหรือประสานความเชื่อมโยงอย่างไร ตรงนี้เป็นเรื่องอันดับที่ ๒ ซึ่งผมคิดว่าหลายเรื่องที่มาร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมบางทีเขาก็ไปร้องทุกข์กับส่วนราชการอยู่แล้วแสดงว่าก็เป็นเรื่องเดียวกัน ถ้าเราต่างคนต่างทำโดยไม่ได้มีการบูรณาการประสานงานขึ้นมาก็เกิดความซ้ำซ้อนกัน ตรงนี้จะเป็นเรื่องใหญ่ ซึ่งผมคิดว่าในยุคสมัยปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีดี ๆ สามารถเชื่อมโยงกันได้

เรื่องที่ ๓ การบริหารจัดการ ผมเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมเองก็ยังมีปัญหาตรงนี้ การบริหารจัดการจะมีตั้งแต่ระดับส่วนกลาง ส่วนจังหวัด ขณะนี้กำลังไปที่ส่วนอำเภอ การบริหารจัดการในเรื่องนี้อาจจะรวมความไปถึงการเข้าข้อมูลที่รับแจ้งจะผ่านมาช่องทางไหนเข้ามาแล้วจะมีระบบการตรวจสอบอย่างไร มีการประมวลผลอย่างไร มีการบันทึกข้อมูลอย่างไร มีการส่งต่อข้อมูลไปอย่างไรบ้าง ก็คือสามารถบริหารจัดการนั่นเอง การจัดการตรงนี้มีอยู่ ๒ ส่วนหรือ ๓ ส่วนใหญ่ ๆ ๑. เจ้าหน้าที่ ต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่สามารถจะรับเรื่องราวหรือต้องมีการฝึกอะไรเป็นพิเศษ ไม่ใช่ใครก็ได้ที่ไปรับมา เพราะต้องมีการซักข้อมูลข่าวสาร ต้องมีจิตวิทยา ต้องมีแนวการพูดจาปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความรอบรู้หลายอย่าง ไม่ใช่ว่าใครก็ได้ที่มาเป็นตรงนี้ เพราะว่าเป็นการบริการประชาชนที่มา ที่เขาเดือดร้อนที่สุด เรื่องที่ ๑ เจ้าหน้าที่ การฝึกอบรมต่าง ๆ ผมเห็นด้วยนะครับ ๒. ระบบการตรวจสอบ จริง ๆ ทุกเรื่องที่แจ้งมายังศูนย์ดำรงธรรมต้องมีการตรวจสอบฐานข่าวทั้งสิ้น ตรวจสอบอันดับแรกคือจริงหรือไม่จริง อันที่ ๒ คือมีข้อมูลแบ็กกราวนด์ (Background) อะไรหรือไม่ อันที่ ๓ เกี่ยวข้องกับกฎหมายอะไรหรือเปล่า เพราะฉะนั้นตรงนี้เป็นเรื่องของการตรวจสอบ ถ้าเราจัดช่องทางการตรวจสอบที่มีความสมบูรณ์ขึ้นมาจะดำเนินการได้ ๓. เทคโนโลยี ตรงนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ๆ เมื่อสักครู่ที่เพื่อนสมาชิกได้มีการพูดไปแล้ว ทุกหน่วยราชการต่างพัฒนาศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์หลายอันก็โปรแกรมต่างกัน อันนั้นก็คงไปว่ากันไม่ได้ แต่ในยุคสมัยใหม่ที่เราจะรวมศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยเหลืออย่างไรบ้าง ตรงนี้เป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งต่อข้อมูลไปยังส่วนต่าง ๆ สมัยนี้จำเป็น คงหมดสมัยแล้วที่จะส่งทางแฟกซ์ (Fax) หรือทางอีเมล์ (e-Mail) หรือทางอะไร เพราะต้องสามารถเข้าเครื่องพิมพ์ได้ครั้งเดียวและตลอด เข้าไปได้เลย เรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ผมคิดว่าถ้าเรามีสำนักงานที่จะช่วยตรงนี้อย่างเป็นเรื่องเป็นราว ระบบการบริหารจัดการตรงนี้

จะเป็นเรื่องใหญ่มาก การส่งผ่านข้อมูลจากส่วนกลางไปจังหวัด ไปอำเภอ หรือไปยังส่วนราชการต่าง ๆ แทบจะไม่มีปัญหาเลย ถ้าเรามีระบบจัดการตรงนี้ แต่ถ้าไม่มีระบบจัดการตรงนี้ ภาระของคนจะเหนื่อยมากโดยการคีย์ (Key) ข้อมูลเข้าไปเยอะแยะ ถ้าระบบไหนที่เป็นแมนวล (Manual) ยิ่งไปกันใหญ่เลย ซึ่งผมคิดว่าเรื่องนี้ยุคสมัยนี้คงต้องพูดตรงนี้อย่างชัดเจนไปแล้ว

เรื่องที่ ๔ กลไกการแก้ไขปัญหา ผมคิดว่าถ้าเราพูดถึงประชาชน เรื่องที่ ๔ เขาต้องการมากที่สุด แต่ในฐานะราชการ เรื่องที่ ๓ การจัดการ เป็นเรื่องที่เราจำเป็นต้องจัดการ ถ้าเรามีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบข้อมูลที่ดี มีฐานข่าวที่ดีสามารถตรวจสอบ มีทั้งยุคสมัยใหม่ กระบวนการจัดการเราทำได้เร็วการแก้ไขปัญหาก็ง่ายขึ้น แต่ชาวบ้านเขาไม่รู้เรื่องนี้หรอก เขารู้เรื่องที่ ๔ เราแก้ไขปัญหาอย่างไร ตรงนี้จะมี ๒ ส่วน ผมคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมตอนนี้ กระทรวงมหาดไทยดูแลอยู่ก็มี ๒ อย่าง ๑. คือที่เป็นอำนาจของกระทรวงมหาดไทยโดยตรง กับ ๒. ที่ผ่านหน่วยราชการต่าง ๆ ผมคิดว่าประเด็นในเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ยากที่สุดคือเรื่องที่ ๔ นี้ ถ้าเราสามารถจัดการตรงนี้ได้อย่างดีผมคิดว่าเรื่องของประชาชนขจัดปัดเป่าได้อย่างมาก เราจะมีการปฏิบัติการอย่างไร ส่งต่ออย่างไร มีข้อบังคับอย่างไรบ้าง ให้หน่วยราชการต่าง ๆ ได้ทำอย่างเต็มที่ เพราะหลายหน่วยราชการที่เห็นกันอยู่ พอหนังสือร้องเรียนเข้ามาบางทีเก็บไม่ได้ทำอะไร ถ้าเราคิดถึงความเดือดร้อนของเราเองหรือเราแจ้งเขาแบบนี้และหน่วยราชการเก็บเราจะรู้สึกอย่างไร ----------

ผมคิดว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่ มี ๒-๓ ประเด็นที่ผมอยากเสนอแนะ คือ ๑. ต้องมีคำสั่งหรือกฎหมายใดก็ตามแต่ที่จะเขียนบังคับในเรื่องของกลไกการแก้ปัญหาให้ชัดเจนว่าจะต้องมีการดำเนินการอย่างไร มีระยะเวลาอย่างไร ๒. ต้องจัดระบบในเรื่องของความรวดเร็ว เพราะการร้องเรียนของประชาชนมี ๒ แบบ แบบที่ ๑ คือรอได้ แบบที่ ๒ คือเป็นเรื่องเร่งด่วน จะผ่านกลไกอย่างไรที่จะเข้าไปดำเนินการ กลไกการแก้ปัญหาตรงนี้จะทำได้ ๓. ผมคิดว่าอาจจะต้องฝากไปที่ ก.พ.ร. ที่จะเป็นตัวชี้วัดกับอธิบดีทุกกรมที่จะเป็นตัวประเมินว่าจะผ่านหรือไม่ อยู่ที่การตอบสนองความต้องการประชาชนจากการร้องเรียนนี้ เขาทำได้หรือไม่ อย่างไร ถ้าไปกันอยู่เฉย ๆ ผมว่ายากมาก เพราะฉะนั้นเรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่ บางครั้งผมคิดว่าถ้าเราทำได้ดี เราขจัดปัดเป่าความเดือดร้อนของประชาชนแม้แต่คนเดียว ๒ คน ๓ คน ผมคิดว่ามีผลต่อรัฐบาล มีผลต่อภาพพจน์ของราชการอย่างมากถ้าเราสามารถทำเรื่องนี้ก็คงเรียนเป็นข้อคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นทั้ง ๔ ที่ผมคิดว่าถ้าเราสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ ศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นตัวที่เป็นที่พึ่งพาของประชาชนที่เขาต้องการอย่างมากครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง) : ขอบคุณค่ะ ต่อไปเรียนเชิญคุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ อดีตผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ : เรียนท่านประธาน ท่านกรรมาธิการและสมาชิก สปท. ทุกท่าน แพทย์หญิง คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ สปท. หมายเลข ๑๐๖ ไม่ได้มีข้อคัดค้านค่ะ แต่ในฐานะผู้ที่ปฏิบัติงานฟังจากที่ท่านอธิบายแล้วก็อ่านคร่าว ๆ ก็อยากจะเหมือนสอบถามแล้วก็ทำให้เติมเต็ม

หัวข้อแรก ก็คือวัตถุประสงค์ของการทำในเรื่องนี้น่าจะมี ๔ หัวข้อ เหมือนอย่างที่ทุกคนพูด แต่ดูเหมือนจะเน้นที่ ๒ หัวข้อแรก

ข้อแรก ก็คือการให้ความรู้ ซึ่งการให้ความรู้ดูจะเน้นประชาชนเป็นหลัก แต่ในความเป็นจริงแล้วเจ้าหน้าที่รัฐที่มีปัญหา ทำอย่างไรที่จะรู้ว่าเขามีความรู้ จะต้องใช้อุปกรณ์ ใช้เครื่องมืออย่างไร ยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการที่กำลังปิดผับ (Pub) หรือว่าไปดูเรื่องค้ามนุษย์ซึ่งเป็นค้าทางเพศ ถ้าดูจากประเทศจีนเขาเชื่อมโยงกับระบบบิ๊กดาต้า (Big Data)

เพราะว่าหลายคนที่ถูกเอาไปค้าบริการทางเพศกลายเป็นไชลด์แอ็บดักชัน (Child Abduction) คือขโมยเด็กมาตั้งแต่วัยเด็ก อันนั้นก็จะให้เห็นว่าแสดงว่าเป็นเรื่องความรู้ของเจ้าหน้าที่ด้วย

ข้อที่ ๒ ที่เห็นว่าเป็นวัตถุประสงค์เน้นมากหน่อย ก็คือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พยายามเน้นวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) แต่ว่าเอาเข้าจริง ๆ แล้วจะคล้าย ๆ ที่ท่านเพิ่มพงษ์พูด เดี๋ยวจะขยายต่อ

ข้อที่ ๓ เป็นประเด็นใหญ่เลย ที่ท่านเพิ่มพงษ์ใช้คำว่า เป็นการบริหารจัดการ แต่ในฐานะที่ทำงานด้านนี้อยากจะใช้คำว่า เป็นเรื่องอินเวสทิเกชัน (Investigation) กระบวนการอินเวสทิเกชัน (Investigation) มีปัญหาแน่นอน เพราะว่าส่วนใหญ่ก็จะทำเพียงเพื่อให้จบตรงนั้นแต่ไม่ไปต่อให้ถึงต้นตอ หรือบางครั้งก็ใช้วิธีรับมาแล้วก็ส่งต่อไปให้หน่วยงานแล้วเรื่องก็หายไป หรือเขาตอบมาว่าไม่มีอะไรก็จบไป เพราะฉะนั้นอันที่ ๓ นี้จะทำอย่างไรให้ชัด

ข้อที่ ๔ คือกระบวนการแก้ปัญหาจะทำอย่างไร เพราะกระบวนการแก้ปัญหาบางครั้งกระทบหน่วยงานอื่น

นี่เป็นเรื่องแรก ก็คือเรื่องนี้ต้องทำให้ชัดเจนใน ๔ เป้าหมาย แต่ฟังชัด ๆ จะเป็นหัวข้อที่ ๑ กับหัวข้อที่ ๒

หัวข้อที่ ๒ ที่อยากจะเรียนก็คือ ถ้าเราดูประเภทของกรณีร้องทุกข์ ความจริงมันแยกจากกันไม่ได้ แต่จะจัดได้เป็นอย่างแรกเลยก็คือไม่ได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเรื่องนี้ติดหมดเลยค่ะ ติดที่ว่าถ้าไปร้องตำรวจจะทำอย่างไร ไปร้องกระทรวงยุติธรรม ขณะนี้ถ้ามาสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ก็จะติด เพราะว่ามีการออก พ.ร.บ. ก็คือไม่สามารถร้องตรงได้ทันที จะต้องร้องแล้วให้กรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์รับไป อะไรประมาณนี้ เคส (Case) ก็จะเป็นประเภทที่ ๑ คือมีปัญหาในกระบวนการยุติธรรม ประเภทที่ ๒ เป็นเรื่องความไม่เป็นธรรมซึ่งคนละอย่าง ความไม่เป็นธรรมเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป การใช้กฎหมายการอะไรก็ได้ บางส่วนของความไม่เป็นธรรมก็เหมือนกับกระบวนการยุติธรรม ประเภทที่ ๓ คือการอำนวยความสะดวก บางคนล่าช้ามาก ต่อให้มีกฎหมาย มีระเบียบอะไรก็ตาม ปัจจุบันก็เหมือนเดิม เพราะว่าไม่ได้มีกระบวนการที่ไปไล่ตรวจสอบติดตามการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ขออะไรก็ใช้เวลา แล้วก็ตอบว่ายังไม่พร้อม ยังไม่เสร็จ การอำนวยความสะดวกก็มีปัญหามาก ----------

ประเภทที่ ๔ ก็คือเรื่องการเยียวยาเมื่อเขาได้รับความเสียหาย ซึ่งจะทำอย่างไร ในทั้ง ๔ ประเภท ถ้าหากจะแยกไปจริง ๆ ชัด ๆ เลยในฐานะคนทำงานก็คือแบ่งเป็นแบบแรก คือกรณีเร่งด่วน กับกรณีที่ไม่เร่งด่วนนัก ภาษาคดีเขาเรียกฮอตเคส (Hot Case) กับโคลด์เคส (Cold Case) ฮอตเคส (Hot Case) มีประเด็นปัญหามากส่งไปส่งมาหมดโอกาส เขาร้องแล้วร้องอีก ยกตัวอย่างกรณีเรื่องค้าบริการทางเพศ ร้องไปจนกระทั่งผ่านไปประมาณ ๖-๗ เดือน จะกลับไปเก็บพยานหลักฐานได้อย่างไรว่ามีการค้าบริการทางเพศกับใคร เพราะเราถือว่าเป็นฮอตเคส (Hot Case) แต่ว่ารัฐดำเนินการอย่างช้ามาก อีกอันที่เป็นประเด็นสำคัญของกรณีทั้ง ๔ ก็คือเป็นเรื่องของภาษาอังกฤษเรียกว่ามัลติดิสซิพลินารี (Multidisciplinary) หมายความว่าต้องใช้ทักษะของหลาย ๆ หน่วย ยากมากที่จะให้เจ้าหน้าที่จากศูนย์ดำรงธรรม หรือสำนักนายกรัฐมนตรี หรือแม้แต่ยุติธรรมชุมชน ยุติธรรมจังหวัด จะล่วงรู้ไปทุกเรื่อง ถ้าดูตามตัวอย่างของกรณี เช่น กรณีของชาวบ้านหาดราไวย์ต้องการพิสูจน์สิทธิในที่ดิน ใครจะรู้ว่าสุดท้ายกลายเป็นขุดลงไปในสุสานเอากระดูกขึ้นมาตรวจดีเอ็นเอ (DNA) ในไมโตคอนเดรีย (Mitochondria) แล้วพิสูจน์ได้ นี่คือตัวอย่างว่าเป็นมัลติดิสซิพลินารี (Multidisciplinary) เพราะฉะนั้นในกรณีต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่คงต้องมาลงไปในรายละเอียดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

หัวข้อที่ ๓ ท่านเพิ่มพงษ์พูดแล้ว และหลายท่านพูด ก็คือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็คือสำนักนายกรัฐมนตรี ไล่มาก็คือศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงยุติธรรม มีตั้งหลายหน่วย มียุติธรรมจังหวัด และมีอะไรอีก มีกรมคุ้มครองสิทธิ มีสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีกรมสอบสวนคดีพิเศษ เหล่านี้จะต้องเข้าไปดูในประเด็นปัญหาของกระบวนการทำงาน อีกหน่วยที่มีก็คือหน่วยอัยการ ซึ่งอัยการก็มีหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์อยู่เหมือนกัน ประเด็นเรื่องหน่วยงานต่าง ๆ ก็เป็นเรื่องใหญ่ ที่จะทำอย่างไรไม่ให้เสียกำลังคนไป แล้วก็ไม่ให้กลายเป็นปัดไปปัดมาหรืออะไรประมาณนี้

หัวข้อที่ ๔ ถ้าดูตามวัตถุประสงค์เราก็คงทราบเรื่องธรรมาภิบาล แต่เป็นธรรมาภิบาลแบบต้นฉบับ แล้วเราจะเห็นเลยว่ายากมากที่จะทำให้เกิดความเป็นธรรม ธรรมาภิบาลถูกกำหนดในหัวข้อแบบต้นฉบับก็คือต้องอินดีเพนเดนต์ (Independent) หมายความว่าไม่เกรงต่ออิทธิพล หมายความว่าปัจจุบันนี้เราต้องกล้า ทำคดีนี้ก็ไม่ได้

ทำคดีโน้นก็ไม่ได้ อันนี้ก็ไม่ได้ รับเรื่องราวร้องทุกข์อันนี้ไม่มีอิสระในการที่จะดำเนินการ สิ่งที่เป็นประเด็นในกัฟเวอร์แนนซ์ (Governance) อีกประเด็นหนึ่งก็คือคำว่า อินเทกริตี (Integrity) ซึ่งเป็นการต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องซึ่งยากมาก เพราะการทำในสิ่งที่ถูกต้องก็จะกลายเป็นว่าคุณไปหาเรื่องเขา ขัดแย้งกับหน่วยงานอื่น ส่วนประเด็นอื่น ๆ ของเรื่องกัฟเวอร์แนนซ์ (Governance) คงไม่พูดถึง

มาถึงประเด็นสำคัญ จะเห็นได้ว่าทุกส่วนพูดถึงเรื่องบิ๊กดาต้า (Big Data) เรื่องดาต้า (Data) ใหญ่ค่ะ วันนี้ประเทศไทยมีปัญหาเรื่องการเข้าถึงซึ่งข้อมูล อ้างโน่นอ้างนี่ไปหมดเลย แม้แต่การที่ญาติจะขอรายงานผลการชันสูตรศพ ยังบอกว่าให้ไม่ได้เพราะเป็นเอกสารในสำนวน สิ่งเหล่านี้ก็เป็นตัวอย่างอันหนึ่งว่าทำให้เกิดความล่าช้า หรือเขาจะต้องการพิสูจน์ในสิทธิต่าง ๆ อยากรู้ข้อมูลโน้นนี้ไปติดต่อขอเท่าไรก็ไม่ได้ กระบวนการเชื่อมโยงของบิ๊กดาต้า (Big Data) จึงเป็นเรื่องใหญ่ เพราะฉะนั้นโดยสรุปก็คงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ถ้าเราทำเหมือนกับการรวบรวมข้อมูลสภาพประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น อย่ามองที่ศูนย์ดำรงธรรมอย่างเดียวได้ไหม ทำอย่างไรให้หน่วยงานราชการทั้งหมดปรับทัศนคติว่าอย่าคำนึงเรื่องอำนาจ แต่คำนึงเรื่องการบริการให้ถึงซึ่งเป้าหมายตามรัฐธรรมนูญก็คือความยุติธรรม สิทธิที่เท่าเทียม ความถูกต้องอะไรหลาย ๆ อย่างตามนั้น เพราะเท่าที่ดูสภาพปัญหาไม่ว่าจะทำอะไรขึ้นมาก็จะติดเรื่องของตัวข้าราชการซึ่งติดในเรื่องของอำนาจ ก็คงเป็นส่วนที่อยากจะเติมเต็มว่าเผอิญฟังแล้วเน้นไปที่หัวข้อที่ ๑ กับหัวข้อที่ ๒ เสียเยอะ ก็คือเรื่องของการบริการที่เป็นจุดเดียวหรืออะไรประมาณนั้น แต่ว่าประเด็นปัญหาหลักคือการบริหารจัดการ ขอบพระคุณค่ะ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง) : ขอบพระคุณคุณหญิงพรทิพย์มากเลยค่ะ ต่อไปเรียนเชิญท่านคุณหมออำพล จินดาวัฒนะ อดีตเลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ อดีตประธานกรรมาธิการปฏิรูปสังคม ชุมชน เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

นายอำพล จินดาวัฒนะ : กราบเรียนท่านประธานที่เคารพครับ ผม อำพล จินดาวัฒนะ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ชื่นชมทางคณะกรรมาธิการที่ได้ศึกษาและจัดทำรายงานชิ้นนี้ขึ้นมา กราบเรียนว่ารายงานชิ้นนี้ซึ่งชื่อยาว ๆ ถ้ามองเป็นเรื่องใหญ่ก็เป็นเรื่องการปฏิรูประบบและโครงสร้างที่สำคัญ ผมคิดว่าคือการปฏิรูปส่วนหนึ่งของระบบอำนวยความยุติธรรม ซึ่งใหญ่กว่าเรื่องของศูนย์ดำรงธรรม แต่แน่นอนเมื่อพูดให้มีรูปธรรมและจับต้องได้ก็มีการจับต้องที่ศูนย์ดำรงธรรม จริง ๆ แล้วถ้าพูดถึงการพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารของศูนย์ดำรงธรรม ผมคิดว่าอาจจะเป็นประเด็นที่เล็กลงไปเยอะ เป็นเรื่องของการพัฒนา ปรับปรุงกลไกของรัฐอันหนึ่งที่มีอยู่แล้วและกำลังดำเนินไป ผมเห็นด้วยกับเพื่อนสมาชิกว่าถ้าดึงให้เห็นภาพใหญ่เป็นเรื่องการปฏิรูประบบ โครงสร้างและกลไก อำนวยความยุติธรรม เป็นธรรมในสังคมส่วนหนึ่ง ผมอยากให้กลับมาเห็นภาพใหญ่อันนั้น แล้วอาจจะทำให้นำไปสู่การคิดและการปรับโครงสร้างปฏิรูปต่าง ๆ ที่มากกว่าศูนย์ใดศูนย์หนึ่ง เพื่อนสมาชิกได้อภิปรายไปชัดเจนว่าจริง ๆ แล้วมีกลไกต่าง ๆ อยู่มากกว่านี้ เป็นเรื่องทั้งที่ทำได้ดีแล้วก็มีปัญหา ในขณะเดียวกันก็มีเรื่องราวต่าง ๆ มากมาย ท่านประธานครับ ผมคิดว่าในทุกสังคมเรื่องอำนวยความเป็นธรรมเป็นปัญหาสำคัญสูงสุด คนเรานั้นบางครั้งเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมถึงชีวิตก็ยอมได้ ทั้งชีวิตก็ยอมได้เพื่อจะเรียกร้องความเป็นธรรม เพราะฉะนั้นความเป็นธรรมถือว่าเป็นสุขภาวะที่สำคัญ ถ้าไม่เป็นธรรมก็เป็นทุกขภาวะอย่างยิ่ง สังคมใดที่มีความเหลื่อมล้ำมาก มีความไม่เป็นธรรมสูง ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ก็จะมีมากมาย สังคมเราเป็นสังคมหนึ่งที่มีเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ มากมาย ประสบการณ์ของผมเล็ก ๆ น้อย ๆ สมัยที่เป็นเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ก็มีมากมายไม่ต่างกับที่อื่นหรอกครับ หลายเรื่องเป็นเรื่องเก่าที่วนเวียนมานานแล้ว หลายเรื่องเป็นเรื่องใหม่ ก็ต้องมีกระบวนการ กลไก ติดตามเร่งรัด ไม่เช่นนั้นก็มีปัญหาที่ไม่รู้จักจบสิ้น อันนี้ผมคิดว่าท่านกำลังหยิบเรื่องสำคัญและสำคัญมากกว่าเรื่องการปฏิรูปตัวศูนย์หรือโครงสร้างหรือกลไกเท่านั้น แต่ท่านกำลังทำเรื่องที่ใหญ่กว่านั้น ถ้าเป็นไปได้อาจจะต้องมองถึงระบบ กลไก และโครงสร้างที่อำนวยความเป็นธรรมในลักษณะเกี่ยวกับเรื่องการร้องทุกข์ ก็จะทำให้เราเห็นระบบและกลไกที่ควรจะเป็นให้มากขึ้น ท่านกรรมาธิการได้พูดถึงรัฐธรรมนูญ ผมก็พยายามตรวจสอบและอ่านดูรัฐธรรมนูญ มาตรา ๔๑ ที่พูดไว้ถึงสิทธิบุคคลและชุมชนที่ย่อมมีสิทธิ

(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานรัฐและได้รับแจ้งผลพิจารณาอย่างรวดเร็ว อันนี้เป็นเรื่องสิทธิ แต่พอไปดูในภาคหน้าที่ของรัฐอาจจะเขียนรองรับกันไม่ชัดเจน เพราะมีเรื่องราวหลายเรื่อง ราชการต่าง ๆ นั้นอยู่ในหลายที่หลายทาง เพราะฉะนั้นการที่ท่านกำลังคิดเรื่องของการปฏิรูประบบ กลไก และโครงสร้างที่จะรองรับสิทธิ มาตรา ๔๑ (๒) ตามรัฐธรรมนูญนั้น ผมคิดว่าสำคัญมาก อันนี้ก็อยากกราบเรียนอย่างนั้น

ประเด็นถัดมาที่ผมอยากกราบเรียนคือว่าผมก็อ่านรายงานและฟังท่านนำเสนอหลายเรื่องก็เห็นว่าน่าจะเดินหน้าไปได้ แต่ก็คิดเหมือนกับเพื่อนสมาชิกว่าอาจจะคิดแค่ศูนย์ใดศูนย์หนึ่งไม่ได้ อาจจะต้องเหนื่อยกว่านี้นิดหนึ่ง คือต้องตรวจสอบแล้วก็เห็นภาพใหญ่แล้วก็ยึดโยงให้ได้ว่าระบบและกลไกรับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดการให้เขาทำได้อย่างไร ท่านประธานครับ คนที่เขามีทุกข์ มันทุกข์มาจากอะไรบ้าง ผมก็พยายามคิดตามครับ บางทีก็ทุกข์จากธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม บริบทต่าง ๆ และจากตัวเอง บางเรื่องนั้นก็ทุกข์จากภาคเอกชน ธุรกิจ ชุมชน หรือบุคคลอื่นทำให้เขาทุกข์ แน่นอนการแก้ทุกข์นั้นมีหลายทาง อาจจะไปที่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ก็จบได้ในระดับพื้นที่ อาจจะไปที่ท้องถิ่น อาจจะไปที่การพูดคุยไกล่เกลี่ยกัน หรืออาจจะไประบบโรงระบบศาลมีเยอะไปหมดเลย แต่บางเรื่องเขามาที่ราชการครับ --------

เพราะหลายเรื่องนั้นราชการเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องอนุมัติ อนุญาต หรือเกี่ยวข้องเขาก็มาที่ราชการ เพราะฉะนั้นเรื่องทุกข์ไม่ได้เกิดจากราชการอย่างเดียว แต่ประเด็นที่ ๓ คือทุกข์เกิดจากราชการ คือการปฏิบัติของราชการซึ่งก็มีหลายภาคส่วน หลายระบบ หลายโครงสร้าง หลายหน่วยงาน เพราะฉะนั้นทุกข์นี้เยอะครับ เรื่องราวร้องทุกข์ที่เข้ามาก็ต้องการมีการสืบสวนสอบสวน อย่างที่ว่ากัน ท่านจับประเด็นเรื่องศูนย์ดำรงธรรมที่จังหวัด ที่อำเภอเป็นเรื่องของใช้พื้นที่เป็นฐาน ผมก็คิดว่าดี ไม่ลอยครับ ลงไปตรงพื้นที่ น่าจะเยียวยาหรือจัดการกับเรื่องทุกข์นี้ได้จำนวนมากกว่าครึ่งที่จะจัดการในข้างล่าง แต่แน่นอนท่านคุณหญิงพูดชัดเจนบางเรื่องเป็นเรื่องข้างบน สหสาขาหลายเรื่อง หลายอำนาจจัดการไม่เบ็ดเสร็จ แต่อย่างไรก็ตามถ้าเรามีกลไก ระบบ และโครงสร้างที่ดีในพื้นที่บูรณาการกันได้ก็จะเป็นเรื่องที่ดีมาก ทีนี้ท่านกล่าวถึงคำสั่ง คสช. ที่ให้เป็นเรื่องบริการจุดเดียวจอด ผมสับสนนิดหนึ่งถ้าเป็นจุดเดียวจอดเรื่องร้องทุกข์เข้าใจได้ แต่ถ้าเป็นจุดเดียวจอดเรื่องบริการอื่น ๆ ด้วย ผมคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ตรงนี้ ตรงนี้น่าจะเน้นย้ำเรื่องของความไม่เป็นธรรม เรื่องทุกข์แล้วก็แก้ทุกข์ไม่ใช่เรื่องบริการ ผมคิดว่าอันนี้ผมเข้าใจอย่างนั้น ท่านประธานครับ การเยียวยาหรือการจัดการเรื่องทุกข์ของชาวบ้านที่เขาร้องทุกข์ ไม่ว่าตรงนั้นจะเป็นศูนย์ดำรงธรรมหรือจะจัดการให้เป็นโครงสร้างอย่างไร ผมคิดว่าศูนย์เดียวไม่พออย่างที่ว่า จะต้องเป็นสหศูนย์หรือเปล่า คือหลายศูนย์ที่เป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกัน หรือเปล่า โลกทุกวันนี้จะเป็นหน่วยเดียวเป็นซิงเกิลแชนเนล (Single Channel) คือช่องทางเดียว ซิงเกิลยูนิต (Single Unit) จบตรงนั้นในเรื่องความเป็นธรรมอาจจะไม่ได้ อาจจะต้องเป็นศูนย์ที่เป็นศูนย์เซ็นเตอร์ (Center) เติมเอส (s) หรือเปล่า คือมีการเชื่อมโยง เพราะฉะนั้นการถักทอกลไกตรงนี้อาจจะต้องคิดใหม่หรือเปล่าว่าไม่ใช่เป็นซิงเกิลออร์แกไนเซชัน (Single Organization) เป็นการเชื่อมโยงแบบใยแมงมุมซึ่งจะสอดคล้องกับโลกยุคใหม่ จะทำอะไรแบบโดด ๆ ยากมากเลย ท่านก็พูดข้อจำกัดมาชัดเจนว่าตรงศูนย์ดำรงธรรมไปเกี่ยวกับหลายหน่วยงานเกี่ยวกับโน่นนี่นั่น เยอะแยะไปหมด อำนาจหน้าที่ และเกี่ยวกับองค์ความรู้ เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีด้วย จะทำอย่างไร เพราะฉะนั้นผมมองในประเด็นว่าศูนย์นี้เป็นใยแมงมุมได้ไหมครับ จะชื่ออะไร จะอยู่ตรงไหนก็อีกเรื่องหนึ่ง เหลือเวลาตรงนี้ผมอยากจะกราบเรียนอย่างนี้ว่าการที่เราพูดถึงเรื่องของศูนย์หรือหน่วยที่ดูแลเรื่องร้องทุกข์ ช่วยบำบัดทุกข์ประชาชน เราอาจจะต้องกลับมาดูหลักของการปฏิบัติการอภิบาลของสังคม ผมเคยกราบเรียนหลายครั้งว่าการอภิบาล ถ้าในพจนานุกรมเรายังเขียนไว้

แบบดั้งเดิมมากเลย คือการปกครองที่เต็มไปด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน เล็งเห็นคุณค่าศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เขียนภาษาไพเราะมากเลย แต่ยังเป็นการปกครองที่มุ่งหวังให้ทุกคนทั้งผู้ปกครอง ผู้ถูกปกครองได้รับประโยชน์สูงสุดและมีความสุขก็ยังเน้นเรื่องปกครอง แต่ก็ดีคิดถึงความเป็นมนุษย์ ทีนี้คำอภิบาลใหม่หรือกัฟเวอร์แนนซ์ (Governance) เขาพูดถึงปฏิสัมพันธ์ของรัฐ องค์กรสาธารณะ ภาคธุรกิจประชาสังคม มาร่วมกันแก้ปัญหาความท้าทายในสังคมและสร้างสรรค์โอกาสใหม่ ๆ ผมอยากจะกราบเรียนตรงนี้เพื่อจะเป็นจุดย้ำว่าพอเราจะคิดโครงสร้างอันนี้เราคิดบนอภิบาลในแนวใหม่หรืออภิบาลในแนวเก่า ถ้าเราคิดอภิบาลแนวใหม่เราต้องออกแบบที่ไม่ใช่ฝ่ายปกครองคือรัฐ หรือราชการเป็นคนบำบัดทุกข์ให้กับเขาเท่านั้น แต่จะต้องมองให้เลยไปถึงการที่เข้ามาร่วมกันบำบัดทุกข์ ตรงนี้ผมอยากจะย้ำฝากท่านพิจารณาว่าเรามองอภิบาลแบบไหนและเราจะจัดโครงสร้างกลไกนี้บนฐานแบบไหน ถ้าเป็นความคิดที่ผมอยากจะขออนุญาตเสนอก็คือ ผมคิดว่าต้องวางบนฐานอภิบาลแบบหลังแล้วครับ ที่ในโลกนี้เขาใช้กันก็คืออภิบาลแบบปฏิสัมพันธ์ร่วมกันหมายความว่าอย่างไร หมายความว่ากลไกเยียวยา ร้องทุกข์บำบัดทุกข์ต่าง ๆ เหล่านี้เอาหลักการประชารัฐมาใช้ได้ไหมครับ ไม่ใช่ฝ่ายรัฐเป็นฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้วพยายามจะแก้ไขเยียวยาจัดการให้เขา เอาหลักประชารัฐมาหมายความว่ากลไกโครงสร้างนี้ต้องมีภาคส่วนอื่นเข้ามาร่วมทำงานด้วยเพื่ออำนวยความเป็นธรรมเพื่อเป็นตัวถ่วงดุล เพื่อเป็นตัวช่วยชี้แนะแล้วก็เชื่อมโยง ผมอยากจะย้ำในจุดนี้เพื่อเป็นการเติมเต็ม ----------

และกลไกในตรงนี้ตั้งรับอย่างเดียวไม่พอ เรื่องราวร้องทุกข์มาตลอดเวลาเยอะแยะมากมายไปหมด ขออีกครึ่งนาทีท่านประธานครับ เราควรจะสร้างกลไก เมื่อสักครู่ที่ผมเรียนแล้วประชารัฐได้ไหมครับ มีใครเข้ามาร่วมบ้างลองดู มาร่วมเพื่อจะสร้าง แก้ปัญหาความท้าทายในสังคม คือความทุกข์ยาก ปัญหาร้องเรียน แล้วก็สร้างสรรค์โอกาสร่วมกัน อันที่ ๒ ที่อยากกราบเรียน คือต้องทำงานเชิงรุกไหมครับ ให้ความรู้อย่างเดียวไม่พอ อาจจะต้องมีกระบวนการ มีเวที มีการสร้างความเข้าใจ เรียนรู้ร่วมกัน ปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน จะลดปัญหา ลดทุกข์ต่าง ๆ ลงไปได้ ในขณะเดียวกันก็เป็นการหยุดยั้ง คือมีมาตรการส่งเสริม ป้องกันนั่นเอง เพื่อไม่ใช่จะเป็นการเยียวยารักษาการร้องทุกข์เท่านั้น กราบขอบพระคุณครับ ก็เห็นด้วยในหลักการที่ท่านกรรมาธิการอยากจะจับเรื่องนี้ ท่านกรุณาทำงานมาแล้ว ผมคิดว่าสิ่งที่ฝากไว้นั้นอาจจะนำไปสู่การคิดเรื่องนี้ให้ใหญ่ขึ้นในเรื่องของการปฏิรูประบบและโครงสร้างเพื่ออำนวยความเป็นธรรม แก้ทุกข์ให้กับประชาชน กราบขอบพระคุณท่านประธานครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง) : ขอบพระคุณค่ะ ต่อไปเรียนเชิญท่านกษิต ภิรมย์ อดีตเอกอัคราชทูต อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อ เรียนเชิญค่ะ

นายกษิต ภิรมย์ : ขอบคุณครับ ท่านประธานครับ ผม กษิต ภิรมย์ สมาชิก สปท. ลำดับที่ ๗ ก่อนอื่นผมขอแสดงความชื่นชมแล้วก็สนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง ข้อคิดเห็นของเพื่อนสมาชิก คุณหญิงพรทิพย์ ผมคิดว่าเป็นข้อเสนอเนื้อหาการอภิปรายที่มีคุณค่ายิ่ง ที่ผมจะอภิปรายนั้นผมขอแบ่งออกมาเป็น ๓ ส่วน คือที่ต้นทาง ระหว่างทาง แล้วก็ปลายทาง ผมขอเริ่มที่ต้นทาง ท่านประธานครับ ผมเคยเป็นทั้งอธิบดีแล้วก็เป็นเอกอัครราชทูต ก็เป็นเหมือนกับหัวหน้าสำนักงานหนึ่งในต่างประเทศ และผมก็ได้บอกกับตัวเองว่าอะไรที่เกิดขึ้นในกรมของผมหรือที่สถานทูตของผมนั้นโดยเฉพาะที่สถานทูตผมจะต้องรับผิดชอบ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ เพราะฉะนั้นการเป็นเอกอัครราชทูตหรือว่าอยู่ที่สถานทูตไม่รู้จะส่งเรื่องไปให้ใครเวลามีประเด็นปัญหา ภาษาอังกฤษเขาบอกว่าเดอะ บัก สตอปส์ เฮียร์ (The bug stops here) ประเด็นปัญหาทั้งหมดที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับประเทศเจ้าภาพแล้วโดยเฉพาะกับคนไทยที่อยู่ในประเทศนั้น ๆ เมื่อเขามีประเด็นปัญหามาหยุดที่ตัวกระผมในฐานะเป็นผู้แทนประเทศแล้วก็หัวหน้าสำนักงานสถานทูตที่ประเทศนั้น ๆ ผมโยนภาระ

ไปที่อื่นไม่ได้ ฉันใดฉันนั้น ปลัดกระทรวง เลขาธิการ ผู้ว่าการ ผู้อำนวยการของรัฐวิสาหกิจด้วย ท่านต้องรับผิดชอบกระทรวงของท่าน ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ แล้วในการนี้ท่านต้องเป็นทั้งต้นทาง เป็นทั้งปลายทาง ระหว่างทาง การที่เราต้องมี พ.ร.บ. รับเรื่องร้องทุกข์ของปี ๒๕๕๒ แล้วการที่รัฐบาล คสช. ต้องมาออกคำสั่งเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ เพื่อให้มีศูนย์คุณธรรม แปลว่า ปลัดกระทรวงหรือว่าระดับซี ๑๑ ทั้งหมดนั้นล้มเหลวในการปฏิบัติหน้าที่ ก็ต้องมีการพิจารณากันว่าล้มเหลวอย่างไร แล้วการกำกับ ควบคุม โดยคณะกรรมการ ก.พ. ที่มีท่านนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน สำนักงานปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. แล้วก็ อ.ก.พ. ของกระทรวง ทบวง กรมทั้งหลายนั้นทำอย่างไร หรือว่าบอร์ด (Board) ของรัฐวิสาหกิจทำไมถึงปล่อยปละละเลยให้มีการร้องทุกข์ และเมื่อร้องทุกข์มาแล้วทำไมไม่ดำเนินการ ก็เป็นความผิดไม่ปฏิบัติราชการหรือเปล่า ผมก็ขอเน้นนะครับท่านประธาน ผ่านไปที่คณะกรรมาธิการว่าเราต้องดูตรงนี้ก่อนว่าใครรับผิดชอบที่ต้นทาง คือตัวองค์บุคคลที่เป็นหัวหน้าสำนักงานเป็นประเด็นที่ ๑ เป็นสำคัญ แล้วผมก็อยากจะฟังจากเพื่อนสมาชิก สปท. ที่เป็นอดีตเลขาธิการ ก.พ. แล้วก็เป็นเลขาธิการ ก.พ. ในปัจจุบันว่าจะมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมไหมว่าเราจะทำอย่างไรให้ซี ๑๑ ทั้งหลายทำงานอย่างเต็มที่และรับผิดชอบ และไม่โยนกองภาระไปที่หน่วยงานนี้ หน่วยงานนั้นบอกว่าไม่ใช่กระทรวงของท่าน ท่านต้องรับผิดชอบ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ หลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นเป็นประเด็นที่ ๑ คู่ขนานกันไปนั้นก็คือการออกระเบียบ กฎเกณฑ์ว่าต้องโปร่งใส ----------

และเรากำลังพิจารณาปรับปรุงระบบราชการ เราบอกว่าหลักดุลยพินิจต้องเลิก เราต้องสร้างวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) อย่างน้อยในกระทรวงนั้น ๆ แล้วก็ระหว่างกระทรวง การจดทะเบียนเปิดโรงงานไม่ต้องไปถึง ๔-๕ กรม กองต่าง ๆ เหล่านี้ และในแต่ละกรมก็ไป ๓ โต๊ะ ๗ โต๊ะ กฎเกณฑ์ต้องแน่ชัด และเราก็มีระบบไอที (IT) แล้ว หลาย ๆ ประเทศไม่ต้องไปที่สำนักงานเขต หรือไปที่ศาลากลางจังหวัดเพราะว่าทุกอย่างมันฟิลล์อิน (Fill in) คือกรอกเข้าไป ในระเบียบได้ว่าอยากจะเปิดร้านอาหาร อยากจะสร้างโรงแรมก็กรอกเข้าไป ๑๐ ข้อ ๒๐ ข้อ ก็กรอกเข้าไป ก็เป็นการอนุมัติโดยอัตโนมัติ หน่วยงานเพียงเข้าไปตรวจสอบว่าได้ทำตามกฎเกณฑ์หรือไม่ เพราะฉะนั้นความโปร่งใสของข้อมูล ความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ แล้วก็กรอก แล้วก็มีการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ ซึ่งก็สามารถที่จะชี้แจงได้โดยผู้ประกอบการหรือว่าสถาปนิก หรือว่าผู้รับเหมาก่อสร้าง ไม่ได้มีประเด็นปัญหาอะไร ไม่มีหลักดุลยพินิจ อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ เมื่อมีความโปร่งใส และที่ต้นทางตัวปลัดกระทรวงเอาเรื่องกฎเกณฑ์ โอกาสที่จะมีการร้องทุกข์ที่ปลายทางก็จะน้อยลงเพราะเป็นการป้องกันตั้งแต่ต้นทาง

ประเด็นที่ ๒ คือในกระทรวง ทบวง กรม ก็แน่นอนต้องส่งเสริมให้ข้าราชการที่อาสาเข้ามารับใช้ประเทศนั้นเป็นข้าราชการที่รับใช้ประเทศ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว อามิสสินจ้าง ทุจริต คอร์รัปชัน ยักยอก ตรงนี้ก็ต้องมีการอบรมมีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะฉะนั้นที่ต้นทาง ๓ ทางเราต้องมาว่ากันใหม่ เพื่อไม่ให้ปลายทางได้เกิดประเด็นปัญหาขึ้นที่เรามาพิจารณากันอยู่ ต้องทำต้นทางให้เข้มแข็งในยุคปฏิรูป อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญนะครับ นั่นเป็นประเด็นหนึ่งครับท่านประธาน

ส่วนประเด็นที่ ๓ คือระหว่างทาง เมื่อสักครู่นี้คุณหญิงพรทิพย์ก็ได้บอกว่ามีกรม กอง ในกระทรวงยุติธรรมมากมายจะเข้ามาช่วยได้อย่างไร เรามีสำนักงานอัยการสูงสุด เรามีศาลปกครอง เรามี ปปง. เรามี ป.ป.ช. มีผู้ตรวจการแผ่นดิน มีคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน มีศาลปกครอง เขาต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อให้เรื่องของประเด็นปัญหาเมื่อเกิดขึ้นจะได้รับการปฏิบัติอย่างทันทีทันควัน และในการที่จะบอกว่าปฏิบัติอย่างทันทีทันควัน กฎเกณฑ์ต้องชัดว่าเรื่องนี้ เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เรื่องของการต่อบ้านไม่ได้รับการอนุญาตเสียทีหนึ่ง จะเปิดร้านอาหารก็ยังไม่ได้เสียที เพราะว่าฝ่ายโยธาธิการ หรือว่าฝ่ายสาธารณสุขไม่เห็นด้วย ต้องมีไทม์เฟรม (Time Frame)

กำหนดระยะเวลาว่าการขออนุญาตใด ๆ นั้นต้องไม่เกิน ๓ เดือน เหมือนที่สิงคโปร์หรือที่ฮ่องกง การขออนุญาตของบริษัทต่างชาติไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง แล้วก็เป็นวันสตอป (One Stop) ไม่อย่างนั้นขออนุญาตก็ต้องไปกระทรวงแรงงาน เรื่องเวิร์กเพอร์มิต (Work Permit) ไปที่ บีโอไอ (BOI) ขอส่งเสริมพิเศษ ไปที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมไม่จบไม่สิ้น ตรงนี้ต่างหากถ้าเผื่อทำแล้วทำได้ใสสะอาด กฎเกณฑ์แจ่มชัด เรื่องร้องทุกข์ไม่เกิดขึ้นและไม่สามารถที่จะเกิดขึ้นได้ ระหว่างทางเป็นเรื่องที่สำคัญ เรื่องใดเรื่องหนึ่งส่งไปที่ศาลปกครองได้ไหม เพราะเป็นเรื่องกฎเกณฑ์ของราชการที่จะปฏิบัติอย่างไรกับประชาชน จะมีหน่วยงานของศาลปกครองเพื่อเร่งเรื่องได้ไหม ไม่ให้มีดองเรื่อง ไม่ให้เรื่องคา ไม่ให้เรื่องคดีต่าง ๆ หมดอายุ และต้องย้อนไปลงโทษข้าราชการได้ อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญในระหว่างทางที่จะต้องเอาเข้ามาอยู่ในความคิดของพวกเราในยุคปฏิรูป คือบทบาทของภาคประชาสังคม ภาคประชาชนในฐานะเป็นองค์กรตรวจสอบ ผมก็พูดในที่นี้หลายครั้งแล้วก็มีหลาย ๆ อย่างที่ควรจะโอนอำนาจของหน่วยราชการไปให้องค์กรวิชาชีพ องค์กรผลประโยชน์เฉพาะทาง จะเป็นพวกสิ่งแวดล้อม เป็นพวกเด็กเล็ก อะไรต่าง ๆ ยิ่งมอบงานเหล่านี้เข้าไป เขาดูแลตนเองได้ การข้องแวะของประชาชนกับหน่วยราชการก็จะน้อยลง ประเด็นปัญหาก็จะน้อยลงด้วย ในขณะเดียวกันเราก็มีสำนักงานพิทักษ์ผู้บริโภคแล้ว ต้องให้มีความเป็นประชาชนมากกว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ เรื่องใดที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกบ้าน กับพลเมืองราษฎรนั้นไปที่องค์กรนี้ ----------

หรือองค์กรภาคประชาชนที่จะคอยตรวจสอบทุกอย่างขึ้นเว็บไซต์ (Web Site) แล้วก็มีการเร่งรัดให้มีการตอบคำถามข้อร้องเรียนภายในระยะเวลานั้น ๆ ถ้าเผื่อมีประเด็นปัญหาและไปไม่ได้ องค์กรภาคประชาชนน่าจะฟ้องศาลปกครองหรือศาลกระบวนการยุติธรรมได้ อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญระหว่างทาง ส่วนที่ปลายทาง ก็ในเมื่อ พ.ร.บ. ว่าด้วยรับคำร้องของปี ๒๕๕๒ ล้มเหลวไปแล้ว ทางคณะกรรมาธิการต้องวิเคราะห์เสียก่อนว่าทำไมถึงล้มเหลว ก็เพราะว่าปลัดกระทรวงต่าง ๆ ไม่อยากจะทำงานที่กระทบกระทั่งกันไปหรือเปล่า เกาหลังกันไปกันมาหรือเปล่า เกรงอกเกรงใจกันหรือเปล่า หรือว่าคณะกรรมการนี้ทางฝ่ายการเมืองเข้ามาแทรกแซงมากมาย ขณะที่ พ.ร.บ. ว่าด้วยการรับร้องเรียนของปี ๒๕๕๒ ล้มเหลว แล้วก็มีคำสั่งของ คสช. ให้มาตั้ง หรือว่ามติ ครม. ให้มาตั้งศูนย์ดำรงธรรมก็อันหนึ่ง อันใหญ่กว่าล้มเหลวไปแล้ว ผมก็ไม่มีความเชื่อมั่นว่าศูนย์ดำรงธรรมจะทำงานได้ ตอนนี้เราก็เห็นว่าในช่วงปีครึ่งที่ผ่านมา สปท. เรามอบงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะกรรมการในระดับจังหวัดมากมายไม่น้อยกว่าที่เราได้มอบให้กับท่านนายกรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ แล้วก็เป็นงานฝาก เมื่อสักครู่เพื่อนสมาชิกได้พูดกันแล้วจะเอาเวลาที่ไหนมาทำงานทางด้านนี้ ถ้าไปเป็นหน่วยราชการด้วยกันในจังหวัดนั้น ๆ ท่านผู้ว่าราชการจังหวัดก็ต้องเกรงอกเกรงใจเป็นธรรมดา ถ้าผมจะฟ้องผู้ว่าราชการจังหวัดไปที่ไหนในจังหวัดนั้น ๆ คืออะไร ๆ ก็ไปที่หน่วยราชการ ผมไม่มีความเชื่อครับ เพราะมีความเกรงอกเกรงใจ โอนงานเหล่านี้ในเรื่องศีลธรรม ในเรื่องคุณธรรมต่าง ๆ ไปให้ภาคประชาชนและองค์กรอิสระทำ เสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้งบประมาณ ให้อำนาจ เขาจะดูแลสังคมได้ดีกว่า ขอบคุณมากครับท่านประธาน

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบพระคุณค่ะ ต่อไป เรียนเชิญท่านชูชาติ อินสว่าง อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ประธานชมรมสหกรณ์ภาคเกษตรแห่งประเทศไทย

นายชูชาติ อินสว่าง : กราบเรียนท่านประธานสภาที่เคารพครับ กราบเรียนท่านกรรมาธิการ ท่านสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศผู้ทรงเกียรติ ผมเป็นคนหนึ่งที่อยากจะใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมหลายครั้งหลายครา เขียนแล้วก็พับใส่ซองว่าจะเอาไปส่งก็ไม่กล้าส่ง จะไปด้วยตัวเองก็ไม่กล้าไป เหตุผลที่ผมต้องอภิปรายในวันนี้ก็คือเรื่องนี้ละครับ จากทั้งหมดที่ท่านกรรมาธิการเขียนมาอยู่ในนี้ผมเห็นด้วยหมดทุกอย่าง

แล้วก็ครบถ้วน แต่อยากจะฝากข้อสังเกตในฐานะที่เป็นผู้จะใช้บริการ แต่ยังไม่เคยใช้บริการสักที เพราะกลัวครับ กลัวเรื่องอะไร กลัวเรื่องความลับที่ผมจะต้องนำไปร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม เมื่อ ๒ วันมานี้มีคนมาเล่าให้ผมฟังว่าเขาไปร้องศูนย์ดำรงธรรมเกี่ยวกับเรื่องของการจอดรถขวางการจราจรในถนนหลวงตั้งเป็นเดือนเป็นปีแล้ว ปรากฏว่าทางศูนย์ดำรงธรรมแจ้งไปยังเทศบาลให้มาเอาออก แล้วก็บอกเทศบาลว่าคนนี้เป็นคนร้องเรียนมา ก็เป็นเรื่องสิครับ ทีนี้ก็ทั้งตลาดเลย ทั้งอำเภอเลยก็เกลียดคนนี้ นี่คือสิ่งสำคัญหลายเรื่องที่ผมอยากจะร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมเพราะความไม่ถูกต้อง ขออนุญาตเอ่ยนาม ท่าน พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์ ได้สอนผมตอนที่เป็น สปท. ด้วยกันว่าชูชาติ ทำอะไรต้องถูกต้อง ๒. ต้องคิดบวก ๓. ต้องไม่มีศัตรู นี่คือสิ่งสำคัญ ผมอยากจะกราบเรียนด้วยความเคารพว่าเรื่องจริยธรรมของผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสำคัญมาก ถ้าวันนี้ยังเก็บความลับของแต่ละคนที่ร้องเรียนไว้ไม่ได้ก็จะเกิดความขัดแย้งในชุมชนอย่างแน่นอน ท่านที่เคารพครับ บางเรื่องไม่ต้องเผชิญหน้ากันหรอก แค่ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือแม้แต่อำเภอเองแก้ไขก็จบ ยุติแล้วครับ เพราะไม่ใช่เรื่องที่ยากเย็น แต่ว่าเมื่อแจ้งไปแล้วไปถามว่าทำไมเธอต้องบอกเขาด้วยล่ะว่าฉันเป็นคนร้องเรียน ตอนร้องไม่ได้บอกว่านี่เป็นความลับ นี่คือสิ่งสำคัญ

ท่านประธานครับ ถ้าอย่างนี้ศูนย์ดำรงธรรมจะสร้างความขัดแย้ง ถ้าเป็นเรื่องของกรณีพิพาทที่ต้องเผชิญหน้าเราก็ต้องเผชิญหน้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการร้องเรียนซึ่งบางทีหน่วยราชการสามารถขจัดปัดเป่าทุกข์ของประชาชนได้ ทำเถอะครับ ทำทันที ยกตัวอย่าง เช่น การกีดขวางทางจราจร จอดรถเอาขยะมาทิ้ง กองขยะเต็มบ้านเต็มเมืองหมด ทำไม่ได้ผมเหม็นครับ ผมก็ร้องเรียนไป ก็ไปบอกว่าผมเป็นคนร้องไป ทำไมไม่บอกว่าชาวบ้านเขาร้องมา เราก็จัดการได้ สร้างสิ่งปลูกสร้างขวางทางน้ำเต็มไปหมด เดี๋ยวนี้น้ำท่วมเต็มไปหมด อย่างนี้ถ้าผมจะร้องเรียนผมต้องลงชื่อไปด้วยแล้วไม่เก็บความลับของผม จะเกิดอะไรขึ้นกับผม ผมก็สร้างศัตรูสิครับ ท่านชิดชัยสอนผมบอกว่าต้องไม่มีศัตรู เรื่องเสียงดังรบกวนในเวลาค่ำคืนผมโทรศัพท์ไปไม่ได้ ผมก็ทำหนังสือร้องเรียนไปศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรมก็บอกว่าคุณชูชาติเป็นคนร้องมา เขาก็เกลียดผมอีกละครับ ผมจะอยู่ในหมู่บ้านนั้นได้อย่างไร ในเมื่อคนที่ทำเขาทำผิดแต่เขามีอิทธิพล นี่คือสิ่งสำคัญที่มีเกิดขึ้นทั่วประเทศ เรื่องยาเสพติดในหมู่บ้านมีกันทุกบ้านครับบางทีแจ้งอำเภอไม่ได้ แจ้งตำรวจไม่ได้ ไม่สามารถทำได้ เราอาจจะแจ้งศูนย์ดำรงธรรมได้ไหม ขอให้เก็บเป็นความลับหน่อย ตรงนี้ผมอยากจะบอกว่าทำอย่างไรกรรมาธิการถึงจะเติมลงไปได้ เรื่องจริยธรรมของผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และการลงโทษถ้าผิดจริยธรรมตรงนี้ เอาความลับไปเปิดเผยแล้วจะต้องถูกลงโทษอย่างไร ถ้าอย่างนี้จะมีเรื่องความถูกต้องของประเทศนี้เมืองนี้ได้อีกเยอะเลย ท่านประธานครับ ผมเรียนด้วยความเคารพว่าเรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญ หลายคนในหมู่บ้าน หลายคนในตำบล หลายคนในอำเภอ และหลายคนในจังหวัด เห็นความไม่ถูกต้องเยอะแยะ แต่ไม่กล้าร้องเรียนไปศูนย์ดำรงธรรม เพราะว่าเกรงอันตรายจะเกิดขึ้นกับตัวเอง อยากจะให้ท่านกรรมาธิการได้เอาเรื่องจริยธรรม คุณธรรม ของผู้ที่รับเรื่องราวร้องทุกข์อันนี้ใส่ไว้ในตรงนี้ด้วยก็จะเป็นพระคุณอย่างสูง กราบขอบพระคุณท่านกรรมาธิการผ่านไปทางท่านประธานด้วยครับ ขอบพระคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบพระคุณค่ะ ต่อไปเชิญ พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช ประธานกรรมการบริหารสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ อดีตกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ อดีตสมาชิกวุฒิสภา เรียนเชิญค่ะ

พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพ กระผม พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ขอขอบพระคุณท่านประธานที่กรุณาให้โอกาสในการอภิปรายเรื่องที่มีความสำคัญอีกเรื่องหนึ่งในวันนี้ของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่องการร้องทุกข์ของชาวบ้านก็มีเพื่อนสมาชิกอภิปรายมาแล้วเกือบ ๑๐ ท่าน ทุกท่านก็เห็นพ้องต้องกันว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เป็นเรื่องที่ คสช. และรัฐบาลที่ผ่านมาทุกรัฐบาลให้ความสำคัญในการที่จะปลดเปลื้องความทุกข์ของพี่น้องประชาชน หรือบางท่านบอกว่าเป็นการคืนความสุขให้กับพี่น้องประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศแล้วก็อาจจะมีปัญหาร้อยแปดพันประการที่เขาต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากฝั่งฟากของราชการเองเรื่องของกฎหมาย เรื่องของการทะเลาะเบาะแว้งในชุมชนก็ตาม ผมได้อ่านรายละเอียดของรายงานฉบับนี้ ซึ่งก็ต้องขอชื่นชมชมเชยกรรมาธิการทุกท่านที่อยู่บนพาเนล (Panel) นั้น ซึ่งก็มีความสนิทกันเกือบทุกท่านเลย ว่าได้ทุ่มเทกับการทำงานฉบับนี้อย่างค่อนข้างจะครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ทั้งการลงพื้นที่ การจัดสัมมนา รับฟังความคิดเห็นจากหลายแห่งหลายอำเภอ แล้วก็รวมถึงการศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศไม่ทราบว่าไปมาเองหรือเปล่า แล้วใช้เงินใครครับ ----------

ดูแล้วก็มีข้อมูลที่นำมาเป็นข้อมูลเปรียบเทียบว่าเขาทำกันอย่างไรบ้าง ข้อด้อยหรือข้อปัญหาที่กรรมาธิการได้ค้นพบมีมากมาย หลายมิติ หลายด้าน ๗-๘ ด้านที่พูดถึง แล้วก็ได้ทำข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาเหล่านั้นซึ่งก็ถือว่าเป็นความคาดหวังที่สูงมาก ถ้าจะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่กรรมาธิการได้พบให้เป็นไปตามนั้นผมไม่แน่ใจว่าจะใช้เวลาอีกนานเท่าไร และจะมีโอกาสสำเร็จหรือไม่ที่จะให้ศูนย์เหล่านี้เป็นศูนย์ที่มีประสิทธิภาพ เป็นวัน สตอป เซอร์วิส (One Stop Service) อย่างที่มุ่งหวัง เรามีศูนย์ส่วนกลาง ศูนย์ระดับจังหวัด และศูนย์ระดับอำเภอรวมกันแล้วก็ประมาณเกือบ ๑,๐๐๐ ศูนย์ ผมก็อยากจะเรียนถามท่านกรรมาธิการว่าที่ท่านไปศึกษาจากประเทศต่าง ๆ มีประเทศไหนที่มีจำนวนศูนย์เท่ากับของเราบ้าง เรามีประชากร ๖๐ กว่าล้านคน มีศูนย์เกือบ ๑,๐๐๐ ศูนย์ มาเลเซียเขาตั้งเป็นศูนย์ใหญ่ใช้เจ้าหน้าที่ประมาณ ๗๐ คน แล้วก็มีศูนย์ระดับพื้นที่ประมาณ ๔ คน เพราะฉะนั้นตรงประเด็นนี้ผมอยากจะให้ท่านกรรมาธิการได้พิจารณาว่าถ้าไปเสนอแนะให้ปรับปรุงทุกศูนย์ตามข้อด้อย ข้อบกพร่องที่ท่านไปค้นพบมาซึ่งมีมากมาย ท่านพูดถึงปัญหาบุคลากร ปัญหาเจ้าหน้าที่ที่มาทำงาน ครึ่งหนึ่งก็เป็นลูกจ้างซึ่งไม่ใช่ข้าราชการประจำ ความมุ่งมั่น ความเต็มใจ ความจริงใจ ความจริงจังในการทำงานต่าง ๆ อีกทั้งแรงจูงใจในการจะทำงานกับคนเหล่านั้นท่านคิดว่าท่านมีทางที่จะทำได้หรือ เพราะศูนย์เหล่านี้ถ้าจะเรียกอีกนัยหนึ่งก็เหมือนกับเป็นงานฝากมากกว่างานประจำ ทาง คสช. ออกคำสั่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสั่งการข้าราชการทุกกลุ่มเลย ยกเว้นอยู่ ๗ ประเภท แต่นั่นก็ไม่ใช่หมายความว่าข้าราชการเหล่านั้นจะมาทุ่มเทในการทำงานให้กับศูนย์เหล่านี้ เพราะฉะนั้นในความคิดของผมอยากเสนอว่าน่าจะปรับบทบาทของศูนย์ต่าง ๆ ให้มีความแตกต่างกัน เพราะท่านพูดถึงปัญหาว่าหน่วยเคลื่อนที่เร็วที่จะไปแก้ปัญหา เช่นเมื่อมีคนมาแจ้งเรื่องยาเสพติด ไม่มีความพร้อมต่าง ๆ ซึ่งลองให้เคลื่อนที่ไปเถอะครับ ผมว่าเป็นปัญหาแน่นอนเลย ต้องให้หน่วยที่เกี่ยวข้อง หน่วยที่เขารับผิดชอบโดยตรงเข้าไปดำเนินการ เพราะฉะนั้นปัญหาบางเรื่องศูนย์ดำรงธรรมก็คงจะไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเอง อันนี้ก็จะเป็นปัญหาในการแยกแยะ เพราะฉะนั้นผมคิดว่าปัญหาหลาย ๆ เรื่องที่มีหน่วยงานที่ทำได้ดี หน่วยงานที่มีความเชื่อถือ ความเชื่อถือเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ท่านพูดถึงว่าทำอย่างไรเราจะสร้างศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นที่เชื่อถือของประชาชนที่เขาอยากจะเดินไปแก้ปัญหา เพื่อนสมาชิกของผม ท่านชูชาติได้พูดชัดเจน ขออนุญาตเอ่ยนามท่าน ว่าปัญหา

ความลับ ปัญหาของการปกปิดไม่ให้เป็นที่ล่วงรู้ของคนทั่วไป มิฉะนั้นก็จะกลายเป็นการสร้างศัตรูหรือว่าเป็นที่เกลียดชังของคนในชุมชน ก็เป็นปัญหาที่สำคัญอันหนึ่ง ปัญหาหลาย ๆ เรื่องที่คนเชื่อว่าองค์กร หน่วยงานบางแห่งน่าจะทำได้ดีกว่า ท่านพูดถึงประมาณ ๑๐ หน่วยงานที่มีการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์อยู่แล้ว เช่น หน่วยงานอิสระ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ผู้ตรวจการแผ่นดินต่าง ๆ เป็นต้น หรือว่าสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ เหล่านี้ มีหน่วยงานเอกชนอย่างเช่นมูลนิธิปวีณา หงสกุล ถ้าใครมีปัญหาเรื่องลูกถูกรังแก ถูกข่มขืน ถูกขายตัว ถูกอะไรสักอย่างอย่างนี้ ปัญหาครอบครัวหย่าร้าง ทุกคนวิ่งไปที่นั่นหมดเลย ไม่ว่าเขาจะอยู่จังหวัดไหนของประเทศเขาก็มาหามูลนิธินี้ซึ่งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร เพราะฉะนั้นเรื่องระยะทางบางทีไม่ใช่ปัญหา ไม่ใช่ปัญหาของคนที่มีทุกข์ ปัญหาคือว่าเมื่อเขาเอาทุกข์นั้นไปบอกกับคนที่เขาไปร้องเรียน ไปร้องทุกข์ด้วยแล้วได้รับการดูแลแก้ไขอย่างสมควรหรือไม่ เพราะฉะนั้นอันนี้ก็เป็นตัวอย่างหนึ่งที่ชี้ให้เห็น หรือว่าสภาทนายความของท่านวันชัย ท่านบัญชา เพื่อนผม ขออนุญาตเอ่ยนามท่าน ใครมีปัญหาเรื่องต้องการทนายความต้องการปรึกษาเรื่องทางกฎหมายก็มีมาหาไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เพราะฉะนั้นการที่เราไปคิดว่าจะใช้แอเรีย เบส แอปโพรช (Area based Approach) เพื่อให้ทุกพื้นที่ทุกตารางนิ้วของประเทศไทยมีที่ที่จะรับร้องทุกข์ได้ในทุก ๆ เรื่องผมว่าอาจจะเป็นความคิดที่ไม่สามารถจะทำให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลได้ ----------

มีคนมาที่บ้านเมื่อเดือนที่แล้ว มาจากโคราช มีข้าราชการเข้ามา ผมไม่พูดว่าเป็นข้าราชการฝ่ายไหน มาค้นบ้านแล้วก็ยึดของไปยังไม่เอามาคืนเลย ข้อหาก็ไม่ตั้ง เขาไม่กล้าไปร้องทุกข์ที่ไหน เขามาหาผมที่บ้าน ผมไม่อยู่ แล้วก็โทรศัพท์มา ผมก็บอกว่าทำไมถึงมาหาผม เขาบอกว่าได้ยินชื่อผมทางโทรทัศน์เขาไม่รู้จะไปร้องเรียนกับใคร เพราะข้าราชการเหล่านี้ถ้าเขาไปร้องเรียนเขาอาจจะโดนหนักไปอีก เขาไม่เชื่อความสามารถในการแก้ปัญหา อีกกรณีหนึ่งคนที่อยู่ปักษ์ใต้ก็มาร้องเรียนลักษณะเช่นนี้ เพราะฉะนั้นเรื่องการร้องเรียนในเรื่องผู้มีอิทธิพลเรื่องข้าราชการข่มเหงและรังแก ข้าราชการปฏิบัติไม่ถูกต้องกับเขา พวกนี้จะไม่กล้าไปศูนย์ดำรงธรรมหรอกครับ เขาไม่กล้าไปหาข้าราชการอีกกลุ่มหนึ่ง เพราะเขาไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับเขา เพราะฉะนั้นผมจึงคิดว่าทางแก้อันหนึ่งในการแก้ปัญหาซึ่งท่านมองดูแล้วมีปัญหาร้อยแปดในศูนย์ต่าง ๆ ทั้งหลายทั้ง ๑,๐๐๐ แห่งก็คือปรับบทบาทของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นแค่รับแจ้งเหตุอย่าให้เป็นศูนย์ในการเทกแอ็กชัน (Take Action) แล้วก็รีเฟอร์ (Refer) เรื่องนี้ขึ้นไปที่ระดับจังหวัดรีเฟอร์ (Refer) ไปสู่หน่วยงานที่เขารับผิดชอบโดยตรง แล้วก็ติดตามเพื่อที่จะมาแจ้งให้กับผู้ที่มาร้องทุกข์ อันนี้อาจจะเป็นการช่วยเหลือในการร่นระยะทางสำหรับผู้ที่เขาไม่มีสตางค์ที่จะเดินทางออกจากพื้นที่ไปไกลมากขึ้น แล้วก็มุ่งเน้นในการที่จะพัฒนาศูนย์ระดับจังหวัดให้เป็นศูนย์ที่มีประสิทธิภาพในการสามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นจำนวนบุคลากรเอง ไม่ว่าจะเป็นนักกฎหมาย เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่ยังมาประจำอยู่ เพราะฉะนั้นผมจึงคิดว่าเราต้องมองในมุมนั้นด้วย อย่าไปมองในมุมว่าแอเรีย เบส แอปโพรช (Area based Approach) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพี่น้องประชาชนทุกคนนั้นจะทำได้ดีที่สุด เพราะดูปัญหาที่ท่านไปค้นพบมาแล้วมากมายก่ายกองแล้วยากมาก ไม่ว่ารัฐบาลอีกกี่รัฐบาลก็ไม่มีปัญญาที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น ที่จะทำให้ศูนย์ตั้ง ๑,๐๐๐ แห่งนั้นมีประสิทธิภาพในการที่จะรับเรื่องร้องทุกข์ ถ้าพูดถึงการเยียวยา พูดถึงการประนีประนอมทางแพ่งไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เลยที่ใครจะทำได้ในระดับอำเภอหรือระดับต่ำกว่านั้น ก็คงจะกราบเรียนเพื่อเป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอ แล้วก็เป็นข้อฝากไว้สำหรับกรรมาธิการ ก็ขอชื่นชมแล้วก็เชื่อว่ารัฐบาลคงจะได้รับประโยชน์จากรายงานฉบับนี้ในการที่จะไปพิจารณาดำเนินการเพื่อให้พี่น้องประชาชนได้รับความสุข ได้มีที่ที่เขาจะไปร้องทุกข์ หรือไปแจ้งเรื่องที่เขาประสบกับตัวเอง ก็ขอขอบคุณท่านประธานที่ได้ให้โอกาสครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : มีอีก ๒ ท่าน ดิฉันขอให้เป็น ๒ ท่านสุดท้ายนะคะ เพราะว่าจะต้องบริหารเวลาท่านเสรีด้วยหรือคะ เพราะฉะนั้นขอให้ท่านพยายามใช้เวลาภายใน ๑๐ นาที หรือน้อยกว่า ๑๐ นาที วันนี้มีเรื่องต้องบริหารเวลาให้ได้ตามที่ท่านประธานได้มีบัญชาไว้ตอนเช้า ต่อไปเรียนเชิญท่านสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์ อดีตเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม อดีตรองปลัดกระทรวงแรงงานค่ะ

นายสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์ : กราบเรียนท่านประธานสภาที่เคารพ เพื่อนสมาชิก สปท. ที่รักทุกท่าน กระผม นายสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์ สมาชิก สปท. หมายเลข ๑๗๓ ขอบคุณท่านประธานมากครับ ผมกราบเรียนว่าประชาชนคนทั้งโลกรวมทั้งผมด้วยก็อยากมีความสุข ไม่มีใครในโลกนี้ที่อยากมีความทุกข์ คำถามต่อไปว่าเมื่อทุกข์แล้วเขาไปไหน ท่านกำลังนำเสนอปึกเบ้อเร่อเลยใหญ่โตมาก แล้วก็ละเอียดลออ ซึ่งขอบคุณมากที่ท่านทำได้ละเอียดดีมากเลยแล้วก็เป็นรูปธรรม ผมอยากกราบเรียนว่าถ้าข้าราชการทั้งหมดของประเทศไทยทุกหมู่เหล่า ถ้านึกถึงว่าเราทำงานสนองพระเดชพระคุณสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สนองบุญคุณแผ่นดิน ปัญหาไม่ต้องมีเลย ศูนย์ที่เรากำลังพูดถึงนี้ เพราะนึกถึงว่าทำอย่างไรถึงจะให้ประชาชนรักใคร่แล้วก็มีความสุข ปัญหาก็ไม่มี แต่ว่าไม่ใช่เช่นนั้น ทุกข์ของประชาชนก็ยังมีทั้งแผ่นดิน มากบ้าง น้อยบ้าง ทีนี้คำร้องทุกข์เมื่อสมัยผมเป็นข้าราชการเด็ก ๆ ที่กระทรวงมหาดไทย เขาก็จะมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อมาก็พัฒนาเป็นศูนย์ดำรงธรรมแล้วก็พัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ ที่ท่านกำลังจะพัฒนาต่อไป ----------

ความทุกข์ของประชาชน ร้องทุกข์อยากจะมีสุขก็ง่าย แต่ถ้าร้องทุกข์กล่าวโทษเพื่อนที่อยู่ในหมู่บ้าน หรือเพื่อนประชาชนด้วยกันก็เบา ไม่เท่าไร แต่ถ้าเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ ไม่ว่าระดับไหน ยิ่งระดับใหญ่เท่าไรปัญหายิ่งเยอะ แม้แต่มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่ท่านกำลังจะปรับปรุงแก้ไขอยู่ก็ลำบาก ผมเรียนถามท่านประธานผ่านไปยังกรรมาธิการว่า ถ้าผมมีความรู้สึกว่าไม่ใช่ความรู้สึก จริง ๆ นายอำเภอใช้อำนาจไม่เป็นธรรม ปัญหาก็คือว่า การใช้อำนาจของข้าราชการไม่เป็นธรรมเดี๋ยวนี้ประชาชนเขาเห็นจะร้องที่ไหน จะร้องผู้ว่าราชการจังหวัดที่อยู่ในกระทรวงเดียวกันไหม ปัญหาก็เกิด ถ้ายิ่งเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษด้วยก็จะยิ่งลำบาก แล้วยังมีระเบียบของหลายส่วนราชการว่าการร้องทุกข์ใด ๆ ต้องทำเป็นหนังสือลงชื่อ ภัยก็มาอย่างที่ท่านเพื่อน สปท. ว่ามาเซ็นรับรองความปลอดภัยอย่างไรถ้าอยู่ในต่างจังหวัด หรือไม่ต้อง เอาง่าย ๆ เลยในซอยเล็ก ๆ ในกรุงเทพมหานคร คนอยากจะจอดรถอย่างไร ขวางบ้านใครทั้งปีทั้งชาติก็ว่าไป แล้วในที่สุดไปร้องทุกข์ก็ไม่มีใครจัดการได้ปัญหาจึงเกิดขึ้น ผมจึงกราบเรียนว่าอยากจะเสนออย่างนี้ครับ ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์มีกันทุกคน โทรศัพท์มือถือ ถ้าเขาร้องทุกข์ ท่านเปิดช่องให้ร้องทุกข์ทางระบบไอที (IT) ได้ไหม แต่ไม่ใช่บอกว่านายสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์ ขอร้องทุกข์อย่างนี้ ต้องบอกไปด้วยบัตรประชาชน ๑๓ หลักคืออะไร แล้วร้องทุกข์เรื่องอะไร แล้วขออีกอย่างได้ไหมครับ ทันทีที่ท่านได้รับ ท่านตอบเขามาทางโทรศัพท์มือถือไม่ต้องไปที่อำเภอ ไม่ต้องไปที่จังหวัดว่าได้รับเรื่องแล้ว กำลังดำเนินการอยู่ แล้วจะแจ้งให้ทราบต่อไปภายใน ๑๕ วัน ยกตัวอย่างนะครับ หรือ ๓๐ วัน อย่างนี้ถ้าผมอยู่บ้านนอกต่างจังหวัดหรือจะอยู่ในกรุงเทพมหานครก็ตามใจผมจะมีความสุขยังไม่ทันแก้ไขให้ผมเลยจะได้รับหนังสือตอบกลับมาทางไลน์ (Line) หรือตอบมาแบบไหนก็ตามใจ เป็นหนังสือราชการก็ตาม ถามว่าถ้าท่านเป็นคนทำหนังสือมา หรือไลน์ (Line) มา หรือส่งมาทางระบบไอที (IT) ท่านมีความสุขไหม สุขเกิดทันทีเลย หลังจากนั้นท่านก็ไปจัดการแก้ไขแล้วก็ตอบมาอีกทีว่าได้แก้ไขแล้วอย่างนั้นอย่างนี้ แล้วขอบคุณที่อุตส่าห์บอกปัญหามา ผมคิดว่าถ้าทำอย่างนี้ได้จะแบ่งเบาการจราจรอันติดขัด จะแบ่งเบาความรู้สึกที่จะต้องมาเผชิญหน้า ยกตัวอย่าง ถ้าผมเป็นประชากรอยู่อำเภอหนึ่ง ภรรยาของปลัดอำเภอเป็นเรื่องสมมุตินะครับ อดีตท่านปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าทำอย่างนี้ ๆ ทำให้ฉันกับพรรคพวกเดือดร้อน ถามว่าขึ้นไปที่ว่าการอำเภอก็เจอปลัดอำเภอสามีท่าน กล้าไหม กล้าร้องไหม กล้าเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรไหม ไม่กล้าหรอกครับ ผมยกตัวอย่างไม่ได้เกิดขึ้นจริง

แต่ยกตัวอย่างอย่างนี้ แต่ถ้าให้เขาสามารถร้องทุกข์ทางระบบคอมพิวเตอร์ได้ผมคิดว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แม้แต่ในกรณีที่เขาส่งมาเป็นบัตรสนเท่ห์หรืออะไรก็ตาม ท่านใช้วิจารณญาณก็ได้ว่าเรื่องอย่างนี้เป็นความจริงไหม ถ้ามั่นใจเกิน ๕๐ เปอร์เซ็นต์ว่าจริง สมควรได้รับการแก้ไขเยียวยาแล้วไม่ใช่เป็นเรื่องยาก ท่านก็แอ็กชัน (Action) ได้ ดำเนินการได้ ผมฝากไว้เพียงเท่านี้ละครับว่าขอให้ท่านอำนวยความสะดวก การร้องทุกข์และการร้องทุกข์กล่าวโทษให้สะดวกยิ่งขึ้น และเมื่อไรที่มีการร้องทุกข์กล่าวโทษต้องถือเป็นความลับสุด ๆ เมื่อใดที่มีการเปิดเผยท่านจะต้องดำเนินการลงโทษผู้รับเรื่องแล้วก็ไปออกแบบระบบการรับเรื่องแล้วกันว่ารับเมื่อไร เหมือนกับที่สภา ถ้าใครอยากจะอภิปรายเมื่อไรก็ลงชื่อ วันที่ เวลา ----------

ถ้าอย่างนี้เห็นว่าจะเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ผมก็ฝากท่านว่าโลกไปไกลแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ การกรรโชกทรัพย์กันทางโทรศัพท์ยังได้เลย ระบบไอที (IT) อันนี้เป็นเรื่องขี้ผงมากแล้วที่ไหนก็มีคอมพิวเตอร์ กราบขอบพระคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบคุณท่านสุรินทร์มากค่ะ เนื่องจากดิฉันมีความจำเป็นจริง ๆ ที่จะต้องบริหารเวลา เพราะฉะนั้นท่านที่จะอภิปรายท่านต่อไปซึ่งมีการเพิ่มรายชื่อออกมาจาก ๒ ท่านเป็น ๔ ท่าน ดิฉันขอความร่วมมือให้ท่านพูดอภิปรายภายในระยะเวลา ๕ นาที ขอความร่วมมือค่ะ ต่อไปเรียนเชิญท่านกิตติ กิตติโชควัฒนา อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา

นายกิตติ กิตติโชควัฒนา : กราบเรียนท่านประธานที่เคารพครับ กระผม กิตติ กิตติโชควัฒนา สิ่งที่คณะกรรมาธิการชุดนี้ได้นำเสนอนั้นผมเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง เพราะไปสอดคล้องกับเรื่องอะไรหลาย ๆ อย่างที่เป็นประโยชน์ต่อแผ่นดิน อย่างน้อยกระทรวงมหาดไทยก็ได้มีคำขวัญคำว่า บำบัดทุกข์ บำรุงสุข สิ่งเหล่านี้พวกเราก็ได้นำมาปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง ท่านประธานครับ ผมคิดว่ายังมีอีกคำหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อแผ่นดิน เมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๔๙๗ เป็นวันที่มีการพระบรมราชาภิเษกขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ และพระองค์ได้ทรงตรัสเป็นพระปฐมบรมราชโองการที่ว่าเราจะปกครองแผ่นดินโดยธรรม ซึ่งคำเหล่านี้แม้จะเป็นคำสั้น ๆ แต่กินใจครับ คำว่าเราจะปกครองแผ่นดินโดยธรรม เพราะฉะนั้นวันนี้ทางศูนย์ดำรงธรรมได้หยิบยกเรื่องนี้ขึ้นมาพูดถึงเรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อบริหารจัดการเรื่องความเป็นธรรมให้กับชาวบ้าน จึงสอดคล้องกับสิ่งที่ในหลวง รัชกาลที่ ๙ ได้ทรงให้ไว้ ท่านประธานครับ ผมคิดว่าการทำงานเรื่องของความเป็นธรรมนั้น จุดเน้นน่าจะเอาเรื่องของการทำงานเชิงรุกของข้าราชการเป็นตัวตั้ง ถ้าหากว่าเราทำงานตั้งรับ มีศูนย์ดำรงธรรมรอให้เรื่องเข้ามา ผมคิดว่ายังมีเรื่องอีกเยอะแยะที่ชาวบ้านไม่กล้าแจ้ง ไม่กล้าส่ง ไม่กล้าบอกเข้ามา เท่ากับว่าเป็นการสะสมความทุกข์ของชาวบ้าน ถ้าเรารอให้ชาวบ้านมาร้อง ยกพวกยกฝูงมา บางทีอาจจะสายเกินแก้ เพราะฉะนั้นผมคิดว่ามาตรการอีกมาตรการหนึ่งนอกจากมาตรการตั้งรับของหน่วยงานที่เรากำลังพูดถึงเนื่องจากพัฒนาให้ข้าราชการ ให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพแล้วต้องคิดค้นหาวิธีการเชิงรุก เช่นรุกลงไปในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างที่ในหลวงเคยทรงปฏิบัติไว้ ลงตรวจเยี่ยมพื้นที่ ไปสดับตรับฟังความทุกข์ยาก ไปดู ไปเห็นด้วย

สปท. ๑๗/๒๕๖๐ ดวงใจ ๓๓/๒

พระเนตรของพระองค์เอง ต้องรุกถึงขนาดนั้น เพราะฉะนั้นผมคิดว่าขณะนี้แม้บางเรื่องชาวบ้านไม่ได้ร้องเรียน ไม่ได้แจ้ง ไม่ได้บอกในบางพื้นที่ แต่ผมคิดว่าเป็นที่รับรู้กันว่ามีอยู่จริงในพื้นที่ เช่น ปัญหาเรื่องยาเสพติด ปัญหาอย่างที่มีข่าวกันอยู่ในทุกวันนี้ที่แม่ฮ่องสอนอย่างนี้เป็นต้น ถามว่านอกจากแม่ฮ่องสอนแล้วที่อื่นมีอีกไหม มี ทำไมเราไม่ทำงานเชิงรุกเพื่อไปแก้ก่อนที่เขาจะมาร้องเรียน แล้วมานั่งเสียใจ ไม่สบายใจกันทีหลัง เพราะฉะนั้นศูนย์ดำรงธรรมน่าจะต้องคิดอีกเปราะหนึ่งไปข้างหน้าเสียก่อนว่าเรามีศูนย์ดำรงธรรมแล้วเราจะคิดเชิงรุกเพื่อป้องกันเชิงรุก แก้ปัญหาเชิงรุกล่วงหน้าอย่างไร โดยอาศัยกลไกของรัฐที่มีอยู่ เพราะฉะนั้นผมคิดว่ากลไกของรัฐที่จะสนองตอบต่อการขับเคลื่อนในเชิงปฏิรูปศูนย์ดำรงธรรมนั้นต้องหาคนที่เอาจริงเอาจังในการทำงาน ไม่อย่างนั้นเรารอให้ชาวบ้านร้องเรียน กล่าวหาข้าราชการ กล่าวหากันเอง ทะเลาะกันเอง ผมคิดว่าอันนั้นจะสายเกินแก้จะลามปาม ไปแก้คงไม่ใช่โดยง่าย เพราะฉะนั้นในเวลานั้น ๆ ผมอยากจะฝากคณะทีมงานว่าคิดค้นวิธีการทำงานเชิงรุกในทางปฏิบัติเกี่ยวข้องกับเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมด้วย ขอกราบขอบพระคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบพระคุณมากค่ะ ต่อไปเรียนเชิญท่านเสรี สุวรรณภานนท์ ประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการเมือง อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ อดีตสมาชิกวุฒิสภา อดีตรองประธานสภาร่างรัฐธรรมนูญ ปี ๒๕๕๐ เรียนเชิญค่ะ

นายเสรี สุวรรณภานนท์ : ขอบพระคุณครับท่านประธาน ผม เสรี สปท. ท่านประธานเอ่ยประวัติผมหมดเวลาไปเกือบ ๑ นาที ขอบพระคุณมาก ก็ไม่ยาวครับท่านประธาน เรื่องตามรายงานดังกล่าวต้องขอบคุณกรรมาธิการจริง ๆ ที่เอาข้อมูลมาเปิดเผยเอาปัญหาของบ้านเมืองมาแก้ไขในเรื่องของศูนย์ดำรงธรรม แต่สิ่งที่เกิดขึ้นครับท่านประธาน การมีข้อมูลมาก การมีปัญหามาก การเห็นปัญหามาก ทำให้เห็นถึงความแหลกเหลวของการบริหารราชการแผ่นดินหรือการทำงานในระบบราชการบ้านเรา แสดงให้เห็นถึงอะไร แสดงให้เห็นถึงประเทศไทยเรามีปัญหามากเหลือเกิน ประชาชนได้รับความเดือดร้อนทุกหย่อมหญ้า หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบหย่อนยาน ปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเอาเสียเลย ชาวบ้านถึงได้ต้องมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หาช่องทาง หาแนวทางที่จะแก้ปัญหา ดังนั้นแม้ว่าคณะกรรมาธิการจะได้ข้อมูลมาเท่าไรก็ตาม จะเป็นภาพสะท้อนกลับมามองให้เห็นถึงปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขในประเทศนี้จริง ๆ จากการที่เราได้มีการปฏิรูปประเทศหลาย ๆ ด้านดังกล่าวนี้ นี่คือสิ่งที่เราพยายามจะให้ชาวบ้านมีความสุข แก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ให้กับชาวบ้านทั่วไป นั่นหมายความว่าถ้าเกิดเรามีการปฏิรูปไปแล้วสิ่งที่จะสะท้อนกลับมาก็คือปัญหาต้องน้อยลง แต่ถ้าหากว่าปัญหามากขึ้น แสดงว่าระบบงานราชการเราไม่สามารถจะแก้ได้ ดังนั้นสิ่งที่ประชาชนเดือดร้อนหรือร้องเรียนเข้ามาไม่ใช่แก้ปัญหาให้ประชาชนชาวบ้านเท่านั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบ หัวหน้าส่วนงาน หัวหน้าต้นสังกัดจะรับผิดชอบอะไร ผมพยายามจะดูรายงานนี้ยังไม่เห็นมาตรการ ถ้ามีเดี๋ยวกรรมาธิการช่วยตอบที ผมพยายามดูอย่างเร็วหลายรอบ เมื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ให้ชาวบ้านแล้วเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะมีความรับผิดชอบอย่างไร แสดงว่างานในหน้าที่หน่วยงานนั้นทำงานแล้วขาดประสิทธิภาพจะแก้อย่างไร แต่สิ่งหนึ่งที่ผมกังวลใจว่าเราพยายามที่จะช่วยชาวบ้านซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์จริง ๆ ตามรายงานนี้คณะกรรมาธิการทำมามีประโยชน์จริง ๆ แต่ภาพสะท้อนอีกด้านหนึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีคนที่ไม่สุจริตเข้ามาใช้โอกาสแล้วเอากระบวนการ

ดังกล่าวนี้มาร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่สุจริต มาตรการตรงนี้ต้องขอความชัดเจน จะมีการกลั่นกรองอย่างไร มีมาตรการอย่างไรที่จะปกป้องเจ้าหน้าที่ดี ๆ เพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้นผมก็เห็นมาหลายเรื่องครับท่านประธาน ปรากฏว่าคนไม่สุจริตเวลามาร้องขอความช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรมก็ใช้วิธีการแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบไปตรวจสอบแล้วเขาทำอย่างไรครับ เขาไปตั้งกรรมการ เจ้าหน้าที่ราชการคนไหนถูกตั้งกรรมการไม่มีความสุขเลยสักรายหนึ่ง แล้วก็ท้อแท้หมดกำลังใจในการทำงาน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นทั้งหน่วยงานก็ไม่กล้าที่จะทำงานอะไรในเรื่องเหล่านั้นอีกเพราะว่าคนไม่สุจริตบางคนเท่านั้นเอง แต่ทำให้ระบบการทำงานของราชการเสียทั้งระบบ อันนี้ก็ฝากไว้ในระยะเวลาสั้น ๆ ว่าถ้าจะเสนอต้องเสนอทั้ง ๒ ด้าน ข้อเสนอดังกล่าวต้องชัดเจนแล้วต้องแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างจริงจังมีประสิทธิภาพ กราบขอบคุณท่านประธานครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบพระคุณมากค่ะ ท่านชูชัย ศุภวงศ์ อดีตเลขาธิการแพทยสภา อดีตเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ อดีตกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ เรียนเชิญค่ะ

นายชูชัย ศุภวงศ์ : กราบขอบพระคุณท่านประธานที่ให้โอกาสนะครับ แต่ว่าจะพยายามให้กระชับสั้นที่สุด เอกสารฉบับนี้ที่พยายามเชื่อมโยงกับมาตราต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญอย่างน้อย ๓ มาตรา ที่ท่านดอกเตอร์ถวิลวดีได้พยายามชี้ให้เห็นความเชื่อมโยง ผมขอเสริมว่าตรงคำปรารภสำคัญที่สุด คำปรารภที่ขึ้นต้นว่า ศุภมัสดุ พระพุทธศาสนายุกาลเป็นอดีตภาค อันนั้นมีอยู่บรรทัดหนึ่งที่บอกว่า การดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ให้ลุล่วงไปได้จำต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนทุกภาคส่วน ระหว่างประชาชนทุกภาคส่วนกับหน่วยงานรัฐทั้งหลายตามแนวทางประชารัฐนี่เป็นหัวใจเลยครับ ต้องขอบคุณรัฐบาลนี้ที่ประกาศใช้แนวทางนี้และเป็นนโยบายตรงนี้ต่างหากที่เป็นจุดสำคัญ ผมอยากจะเรียกด้วยซ้ำไปว่าศูนย์ดำรงธรรมประชารัฐ ผมขออ้างงานวิจัยโดยสรุปสั้น ๆ อย่างนี้ แล้วก็ตั้งคำถามต่อท่านกรรมาธิการที่มีความพยายามอย่างน่าชื่นชม งานการศึกษาของโพรเฟสเซอร์พัตนัมจากมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ดที่ตีพิมพ์เมื่อ ค.ศ. ๑๙๙๓ ๒๐ กว่าปีที่แล้ว ได้ศึกษา ๒๐ ปีหลังอิตาลีกระจายอำนาจ อิตาลีตอนบนกับตอนล่าง ตอนเหนือกับตอนใต้ ปรากฏว่าได้ผลตรงข้ามครับ อิตาลีที่กระจายรัฐบาลท้องถิ่นในตอนเหนือปรากฏว่าเศรษฐกิจดี สังคมดี สิ่งแวดล้อมดี เพราะเหตุว่ามีประชาคม ชมรม สมาคม องค์กรต่าง ๆ ทำงานกับรัฐบาลท้องถิ่นอย่างเข้มแข็ง ท่านใช้คำว่า ทุนทางสังคม และมีความสัมพันธ์เชิงแนวราบ แต่ว่าอิตาลีตอนใต้กระจายอำนาจไปก็จริง รัฐบาลท้องถิ่นมีอำนาจก็จริง แต่ว่าความสัมพันธ์ตรงข้ามหมด ไม่ได้มีความร่วมมือของภาคประชาสังคมเหมือนตอนเหนือ อันนี้เป็นตัวชี้บอกว่าอะไร เป็นตัวชี้บอกว่าหากยังรวมศูนย์อยู่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีการนำเสนอ ซึ่งดี เป็นเอกภาพ ก็จะต้องมีคำถามว่าความเชื่อถือของประชาชนต่อศูนย์นี้จะมีปัญหาหรือไม่ แต่ถ้ากระจายอำนาจไปที่รัฐบาลท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรงก็จะเกิดปัญหาเช่นที่อิตาลี งานศึกษาชิ้นนี้ได้รับการอ้างอิงไปทั่วโลก ผมอยากจะสรุปอย่างนี้ท่านประธานครับ หน้าที่หลักของรัฐ ก็คือต้องส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเวทีประชารัฐตามศุภมัสดุ ตามคำปรารภและตามแนวนโยบายของรัฐบาลชุดนี้ ทั้งองค์ประกอบแนวทางประชารัฐคือทางออก คำถามมีอยู่ว่าเอกสารที่นำเสนอนี้เป็นไปตามข้อสังเกตที่ผมได้ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร อันนี้ผมคงไม่มีเวลาที่จะอธิบายรายละเอียดต่อไปแล้ว แต่ว่าเป็นคำถามที่ให้ท่านซึ่งมีความตั้งใจสูงมากนำไปพิจารณาและคิดต่อเพื่อที่จะทำเอกสารนี้ให้สมบูรณ์แบบมากขึ้น ขอบพระคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอบพระคุณค่ะ ท่านสุดท้าย พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์ อดีตรองนายกรัฐมนตรี อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม เรียนเชิญค่ะ

พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์ : กราบเรียนท่านประธานสภาที่เคารพ ก่อนอื่นต้องขอขอบพระคุณที่อนุญาตให้ผมใช้เวลาอันสั้น ๆ ในการแสดงความคิดเห็น เรื่องนี้มีความสำคัญมากอย่างที่คุณหมอชูชัยได้พูดถึงคำปรารภในการใช้รัฐธรรมนูญไว้ชัดเจน แล้วก็หน้าที่ของปวงชนชาวไทยก็ชัดเจน หน้าที่ของรัฐที่จะต้องให้กับประชาชนก็ชัดเจน ในรัฐธรรมนูญชัดเจนครับ แต่การสร้างศูนย์ดำรงธรรมวันนี้ผมว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่จะบริการได้แค่ส่วนหนึ่งเท่านั้นเอง ก็คือพวกคำร้องทุกข์กล่าวโทษ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นในลักษณะเจ้าตัวต้องมาเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอันนี้ก็จำเป็น ถ้าเราจะวิเคราะห์โครงสร้างของการรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้เกิดผลตามที่ สปท. หลาย ๆ ท่านได้อภิปรายมานั้น ------

โดยนำดิจิทัลและเทคโนโลยีมาใช้นั้นจะต้องมีมากกว่านี้ เราจะต้องมีโครงสร้างที่ชัดเจนคือเหมือนกับกระดูกสันหลัง ถ้าผมมองในเอกสาร ผมมองกระดูกสันหลังที่เป็นหน่วยอำนวยการจริง ๆ ก็มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย แล้วก็ศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด ผมถือว่าเป็นส่วนอำนวยการในการที่จะกำกับ แต่ศูนย์อื่น ๆ ไม่ว่าของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเขามี ทส. ๔.๐ ของกรมการขนส่งมี ของตำรวจมี ๑๙๑ มี ไอ เลิร์ต ยู (i lert u) รวมทั้งต่างจังหวัดด้วย ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคมี ของกรมแรงงานมี ของกระทรวงแรงงานมีมีเยอะตามในลิสต์ (List) ของท่าน ต่างคนต่างยืนโดดเดี่ยวทำหน้าที่ของตัวเอง แต่ถ้าดูเอกสารของท่านดีครับ ที่ไปเอาเอกสารของฮ่องกงมาใช้ว่าประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมมีประมาณ ๑๐ ข้อ ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ การเก็บเป็นความลับทั้งหลายอยู่ในนั้นหมด เพราะฉะนั้นสิ่งเหล่านี้เราจะต้องวิเคราะห์ทั้งโครงสร้าง ถ้าอย่างนั้นก็จะไปแค่กระทรวงมหาดไทยแล้วก็จะมาแค่นี้ ประชาชนเห็นสิ่งที่ผิด ๆ ตำหูตำตาเยอะแยะแอปพลิเคชัน (Application) โทรศัพท์มือถือในปัจจุบันนี้ได้ประโยชน์มาก ไม่ว่าจะเป็นความผิดเกี่ยวกับจราจร ความผิดเกี่ยวกับอบายมุข ความผิดเกี่ยวกับคุ้มครองผู้บริโภค การบริการของเทศบาลต่าง ๆ อีกเยอะแยะเลยที่ประชาชนเห็นแล้วอยากจะมีส่วนช่วย ไปเจอถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อแล้วจะแจ้งใคร เพราะฉะนั้นเครือข่ายเหล่านี้ต้องมาจัดครับ สิ่งเหล่านี้คือจะต้องเชื่อมโยงด้วยเทคโนโลยีถึงจะชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามผมเห็นความสำคัญของศูนย์นี้อยากให้มี แต่ต้องศึกษาละเอียดลงไปว่าอำนวยการอย่างไร ปฏิบัติอย่างไร มาชี้แจงอย่างไร จะชี้แจงอย่างไรประชาชนถึงจะสะดวก แจ้งหน่วยปฏิบัติการได้ไหม แจ้งมาแล้วข้อมูลของส่วนกลางเก็บได้ไหม มีการประเมินผลถอดบทเรียนได้ไหมว่าจะได้อะไรจากการทำสิ่งเหล่านี้ เผอิญคณะผมทำเรื่องดิจิทัล คอมมูนิตี วอตช์ด็อก (Digital Community Watchdog) เรากำลังสร้างเครือข่ายที่จะครอบคลุมศูนย์ทุกศูนย์ให้ประชาชนใช้แอปพลิเคชัน (Application) นี้สะดวกในการที่จะแจ้ง สามารถที่จะเรสปอนด์ (Respond) ได้ภายในเท่าไรในความผิดต่าง ๆ ไม่ว่าอบายมุขทั้งหลาย สามารถที่จะตอบได้ติดตามได้เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายดีขึ้นมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องเดินตามที่ประชาชนแจ้ง ประชาชนมีสิทธิถามเพราะฉะนั้นการบังคับใช้กฎหมายจะดีขึ้น วินัยของคนจะดีขึ้น ส่วนเรื่องการร้องทุกข์ของท่านเป็นเรื่องที่คลาสสิก (Classic) หลาย ๆ สปท. ก็ได้อภิปรายไปแล้วว่ามีปัญหาอะไร

ในการดำเนินการ เพราะฉะนั้นผมดูเวลาแล้วผมก็คงจะมีเรื่องสั้น ๆ แค่นี้ครับ เพราะเหลืออีก ๒๑-๒๒ วินาที ผมก็ขอจบ ขอขอบคุณครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง) : ขอบพระคุณท่านรองนายกรัฐมนตรีมากเลยค่ะ ดิฉันเห็นว่าอภิปรายกันมาประมาณ ๑๔ ท่าน ก็ได้เวลาสมควรขอปิดการอภิปราย และขอเชิญท่านประธานกรรมาธิการและกรรมาธิการตอบข้อซักถามค่ะ

พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ (ประธานกรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานที่เคารพ เรียนท่านสมาชิกทุกท่าน กระผมในนามของกรรมาธิการด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ขอขอบพระคุณทุกท่านทั้ง ๑๔ ท่าน ที่ให้ข้อมูลให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผมจดหมดทุกคีย์เวิร์ด (Keyword) คำสำคัญ ๆ ยกตัวอย่างเช่น ท่านที่ ๑ พูดเน้นถึงในเรื่องของการบูรณาการ ท่านที่ ๒ พูดถึงในเรื่องของวิธีการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการทำเรื่องคณะกรรมการปฏิรูปเศรษฐกิจสมัยใหม่ ท่านที่ ๓ ได้พูดถึงเรื่องจิตวิญญาณ นี่สำคัญครับ ผมว่ากรรมาธิการและพวกเราทุกท่านเห็นด้วยว่าคนที่ทำหน้าที่นี้จะต้องมีจิตวิญญาณในการที่จะบริการประชาชน ท่านที่ ๔ ก็พูดถึงเรื่องประเด็นการบริหารจัดการว่านโยบายความต่อเนื่องขององค์การนี้ ----------

ถัดไปคุณหญิงก็พูดถึงเรื่องของสหวิชาการแล้วก็พยายามหาถึงต้นตอ ขออภัยที่เอ่ยชื่อท่าน ท่านต่อไปพูดถึงเรื่องของประชารัฐปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของสังคม อีกท่านหนึ่งท่านกษิต ขออนุญาตเอ่ยนาม ท่านพูดถึงในเรื่องของต้นทาง ระหว่างทาง และปลายทาง ก็มองทั้งระบบ หลาย ๆ ท่านก็อภิปรายถึงในเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่แก้ปัญหาส่วนหนึ่ง เท่านั้น ความจริงในเรื่องของระบบราชการอย่างที่ท่านทั้งหลายทราบอยู่มีประเด็นปัญหา ที่จะต้องดำเนินการอีกหลายเรื่อง อีกท่านหนึ่งพูดถึงเรื่องจริยธรรมเรื่องการรักษา ความลับ อันนี้ถูกต้องเลยจะต้องเน้น กรรมาธิการจะไปเขียนตรงนี้ให้ชัด และรวมไปถึง มีท่านหนึ่งที่อภิปรายในเรื่องของการเก็บความลับ อันนั้นสำคัญ หรือว่าการร้องเรียนโดยไม่สุจริต เรื่องนี้ก็เช่นกัน จะต้องมีกระบวนการกลั่นกรองการร้องเรียนซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่สุจริต เกิดความเดือดร้อน ท่านต่อไปพูดถึงเรื่องของกระบวนการที่จะทำว่าเราจะรับทุกเรื่อง หรือเปล่า ผมว่าเรื่องนี้ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องไปแยกประเภท เรื่องไหนที่ตัวเองทำ รับแจ้งแล้วส่งต่อ หรือว่าจะต้องทำเองอะไร แค่ไหน ผมว่าต้องชัดเจน เช่นกัน ในระดับของส่วนกลาง บังเอิญผมเคยอยู่ดูแลเรื่องศูนย์ ๑๑๑๑ มาก่อน ในสมัยนั้นเราก็ ค่อนข้างจะแอ็กทิฟ (Active) และตัวผมเองก็ลงไปรับเรื่องราวร้องทุกข์หลายครั้ง ทั้ง ๆ ที่คิดว่า ลงไปแล้วบางทีเกิดอันตรายเพราะว่าบางคนเย้ว ๆ อยู่ แต่ก็คิดว่าความเดือดร้อนของ ประชาชนมีความสำคัญ อีกท่านหนึ่งพูดถึงระบบการร้องทุกข์ที่สะดวก อีกท่านหนึ่ง พูดถึงเรื่องของการทำงานเชิงรุก ก็การป้องกันการร้องเรียนโดยไม่สุจริต อันนี้ผมเรียน ไปแล้ว อีกท่านหนึ่งก็เน้นเรื่องประชารัฐเช่นกัน กระบวนการร้องทุกข์เราจะพยายามเน้น เรื่องการประสานงาน ประสานข้อมูล ประสานการอำนวยการ และประสาน การบริการให้มีประสิทธิภาพ ทั้งหมดทั้งปวงขอรับไว้แล้วก็จะไปขยายความให้มีความชัดเจน ยิ่งขึ้น ขอบพระคุณอีกครั้งหนึ่งครับท่านประธาน และขอบคุณทุกท่าน ๑๔ ท่านที่กรุณา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผมเชื่อว่าสิ่งที่เราทำอยู่ตรงนี้ก็จะเป็นประโยชน์ในการ แก้ไขปัญหาของประชาชนที่มีความเดือดร้อน มีท่านหนึ่งที่อภิปรายว่าเป้าหมาย เรื่องของการทำตรงนี้คืออะไร ท่านทั้งหลายคงจำได้ มาตรา ๒๕๗ (๓) พูดถึงคุณภาพชีวิต ของประชาชน เราลงไปทำพื้นที่เพราะเห็นว่าประชาชนในต่างจังหวัดในส่วนภูมิภาคนั้น ถ้าเวลาเขาเดือดร้อนแล้วลำบากที่จะไปขอความร่วมมือจากใคร อีกท่านหนึ่งที่พูดถึงเรื่องว่า

ทำอย่างไรจะให้เกิดความเป็นธรรม ตรงนี้ก็คือมาตรา ๒๕๗ ชุมชนจะต้องลดความเหลื่อมล้ำ ชุมชนจะต้องมีความเป็นธรรม และที่เราทำเรื่องสามัคคีปรองดอง เรื่องไกล่เกลี่ย ถ้าท่านไปดูในมาตรา ๒๕๗ (๑) พูดถึงเป้าหมายของการปฏิรูปประเทศก็คือความสามัคคีปรองดองของคนในชาติ ฉะนั้นถ้าในชุมชนไม่ปรองดอง โอกาสที่ประเทศชาติจะสามัคคีปรองดองก็จะเป็นไปได้ยาก กล่าวโดยสรุป ขอบพระคุณท่านประธาน ขอบพระคุณท่านสมาชิกทุกท่านเรียนยืนยันว่าข้อเสนอของท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบ อย่างถี่ถ้วนของคณะกรรมาธิการ ขอบพระคุณท่านประธานครับ

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : คณะกรรมาธิการชี้แจงเสร็จเรียบร้อยแล้วนะคะ สมาชิกมีประเด็นอะไรที่ถามแล้วไม่ได้รับคำตอบบ้างไหมคะ ขณะนี้กำลังมีสมาชิกทยอยกันเข้ามา จะให้เวลาสมาชิกทยอยเข้ามาสักครู่หนึ่ง สำหรับท่านที่จะอภิปรายในวาระต่อไป ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) กรุณาส่งชื่อด้วยนะคะ ขอให้ทุกท่านที่ประสงค์จะอภิปรายกรุณาส่งชื่อตั้งแต่แรกเลยเพื่อที่จะได้วินิจฉัยว่าควรจะพูดท่านละประมาณกี่นาที ----------

เราถึงจะสามารถเลิกได้ภายในเวลา ๑๖.๐๐ นาฬิกาตรงค่ะ ขอบพระคุณท่านชิดชัย ๕ นาทีกระชับดีนะคะ ขอบพระคุณค่ะ ท่านสมาชิกยังทยอยเข้ามาอยู่ เป็นอันว่าที่ประชุมได้พิจารณารายงาน เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” แล้วนะคะ ก่อนที่จะขอมติ ดิฉันจะขอตรวจสอบองค์ประชุมก่อนค่ะ

(นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง มีสัญญาณให้สมาชิกที่มาประชุมทราบก่อนทำการตรวจสอบองค์ประชุม)

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ยังมีสมาชิกทยอยเข้ามาอยู่นะคะ ท่านประธานกรรมาธิการช่วยดิฉันบริหารเวลาเลยทำให้เราสามารถลงมติได้ภายในเวลาอันควร เพื่อที่จะเหลือเวลาไว้พิจารณาเรื่องต่อไป มีสมาชิกเข้ามาอีกไหมคะ เรียบร้อยแล้วนะคะ โปรดเสียบบัตรและกดปุ่มแสดงตนค่ะ

(สมาชิกทำการเสียบบัตรและกดปุ่มแสดงตน)

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ทุกท่านแสดงตนเรียบร้อยแล้วนะคะ เจ้าหน้าที่ขอผลค่ะ มีผู้เข้าร่วมประชุม ๑๕๔ ท่าน ครบองค์ประชุมนะคะ

เรื่อง รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เวลา 12:37

จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม 154

(การตรวจสอบองค์ประชุม)

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
1		พลโท กมล สุวภาพ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
2		นายกฤษฎา จีนะวิจารณะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
3		พลโท กฤษณะ บวรรัตนารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
4		นายกษิดิ์เดชธนทัต เสกขุนทด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
5		นายกษิต ภิรมย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
6		นางกอบกุล อาภากร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
7		นายกิตติ กิตติโชควัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
8		นายกิตติ พิทักษ์นิตินันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
9		นายขวัญชัย ดวงสถาพร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
10		พลอากาศเอก ขวัญชัย เอี่ยมรักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
11		นายเข็มชัย ชุติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
12		พลโท คณิต แจ่มจันทรา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
13		พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
14		พลเอก คณิต อุทิตสาร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
15		นายคณิสสร นาวานุเคราะห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
16		พลอากาศเอก คธาทิพย์ กุญชร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
17		หม่อมราชวงศ์จักรรถ จิตรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
18		พลเอก จารุเกียรติ ชัยวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
19		นายจินดา วงศ์สวัสดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
20		พลเอก จิระ โกมุทพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
21		พลเรือเอก จีรพัฒน์ ปานสกุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
22		นายจุมพล สุขมั่น	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
23		นางจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
24		พลอากาศตรี เฉลิมชัย เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
25		นายเฉลิมพล ประทีปะวณิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
26		นายเฉลิมศักดิ์ อบสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
27		พลเรือเอก ชนินทร์ ชุณหรัชพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
28		นายชาญวิทย์ ผลชีวิน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
29		นายชาลี เอียดสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
30		พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
31		นายชูชัย ศุภวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
32		นายชูชาติ อินสว่าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
33		นายชูศักดิ์ เกวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
34		พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
35		พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
36		พลเอก ชูศิลป์ คุณาไทย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
37		นายฐาปนุตร ชมเสวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
38		พลเอก ฐิติวัจน์ กำลังเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
39		พลเรือเอก ณรงค์พล ณ บางช้าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
40		พันตำรวจเอก ณรัชต์ เศวตนันทน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
41		นายดำรงค์ พิเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
42		ศาสตราจารย์ดุสิต เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
43		นายดุสิต ลีลาภัทรพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
44		พลตำรวจเอก เดชณรงค์ สุทธิชาญบัญชา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
45		นายตระกูล วินิจนัยภาค	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
46		นางถวิลวดี บุรีกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
47		พลอากาศเอก ทวิเดนศ อังศุสิงห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
48		นายทวีศักดิ์ กออนันตกูล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
49		นายธเนศพล ธนบุณยวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
50		ศาสตราจารย์ธรรมศักดิ์ พงศ์พิชญามาตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
51		พลเอก ธวัช จารุกลัส	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
52		พลเอก ธวัชชัย สมุทรสาคร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
53		นายธานินทร์ ผะเอม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
54		พลตำรวจโท ธีรจิตร์ อุตมะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
55		พลอากาศเอก ธีระภาพ เสนะวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
56		พลเอก นคร สุขประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
57		นางนรรัตน์ พิมเสน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
58		นายนิกร จำนง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
59		พลอากาศเอก นิรันดร์ ยิ้มสรวล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
60		นายบวรเวท รุ่งรุจี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
61		นายบัญชา ปรมีศณาภรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
62		พลโท บัญชา สิทธิวรยศ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
63		นางเบญจวรรณ สร่างนิทร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
64		พลเรือเอก ประดิษฐ์ ศิริคุปต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
65		นางประภา เหตระกูล ศรีนวลนัด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
66		นายประมนต์ สุธีวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
67		ร้อยเอก ประยุทธ เสาวคนธ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
68		นายประสิทธิ์ ปทุมารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
69		นายปรีชา บุตรศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
70		พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
71		นางปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
72		นายปานเทพ กล้าณรงค์ราญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
73		นางสาวปิยะธิดา ประดิษฐบาทุกา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
74		พลอากาศเอก เผด็จ วงษ์ปิ่นแก้ว	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
75		นายพงศ์ศักติฐ์ เสมสันต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
76		นายพนม ศรศิลป์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
77		นายพรชัย ตระกูลวรานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
78		คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
79		นางพรพันธุ์ บุณยรัตพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
80		พลเอก พหล สง่าเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
81		พลเรือเอก พะจุณณ์ ตามประทีป	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
82		พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
83		นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
84		นายไพฑูรย์ หลิมวัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
85		พลเอก ภิญโญ แก้วปลั่ง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
86		พลเอก ภูดิศ ทัตติยโชติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
87		นายมนู เลียวไพโรจน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
88		นางมิ่งขวัญ วิชยารังสฤษดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
89		พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
90		พลเรือเอก ยุทธนา เกิดด้วยบุญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
91		พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
92		นางรวีวรรณ ภูริเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
93		นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
94		พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
95		พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
96		นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
97		พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
98		นายเลิศวิโรจน์ โกวัฒนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
99		นายวรรณธรรม กาญจนสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
100		พลเอก วรวิทย์ พรรณสมัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
101		นายวรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
102		พลโท วราห์ บุญญะสิทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
103		นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
104		พลอากาศเอก วัธน มณีนัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
105		นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
106		นายวันชัย สอนศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
107		นายวัลลภ พริ้งพงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
108		พลเอก วิชิต ยาทิพย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
109		นายวิเชียร ชวลิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
110		นายวินัย ดะห์ลัน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
111		นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
112		นายวิวัฒน์ ศัลยกำธร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
113		นายวิวรรธน์ แสงสุริยะฉัตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
114		พลเอก วุฒินันท์ ลีลายุทธ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
115		นายไวกูณฑ์ ทองอร่าม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
116		นายศานิตย์ นาคสุขศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
117		นายศิริชัย ไม้งาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
118		พลเรือเอก สถิรพันธุ์ เกยานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
119		นายสมชาย พฤฒิกัลป์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
120		พลโท สมชาย ลิ้นประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
121		นายสมเดช นิลพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
122		นายสมพงษ์ สระกวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
123		นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
124		พลเอก สราวุฒิ ชลออยู่	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
125		นายสังศิต พิริยะรังสรรค์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
126		นายสันตศักย์ จรูญ งามพิเชษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
127		พลตรี สิระวิตร์ นาคทอง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
128		นายสุชน ชาลีเครือ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
129		พันเอก สุชาติ จันทรโชติกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
130		นายสุนชัย คำนูณเศรษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
131		นายสุรชัย ดนัยตั้งตระกูล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
132		พลเอก สุรเดช เฟื่องเจริญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
133		นายสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
134		นายเสรี สุวรรณภานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
135		นายเสรี อติภัทธะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
136		นายอโณทัย ฤทธิปัญญาวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
137		พลอากาศเอก อนาวิล ภิรมย์รัตน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
138		พลเรือเอก อนุทัย รัตตะรังสี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
139		นายอนุสร จิรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
140		นายอนุสิษฐ คุณากร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
141		นายอภิชาต จงสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
142		พลเอก อภิชาต เพ็ญกิตติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
143		นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
144		พลเรือเอก อภิวัฒน์ ศรีวรรธนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
145		นางอรมน ทรัพย์ทวีธรรม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
146		นายอรุณ จิรชวาลา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
147		นายอลงกรณ์ พลบุตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
148		นายอัครินทร์ เลิศกิจชัยศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
149		นายอับดุลฮาลิม มินซาร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
150		พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
151		พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
152		พลตำรวจโท อำนวย นิ่มมะโน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
153		นายอุทัย เลาหวิเชียร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
154		พลเอก เอกชัย จันทร์ศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประธานในที่ประชุม

1. นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง
2. นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง

ต่อไปจะขอมติจากที่ประชุมว่าจะเห็นชอบกับรายงาน เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนหรือไม่

(นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง มีสัญญาณให้สมาชิกที่มาประชุมทราบก่อนลงมติ)

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ขอเชิญท่านสมาชิกใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนน ผู้ใดเห็นชอบ โปรดกดปุ่มเห็นด้วย ผู้ใดไม่เห็นชอบ โปรดกดปุ่มไม่เห็นด้วย ผู้ใดเห็นว่าควรงดออกเสียง โปรดกดปุ่มงดออกเสียง

(สมาชิกทำการเสียบบัตรแสดงตนและกดปุ่มลงคะแนน)

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : มีสมาชิกท่านใดยังไม่ได้ใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนบ้างไหมคะ ขอปิดการลงคะแนนนะคะ เจ้าหน้าที่แสดงผลค่ะ ผลการลงคะแนน จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ๑๕๔ ท่าน เห็นด้วย ๑๕๑ ท่าน ไม่เห็นด้วย ๑ ท่าน งดออกเสียง ๒ ท่าน

เรื่อง รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

เห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการฯ โดยให้คณะกรรมาธิการนำความเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกฯ ไปปรับปรุงก่อนส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เวลา 12:38

จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	154
เห็นด้วย	151
ไม่เห็นด้วย	1
งดออกเสียง	2
ไม่ลงคะแนนเสียง	0

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
1	1	พลโท กมล สุวภาพ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
2	2	นายกฤษฎา จีนะวิจารณะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
3	3	พลโท กฤษณะ บวรรัตนารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
4	5	นายกษิดิ์เดชธนทัต เสกขุนทด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
5	7	นายกษิต ภิรมย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	ไม่เห็นด้วย
6	8	นางกอบกุล อาภากร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
7	10	นายกิตติ กิตติโชควัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
8	11	นายกิตติ พิทักษ์นิตินันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
9	14	นายขวัญชัย ดวงสถาพร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
10	15	พลอากาศเอก ขวัญชัย เอี่ยมรักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
11	16	นายเข็มชัย ชุติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
12	17	พลโท คณิต แจ่มจันทรา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
13	18	พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
14	19	พลเอก คณิต อุทิตสาร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
15	20	นายคณิสสร นาวานุเคราะห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
16	21	พลอากาศเอก คธาทิพย์ กุญชร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
17	24	หม่อมราชวงศ์จักรรถ จิตรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	งดออกเสียง
18	25	พลเอก จารุเกียรติ ชัยวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
19	26	นายจินดา วงศ์สวัสดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
20	27	พลเอก จิระ โกมุทพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
21	28	พลเรือเอก จีรพัฒน์ ปานสกุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
22	29	นายจุมพล สุขมั่น	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
23	30	นางจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
24	31	พลอากาศตรี เฉลิมชัย เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

กลุ่มงานรายงานการประชุม สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สผ
โทร ๐ ๒๒๔๔ ๒๓๗๒-๓, ๐ ๒๒๔๔ ๑๓๑๐

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
25	32	นายเฉลิมพล ประทีปะวณิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
26	33	นายเฉลิมศักดิ์ อบสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
27	34	พลเรือเอก ชนินทร์ ชุณหรัชพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
28	37	นายชาญวิทย์ ผลชีวิน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
29	38	นายชาลี เอียดสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
30	39	พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
31	40	นายชูชัย ศุภวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
32	41	นายชูชาติ อินสว่าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
33	42	นายชูศักดิ์ เกวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
34	43	พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
35	44	พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
36	45	พลเอก ชูศิลป์ คุณาไทย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
37	46	นายฐาปบุตร ชมเสวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
38	47	พลเอก ฐิติวัจน์ กำลังเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
39	49	พลเรือเอก ณรงค์พล ณ บางช้าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
40	50	พันตำรวจเอก ณรัชต์ เศวตนันทน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
41	52	นายดำรงค์ พิเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
42	53	ศาสตราจารย์ดุสิต เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
43	54	นายดุสิต ลีลาภัทรพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
44	55	พลตำรวจเอก เดชณรงค์ สุทธิชาญบัญชา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
45	57	นายตระกูล วินิจนัยภาค	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
46	61	นางถวิลวดี บุรีกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
47	62	พลอากาศเอก ทวิเดนศ อังศุสิงห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
48	63	นายทวีศักดิ์ กออนันตกูล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
49	68	นายธเนศพล ธนบุณยวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
50	69	ศาสตราจารย์ธรรมศักดิ์ พงศ์พิชญามาตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
51	70	พลเอก ธวัช จารุกลัส	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
52	73	พลเอก ธวัชชัย สมุทรสาคร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
53	74	นายธานินทร์ ผะเอม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
54	75	พลตำรวจโท ธีรจิตร์ อุตมะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
55	76	พลอากาศเอก ธีระภาพ เสนะวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
56	77	พลเอก นคร สุขประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
57	78	นางนรรัตน์ พิมเสน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
58	79	นายนิกร จำนง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
59	81	พลอากาศเอก นิรันดร์ ยิ้มสรวล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
60	82	นายบวรเวท รุ่งรุจี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
61	83	นายบัญชา ปรมีศณาภรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
62	84	พลโท บัญชา สิทธิวรยศ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
63	85	นางเบญจวรรณ สร่างนิทร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
64	86	พลเรือเอก ประดิษฐ์ ศิริคุปต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
65	87	นางประภา เหตระกูล ศรีนวลนัด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
66	89	นายประมนต์ สุธีวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
67	90	ร้อยเอก ประยุทธ เสาวคนธ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
68	92	นายประสิทธิ์ ปทุมารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
69	94	นายปรีชา บุตรศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
70	95	พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
71	96	นางปัทมา เธียรวิศิษฏ์สกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
72	97	นายปานเทพ กล้าณรงค์ราญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
73	98	นางสาวปิยะธิดา ประดิษฐบาทุกา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
74	100	พลอากาศเอก เผด็จ วงษ์ปิ่นแก้ว	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
75	101	นายพงศ์ศักติ์ เสมสันต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
76	102	นายพนม ศรศิลป์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
77	103	นายพรชัย ตระกูลวรานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
78	104	คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
79	105	นางพรพันธุ์ บุณยรัตพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
80	106	พลเอก พหล สง่าเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
81	108	พลเรือเอก พะจุณณ์ ตามประทีป	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
82	109	พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
83	110	นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
84	111	นายไพฑูรย์ หลิมวัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
85	112	พลเอก ภิญโญ แก้วปลั่ง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
86	113	พลเอก ภูดิศ ทัตติยโชติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
87	115	นายมนู เลียวไพโรจน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
88	116	นางมิ่งขวัญ วิชยารังสฤษดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
89	118	พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
90	119	พลเรือเอก ยุทธนา เกิดด้วยบุญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
91	120	พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
92	121	นางรวีวรรณ ภูริเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
93	122	นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
94	123	พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
95	124	พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
96	125	นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
97	126	พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
98	127	นายเลิศวิโรจน์ โกวัฒนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
99	129	นายวรรณธรรม กาญจนสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
100	130	พลเอก วรวิทย์ พรรณสมัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
101	131	นายวรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
102	132	พลโท วราห์ บุญญะสิทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
103	133	นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	งดออกเสียง
104	135	พลอากาศเอก วัธน มณีนัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
105	136	นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
106	137	นายวันชัย สอนศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
107	138	นายวัลลภ พริ้งพงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
108	139	พลเอก วิชิต ยาทิพย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
109	140	นายวิเชียร ชวลิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
110	143	นายวินัย ดะห์ลัน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
111	144	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
112	146	นายวิวัฒน์ ศัลยกำธร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
113	147	นายวิวรรธน์ แสงสุริยะฉัตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
114	148	พลเอก วุฒินันท์ ลีลายุทธ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
115	149	นายไวกูณฑ์ ทองอร่าม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
116	151	นายศานิตย์ นาคสุขศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
117	152	นายศิริชัย ไม้งาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
118	154	พลเรือเอก สถิรพันธุ์ เกยานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
119	158	นายสมชาย พฤฒิกัลป์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
120	159	พลโท สมชาย ลิ้นประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
121	160	นายสมเดช นิลพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
122	161	นายสมพงษ์ สระกวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
123	162	นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
124	163	พลเอก สราวุฒิ ชลออยู่	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
125	165	นายสังศิต พิริยะรังสรรค์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
126	166	นายสันตศักย์ จรูญ งามพิเชษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
127	167	พลตรี สิระวิตร์ นาคทอง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
128	168	นายสุชน ชาลีเครือ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
129	169	พันเอก สุชาติ จันทรโชติกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
130	170	นายสุนชัย คำนูณเศรษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
131	171	นายสุรชัย ดนัยตั้งตระกูล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
132	172	พลเอก สุรเดช เฟื่องเจริญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
133	173	นายสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
134	177	นายเสรี สุวรรณภานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
135	178	นายเสรี อติภัทธะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
136	179	นายอโณทัย ฤทธิปัญญาวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
137	180	พลอากาศเอก อนาวิล ภิรมย์รัตน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
138	181	พลเรือเอก อนุทัย รัตตะรังสี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
139	182	นายอนุสร จิรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
140	183	นายอนุสิษฐ คุณากร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
141	184	นายอภิชาต จงสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
142	185	พลเอก อภิชาต เพ็ญกิตติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
143	186	นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
144	187	พลเรือเอก อภิวัฒน์ ศรีวรรธนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
145	188	นางอรมน ทรัพย์ทวีธรรม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
146	189	นายอรุณ จิรชวาลา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
147	190	นายอลงกรณ์ พลบุตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
148	192	นายอัครินทร์ เลิศกิจชัยศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
149	193	นายอับดุลฮาลิม มินซาร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
150	194	พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
151	195	พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
152	197	พลตำรวจโท อำนวย นิ่มมะโน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
153	199	นายอุทัย เลาหวิเชียร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
154	200	พลเอก เอกชัย จันทร์ศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประธานในที่ประชุม

1. นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง
2. นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง

เป็นอันว่าที่ประชุมมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ซึ่งคณะกรรมาธิการจะได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกไปปรับปรุงก่อนที่จะส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป จบการพิจารณารายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ขอขอบพระคุณท่านประธานกรรมาธิการ คณะกรรมาธิการ และท่านผู้มาชี้แจงมากค่ะ ขอบพระคุณค่ะ ต่อไปเป็นการพิจารณา

ระเบียบวาระที่ ๓.๒ รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน เรื่อง “การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ”

รายงาน

ของ

คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการสื่อสารมวลชน

เรื่อง "การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัย ไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ ด้านสารสนเทศของประเทศ"

๘/๑๑ สปท.
สำนักกรรมาธิการ ๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ด่วนที่สุด (สำเนา)

ที่ (สปท) ๗๐๐ /๒๕๖๐

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ถนนอู่ทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน

กราบเรียน ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานของคณะกรรมาธิการดังกล่าวข้างต้น จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ ที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๘ วันอังคารที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติตั้งคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน และครั้งที่ ๒๑/๒๕๕๙ วันจันทร์ที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ได้มีมติแต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมาธิการเพิ่มเติม ตามข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๗๓ เพื่อทำหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านการสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศให้สัมฤทธิผล รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่สภามอบหมาย โดยคณะกรรมาธิการประกอบด้วย

๑. พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร	ประธานกรรมาธิการ
๒. พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์	รองประธานกรรมาธิการ คนที่หนึ่ง
๓. นางประภา เหตระกูล ศรีนวลนัด	รองประธานกรรมาธิการ คนที่สอง
๔. พลเอก ภิญโญ แก้วปลั่ง	ที่ปรึกษากรรมาธิการ
๕. ร้อยเอก ประยุทธ เสาวคนธ์	ที่ปรึกษากรรมาธิการ
๖. พลเรือเอก ยุทธนา เกิดด้วยบุญ	กรรมาธิการ
๗. นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต	กรรมาธิการ
๘. นางเมธินี เทพมณี	กรรมาธิการ
๙. นายสุรชัย ดนัยตั้งตระกูล	โฆษกกรรมาธิการ
๑๐. นายอภิชาต จงสกุล	โฆษกกรรมาธิการ
๑๑. นางจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์	เลขานุการกรรมาธิการ
๑๒. นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์	ผู้ช่วยเลขานุการกรรมาธิการ

บัดนี้ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ได้พิจารณาศึกษารายงาน เรื่อง "การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ" ตามแผนการปฏิรูปของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชนเสร็จแล้ว

/จึงกราบเรียน...

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศพิจารณา และหากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเห็นชอบ ขอได้โปรดส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

(ลงชื่อ) พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร

(คณิต สุวรรณเนตร)
ประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการสื่อสารมวลชน

สำนักกรรมาธิการ ๑
กลุ่มงานคณะกรรมาธิการการสื่อสารและโทรคมนาคม
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๔ - ๒๖๖๕ - ๖
โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ - ๒๖๕๘

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวทยาวรรณ ศุภดิษฐ์)
ผู้อำนวยการสำนักกรรมาธิการ ๑

นางสาวภานิชา อภิชาติกุลธร/ร่าง
นางสาวนัยนา แสนวิชา/พิมพ์
นายพิศณุ พลพืชน์/ตรวจ
นัยนา Data d:กมธ.ขับเคลื่อนด้านการสื่อสาร/หนังสือออก

สารบัญ

รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการสื่อสารมวลชน เรื่อง "การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ"

	หน้า
๑. แผนการปฏิรูป	๑
๒. วิธีการปฏิรูป	๑๓
๓. กำหนดเวลาการปฏิรูป	๑๘
๔. แหล่งที่มาของงบประมาณ	๑๙
๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๙
๖. ข้อเสนอแนะ	๑๙
ภาคผนวก	๒๒
ภาคผนวก ก กรอบนโยบายและทิศทางของประเทศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	
ข กรอบแนวคิดระหว่างประเทศของสหภาพโทรคมนาคม (ITU)	
ค รายงานการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบเตือนภัยการโจมตีและแนวทางการบริหารจัดการของประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	
ง Global Cyber Security Capacity Center Critical Information Infrastructure Protection Critical Information Protection within the CMM Deep Drive : Critical Infrastructure Protection within the CMM สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) และมหาวิทยาลัยอ๊อกซ์ฟอร์ด (University of Oxford)	
จ การรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
ฉ สรุปรายงานศักยภาพและขีดความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของประเทศไทย	

รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการสื่อสารมวลชน
เรื่อง การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ
ด้านสารสนเทศของประเทศ

๑. แผนการปฏิรูป

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการปฏิรูป

เป็นที่ยอมรับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในทุกภาคส่วน แม้กระทั่งโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ของประเทศที่จัดให้มีบริการสาธารณะแก่ประชาชนทั่วไป เช่น กิจการโทรคมนาคม การไฟฟ้าและพลังงาน การเงิน การธนาคาร การขนส่ง การสาธารณสุข การค้าและบริการ เป็นต้น ล้วนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการหรือเป็นโครงสร้างหลัก โครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้ถูกถือว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ เนื่องจากแนวโน้มของการขยายตัวเป็นเมือง (Urbanization) และการเป็นดิจิทัล (Digitalization) ของสังคมสมัยใหม่ที่ก่อให้เกิดการรวมตัวที่หนาแน่นของกลุ่มประชากรในเมือง และการใช้บริการที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น อันทำให้เกิดการพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา ดังนั้น หากโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศประสบปัญหาจากการถูกโจมตี หรืออาจเกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ การก่อการร้าย หรือความผิดพลาดของระบบ หรือบุคลากรเอง จะส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ตัวอย่างเช่น ในกรณีของประเทศเอสโตเนียในเดือนเมษายน ค.ศ. ๒๐๐๗ หลังจากที่รัฐบาลเอสโตเนียแยกตัวออกจากสหพันธรัฐรัสเซีย ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานรัฐบาลและเอกชน เช่น เว็บไซต์ของรัฐสภา หน่วยงานราชการ ธนาคาร หนังสือพิมพ์และวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ถูกโจมตีด้วยวิธี Distributed Denial of Service หรือ DDos ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ หรือในกรณีของเหตุการณ์โจมตีวันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ. ๒๐๐๑ ในสหรัฐอเมริกาส่งผลให้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคเสียหายไม่สามารถให้บริการได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งแม้จะไม่ได้มีการโจมตีระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจโดยตรงก็ตามแต่ก็ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมหาศาลต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศอย่างชัดเจน

ด้วยเหตุดังกล่าว รัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป ญี่ปุ่น และองค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนานโยบายการคุ้มครองและปกป้องโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศที่ใช้งานในกิจกรรมหรือโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ โดยมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และแผนการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ รวมถึงการตอบโต้ที่อาจเกิดขึ้น แต่ด้วยเงื่อนไขและข้อเท็จจริงว่าการปกป้องและรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดต่อภัยคุกคามและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมดและทุกด้านนั้นเป็นไปไม่ได้ทั้งในเชิงของทางเทคนิคและในทางปฏิบัติ รวมทั้งต้นทุนและงบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินการ ดังนั้น แนวนโยบายที่เป็นไปได้ คือ การจัดลำดับความสำคัญ โดยต้องมีการระบุความเสี่ยงหรือจุดอ่อนที่สำคัญหรือที่อาจเกิดขึ้นได้มากที่สุดและส่งผลกระทบต่อความมั่นคงมากที่สุด แล้วจัดให้มีมาตรการหรือระบบบริหารความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ จึงทำให้เกิดแนวนโยบายการปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญขึ้น โดยอาจจะแยกหรือเป็นมาตรการหนึ่งภายใต้นโยบาย แผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

นอกจากนี้แล้ว จากรายงานการประเมินความเสี่ยงทางไซเบอร์ของ ITU พบว่าประเทศไทยมีความเสี่ยงทางด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ค่อนข้างสูง เนื่องจากทั้งภาครัฐบาล

และเอกชนยังขาดแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนในเรื่องการคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศยังไม่มีการจัดสรรทรัพยากรและพัฒนาบุคลากรในเรื่องดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งประชาชนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนยังขาดความตระหนักรู้ถึงผลกระทบและแนวทางดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จึงมีความจำเป็นที่ต้องปฏิรูปกรอบนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของประเทศไทยให้อยู่ในระดับสากล

๑.๒ ปัญหาและความท้าทายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของไซเบอร์ (Cyber Security)

คำนิยามของ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ คือ กระบวนการหรือการกระทำทั้งหมดที่จำเป็น เพื่อทำให้องค์กรปราศจากความเสี่ยง และความเสียหายที่มีผลต่อความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบ (ทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ และทางกายภาพ) ความปลอดภัยของระบบและเครือข่ายที่ใช้ในการเก็บ เข้าถึง ประมวลผล และกระจายข้อมูล ทั้งนี้ Cyber Security ยังรวมถึงการระวังป้องกันต่อการอาชญากรรม การโจมตี การบ่อนทำลาย การจารกรรม อุบัติเหตุ และความผิดพลาดต่าง ๆ

ความเสี่ยงของ Cyber Security อาจรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ทำลายความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ถือผลประโยชน์ร่วม (Stakeholder) ผลกระทบที่มีต่อการเก็บรักษาและการเติบโตของกลุ่มลูกค้า การละเมิด การป้องกันข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มลูกค้าและผู้ถือหุ้น การรบกวนการทำงานหรือการดำเนินธุรกรรม ผลกระทบที่เป็นปฏิปักษ์ต่อชีวิตและสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานและผลกระทบที่ส่งผลต่อโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคที่สำคัญของชาติ

มาตรการในการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

เนื่องจากไซเบอร์มีขอบเขตที่กว้างและครอบคลุมการปฏิบัติในหลากหลาย ดังนั้นมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์จึงมีระบบในการรักษาความปลอดภัยที่หลากหลาย ทั้งนี้จากคำจำกัดความของไซเบอร์ที่มีความใกล้เคียงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่ใช้ในห้วงไซเบอร์จึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น

- เทคนิค Authentication ใช้ในการตรวจสอบและยืนยันตัวบุคคล หรืออุปกรณ์ปลายทางที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน
- เทคนิค Automated theorem proving และเครื่องมือในการตรวจสอบอื่น ๆ สามารถทำให้กลไกที่ใช้งานระบบรักษาความปลอดภัยตามความต้องการที่ได้กำหนดไว้
- เทคนิค Capability and Access control List สามารถถูกใช้ในการกำหนดและแยกแยะการควบคุมการเข้าถึงของผู้ใช้งาน
- เทคนิค Chain of Trust สามารถถูกใช้ในการทำให้ซอฟแวร์ที่ถูกใช้งานผ่านการตรวจสอบและยืนยันจากผู้ออกแบบระบบ
- เทคนิคการรหัส (Cryptographic) สามารถถูกใช้ในการป้องกันข้อมูลระหว่างการส่งข้อมูลระหว่างระบบ ลดโอกาสความเป็นไปได้ในการลักลอบเปิดเผยและแก้ไขข้อมูลระหว่างการรับ – ส่ง
- อุปกรณ์ Firewall สามารถป้องกันระบบจากการรุกรานแบบ online โดยการกำหนดการผ่านเข้าออกของ Data Package ผ่านเส้นทางการจราจรบนเครือข่ายที่กำหนด ตามที่ผู้ดูแลระบบได้ออกแบบไว้

- การใช้งาน Microkernel ซึ่งเป็นซอฟแวร์ขนาดเล็กที่สำคัญภายใต้ Operating System เพื่อป้องกันในระดับล่าง
- การใช้งานซอฟแวร์รักษาความปลอดภัยที่จุดติดต่อ (Endpoint Security Software) เช่น ซอฟแวร์ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการระบุ และทำลายไวรัสคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ไม่ประสงค์ดีออกจากระบบคอมพิวเตอร์ การหลีกเลี่ยงการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่ลดมาตรการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น การยินยอมให้มีการติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อถ่ายเทข้อมูลโดยผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น
- การรักษาความลับ (confidentiality) เป็นมาตรการในการปกปิดข้อมูลข่าวสารให้รับทราบได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
- การรักษาข้อมูล (Data Integrity) เป็นการเพิ่มความคงทนและความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไว้ โดยตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลระหว่างการบันทึกข้อมูล
- การสำรองข้อมูล (Back up Data) เป็นหนึ่งในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร ทำโดยการสำเนาของไฟล์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญ และเก็บรักษาไว้ในที่ตั้งที่อยู่ห่างจากระบบหลักที่ปฏิบัติอยู่ในสภาวะปกติ รวมทั้งที่ตั้งใหม่นั้นต้องสามารถป้องกันภัยคุกคามในด้านอุบัติภัย และภัยธรรมชาติขนาดใหญ่
- เทคนิค Honey Pots เป็นการทิ้งช่องโหว่การรักษาความปลอดภัยของระบบทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งสามารถใช้ในการจับกุมผู้เจาะระบบ หรือซ่อมแซมช่องโหว่ของการรักษาความปลอดภัย

๑.๓ ภัยคุกคามทางไซเบอร์

ผู้ก่อการเหตุทางไซเบอร์คือกลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีความชำนาญในการปฏิบัติการภัยคุกคามไซเบอร์ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

๑.๓.๑ ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้โปรแกรมประยุกต์ (Application – based threats) ที่ถูกดาวน์โหลดมาเพื่อติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ อาจจะถูกแอบแฝงมาด้วยโปรแกรมที่เป็นภัยคุกคาม (Malware) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อทำอันตรายต่อข้อมูลในคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ทำให้เกิดความขัดข้องหรือเสียหายกับระบบปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังส่งข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกไปยังผู้อื่น หรือขโมยข้อมูลสำคัญออกไป ตัวอย่างเช่น Virus, Worm, Trojan, Botnet หรือ Spyware เป็นต้น

๑.๓.๒ ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ (Web – based threats) เป็นภัยคุกคามที่เกิดจากที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์พกพา เปิดเว็บไซต์ขึ้นมาใช้งาน ซึ่งเว็บไซต์ที่เรียกมาใช้อาจเป็นเว็บไซต์ฟิชชิ่ง (Phishing) ซึ่งถูกออกแบบให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับเว็บไซต์จริงเพื่อหลอกให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบของผู้ไม่หวังดี เช่น หลอกให้ผู้ใช้งานล็อคอินเข้าอีเมล เฟสบุ๊ค หรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะคอยดักจับรหัสล็อคอินของผู้ใช้งานนั้น ๆ ทำให้ข้อมูลหรือบัญชีการใช้งานนั้น ๆ มีความเสี่ยงที่จะโดนขโมยข้อมูลออก

๑.๓.๓ ภัยคุกคามจากการใช้งานเครือข่ายไร้สาย ปัจจุบันมีผู้ให้บริการเครือข่ายไร้สายเป็นจำนวนมาก มีทั้งที่น่าเชื่อถือและที่ไม่น่าเชื่อถือ รวมถึงผู้ที่แอบแฝงเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ดังนั้น ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายต่าง ๆ อาจได้รับผลกระทบโดยตรง รวมถึงยังสามารถเป็นต้นตอของผลกระทบไปยังอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้อื่นด้วยเช่นกัน โดยผู้ใช้เครือข่ายไร้สายอาจถูกโจมตีด้วยมัลแวร์ผ่านข้อบกพร่องของระบบปฏิบัติการ และถูกเปลี่ยนสถานะมาเป็นผู้โจมตีโดยการส่งต่อหรือแพร่กระจายมัลแวร์เหล่านี้ไปยังอุปกรณ์อื่นผ่านเครือข่ายไร้สาย หรือบลูทูธ นอกจากนี้ การใช้เครือข่ายไร้สายยังเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีดักจับข้อมูลสำคัญหรือรหัสผ่านบนเครือข่ายไร้สายได้อีกด้วย

๑.๓.๔ ภัยคุกคามที่เกิดจากการถูกโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย (Targeted attack) ที่มาจากหลายประเทศมีมากขึ้น ผู้โจมตี หรือแฮกเกอร์ (Hackers) ในประเทศต่าง ๆ จะใช้การโจมตีแบบเจาะจงเป้าหลายอย่างต่อเนื่อง สร้างความเสียหายให้แก่โครงสร้างพื้นที่สำคัญสถาบันการเงินและองค์กรอื่น ๆ ของภาครัฐ และภาคเอกชนในหลายประเทศ อาชญากรไซเบอร์เหล่านี้จะใช้มาตรการที่รวดเร็วและรุนแรงในการโจรกรรมข้อมูล ภัยคุกคามประเภทนี้จัดว่าเป็นภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของประเทศเป็นอย่างยิ่ง

๑.๔ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ อาทิเช่น การโจมตีโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค ระบบสื่อสารโทรคมนาคม ระบบการจัดการจราจร ระบบคมนาคมขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ระบบที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการเงินของสถาบันการเงิน รวมถึงระบบการเงินของคลังของประเทศ ประเทศไทยจึงควรพิจารณาออกกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดทางไซเบอร์ในด้านความมั่นคงของประเทศ อย่างไรก็ตาม น่าจะมีโอกาสดีที่ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในระหว่างการจัดทำพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... เพื่อรองรับด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบอนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... ที่นำเสนอ โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เดิม) มีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ และเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการกำหนดและกำกับนโยบายไอซีทีไทย เป็นกฎหมายที่ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (กปช.) มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นประธาน โดยมีเลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปลัดกระทรวงกลาโหม ผู้บังคับการกองปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และมีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอีกจำนวนหนึ่ง โดยให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมในการประสานงาน และเป็นผู้กำหนดแนวทางการรับมือกับภัยไซเบอร์ตามอำนาจที่กฎหมายกำหนดไว้ สำหรับร่างกฎหมายดิจิทัลของประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น ๘ ฉบับ โดยกฎหมายเหล่านี้ยังอยู่ในระหว่างการร่าง เมื่อร่างเสร็จแล้วจึงส่งให้สภาพิจารณาเพื่อประกาศเป็นกฎหมายต่อไป ดังนี้

๑) ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการแก้ไขกฎหมายเดิมกำหนดให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (ETDA) เป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล

๒) ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพิ่มเติมลักษณะความผิด และเพิ่มเติมหน่วยงานกลางให้เป็นสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

๓) ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ แยกสำนักความมั่นคงปลอดภัยออกจาก ETDA เป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล

๔) ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลและการร้องเรียน

๕) ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล จัดตั้งสำนักงานเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งชาติเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล

๖) ร่างพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดตั้งกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีคณะกรรมการกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้ดูแล

๗) ร่างพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๘) ร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

สำหรับร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีจำนวน ๓ ร่าง และสามารถสรุปได้ดังนี้

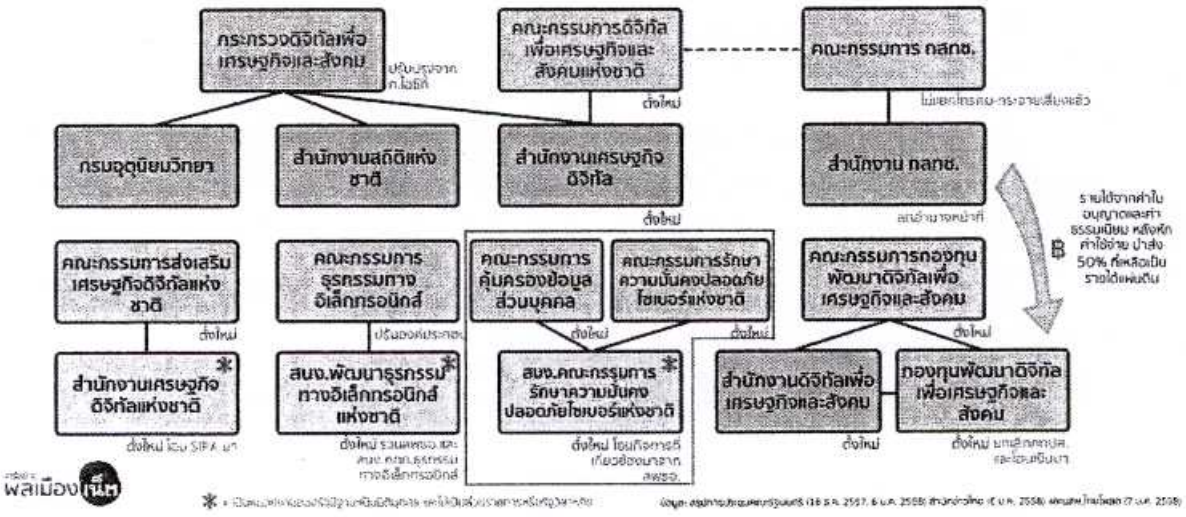
๑. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... แก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะการทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ หลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนพิเศษแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ การให้สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเป็นหน่วยงานกลาง ตลอดจนการให้สำนักงบประมาณและกระทรวงการคลัง สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการ

๒. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... กำหนดหลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การให้มีคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ การจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเป็นหน่วยงานของรัฐ (เป็นการโอนบรรดากิจการ อำนาจหน้าที่ ทุน และทรัพย์สิน ของสำนักความมั่นคงปลอดภัย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ไปเป็นของสำนักงานตามพระราชบัญญัตินี้)

๓. ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. .... กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม การใช้หรือเปิดเผย และข้อปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งสามารถทำให้ระบุตัวบุคคลนั้นได้ สิทธิของเจ้าของข้อมูล หลักเกณฑ์การร้องเรียน และการให้มีคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผลของกฎหมายใหม่จะก่อให้เกิดรูปแบบโครงสร้างใหม่ของหน่วยงานด้าน ICT แห่งชาติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยไซเบอร์นั้น ประกอบด้วยคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเป็นหน่วยงานของรัฐมี โดยโอนจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องที่เดิมอยู่กับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และจะเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลทั้งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รูปแบบที่คาดว่าจะเป็นโครงสร้างใหม่ของหน่วยงานด้านไอซีที (ICT) แห่งชาติ
เมื่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ มีผลบังคับใช้



๑.๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (ในปัจจุบัน)

๑.๕.๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)

ในฐานะที่เป็นองค์กรของรัฐซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ อันส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิต และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ

โดยมีศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย หรือ "ThaiCERT" (Thailand Computer Emergency Response Team) เป็นหน่วยงานหลักของสำนักความมั่นคงปลอดภัยซึ่งอยู่ภายใต้ สพธอ. โดยที่ทำหน้าที่ตอบสนองและจัดการกับเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์ (Incident Response) ให้การสนับสนุนที่จำเป็นและคำแนะนำในการแก้ไขภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ ติดตามและเผยแพร่ข่าวสารและเหตุการณ์ทางด้านความมั่นคงปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ต่อสาธารณชน ตลอดจนทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติเพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งของระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานภายในที่สำคัญ เพื่อรองรับการดำเนินภารกิจการให้บริการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานรัฐและประชาชนทั่วไป เช่น ระบบตรวจสอบโปรแกรมไม่พึงประสงค์บนเว็บไซต์สำคัญ

ระบบวิเคราะห์และเฝ้าระวังภัยคุกคามสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ การซักซ้อมรับมือภัยคุกคามหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานด้านการเงินการธนาคาร ระบบตรวจสอบและประเมินช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ ระบบบริการแจ้งข้อมูลภัยคุกคามให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ISP) อัตโนมัติ และการฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศร่วมกับหน่วยงานฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ และการรับรองสมรรถนะด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ iSEC ของประเทศไทย

ที่ผ่านมาสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ ร่วมกับ ๑๘ หน่วยงาน ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลภัยคุกคามของโลก ซึ่ง ETDA มีหน่วยงาน ThaiCERT ซึ่งเป็นเครือข่ายเกี่ยวกับความปลอดภัยไซเบอร์ระดับโลก ดังนั้นเวลาเกิดเหตุการณ์ด้านภัยคุกคามใหม่ ๆ ระดับโลก หน่วยงานนี้ก็จะคอยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้หน่วยงานทั้งหมดที่ลงนาม นอกจากนี้ หากหน่วยงานไหนมีเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ETDA ก็จะทำหน้าที่แจ้งเตือนด้วย นอกจากนี้ ThaiCERT จะทำหน้าเป็นพี่เลี้ยงในการจัดตั้งทีมปฏิบัติการฉุกเฉินเพื่อรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในหน่วยงานสำคัญ เช่น ด้านการเงินการลงทุน การค้า โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ เป็นต้น และพัฒนาบุคลากรด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือ ตรวจจับ วิเคราะห์ รวมถึงดำเนินการประเมินความเสี่ยงและช่องโหว่ของระบบสารสนเทศจากภัยคุกคามไซเบอร์ให้กับหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ แต่ก็ยังไม่มีความชัดเจนในการกำหนดยุทธศาสตร์ภาพรวมและแผนการดำเนินงานในรายละเอียด

สำหรับหน่วยงานที่ลงนามความร่วมมือประกอบด้วย ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) สมาคมธนาคารไทย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน สมาคมผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าไทย สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัยไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นต้น ทั้งนี้ คาดว่าจะมีหน่วยงานเข้าร่วมในปีนี้อีก ๘๐ หน่วยงานภายในสิ้นปีนี้ และต้องใช้เวลาประมาณหนึ่งปีครึ่งจากนี้เพื่อให้หน่วยงานของรัฐระดับกรมเข้าร่วมครบ ๒๕๒ หน่วยงาน รัฐบาลมีแนวคิดให้มีการตั้งหน่วยงานดูแลและรักษาความมั่นคงปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยราชการ เพื่อให้การดูแลความปลอดภัยระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังอยู่ระหว่างการผลักดันร่างกฎหมายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และร่างกฎหมายเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยราชการเพื่อการเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลซึ่งจะมีส่วนทำให้การดูแลและการรักษาความมั่นคงเครือข่ายมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๕.๒ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

รัฐบาลได้มีการจัดตั้งหน่วยงานสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (Electronic Government Agency : EGA) ขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อทำหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญสนับสนุนให้เกิดบริการออนไลน์ภาครัฐ เพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์จากบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ (e-Government) รวมถึงการเป็นศูนย์กลางการให้คำปรึกษาสำหรับการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยคุกคามแก่หน่วยงานภาครัฐ เป็นศูนย์กลางการประสานงานรวมถึงเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากร

ในการรับมือกับภัยไซเบอร์สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) ดำเนินโครงการบริการระบบบริหารจัดการภัยคุกคามทางสารสนเทศภาครัฐ (Government Security Monitoring) หรือ Govmon โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเฝ้าระวังการโจมตีต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นภายในเครือข่าย การให้คำปรึกษาสำหรับการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยคุกคามต่าง ๆ ที่ตรวจพบ รวมถึงการประเมินการใช้งานต่าง ๆ เพื่อให้ศูนย์ปฏิบัติเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐได้รับความปลอดภัยจากการโจมตีในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที องค์กรภาครัฐที่ร่วมโครงการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์กับ สรอ. จะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องแม่ข่าย Sensor ที่ช่วยสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับเครือข่ายสารสนเทศของผู้เข้าร่วมในโครงการ

อนึ่ง ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ Govmon กับ สรอ. ประมาณ ๓๐ หน่วยงาน ซึ่งจะได้รับบริการจาก สรอ. ดังนี้

(๑) การแจ้งเตือนเมื่อเกิดภัยคุกคามหรือพบการบุกรุก เพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถรับมือกับภัยคุกคามที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

(๒) คำแนะนำจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญ เมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามต่าง ๆ และแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

(๓) รายงานสถานะภัยคุกคามประจำเดือน ทำให้ทราบถึงสถานการณ์ทางด้านความปลอดภัยสารสนเทศของหน่วยงาน

(๔) การอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศของระบบ

(๕) บริการด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การประเมินช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) และการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

๑.๕.๓ ศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Operation Center หรือ CSOC)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ตั้งศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อดำเนินการติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบวิเคราะห์เว็บไซต์และข้อมูลอินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมายต่าง ๆ โดยเฉพาะเว็บหมิ่นสถาบัน ต่อมาในปี ๒๕๕๖ รัฐบาลปัจจุบันได้ตระหนักถึงภัยคุกคามด้านไซเบอร์ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีมาตรการทางกฎหมายและมีหน่วยงานของรัฐกำกับดูแลภัยคุกคามด้านนี้มาแล้วหลายปีแต่แนวโน้มความรุนแรงและการขยายตัวของภัยคุกคามยังมีความต่อเนื่องแพร่หลายไปกระทบความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงของประเทศในด้านต่าง ๆ ดังนั้นรัฐบาลจึงได้แต่งตั้ง *คณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (National Cyber Security Committee : NCSC) ซึ่งมีนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านความมั่นคง

* ปัจจุบันได้ถูกยกเลิกแล้ว

กระบวนการยุติธรรม และด้านเศรษฐกิจ ร่วมเป็นกรรมการโดยมีเจ้ากรมเทคโนโลยีสารสนเทศและกิจการอวกาศกลาโหม เป็นเลขานุการฯ โดยมีหน้าที่หลักในการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเพื่อให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการปกป้อง ป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากสถานการณ์ด้านภัยคุกคามในไซเบอร์ที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ครอบคลุมถึงความมั่นคงทางการทหาร ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ตลอดจนติดตามและประเมินผลการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการบูรณาการในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สอดคล้องกับแนวทางการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาคมอาเซียน

ในส่วนของหน่วยงานด้านความมั่นคง นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ได้อนุมัติหลักการให้จัดตั้ง “ศูนย์ปฏิบัติการไซเบอร์กลาโหม” ขึ้นโดยกองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพบก กองทัพเรือ และกองทัพอากาศ เตรียมจัดตั้งหน่วยงานด้านไซเบอร์โดยตรง (Cyber Command) เพื่อขึ้นมารองรับการปฏิบัติงานความมั่งคงปลอดภัยของประเทศจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ครอบคลุมถึงความ มั่นคงทางการทหาร ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ โดยศูนย์ปฏิบัติการไซเบอร์กลาโหม (Cyber Operations Center) จะเป็นแกนหลักในด้านการพัฒนาบุคลากรด้านนี้ให้กับกำลังพลสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยจะมีห้องปฏิบัติการสำหรับการฝึกปฏิบัติด้านสงครามไซเบอร์รวมถึงการสร้างภาคีเครือข่ายประชาคมทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประเทศด้านไซเบอร์ในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์

๑.๕.๔ หน่วยงานที่เป็นเจ้าของหรือผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศ (Information Infrastructure Owner or Operator)

โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศ หมายถึง ระบบทางกายภาพหรือระบบสารสนเทศที่สำคัญที่ทำหน้าที่ควบคุม ดำเนินงาน ส่ง รับ หรือเก็บรักษาสารสนเทศไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูล เสียง หรือวิดีโอที่มีความจำเป็นต่อการทำงานของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งหากระบบดังกล่าวไม่สามารถทำงานได้ตามปกติจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมหรืออื่นใด ดังนั้น หน่วยงานที่เป็นเจ้าของหรือให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญครอบคลุมรวมถึงหน่วยงานรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาคเอกชน ตัวอย่างของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศ เช่น ระบบสื่อสารโทรคมนาคม ระบบไฟฟ้า ระบบการขนส่ง และระบบสาธารณสุข เป็นต้น

ในอดีตเจ้าของหรือผู้ประกอบการโครงสร้างพื้นฐานมักจะมีมาตรการปกป้องและตอบสนองต่อภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นทางกายภาพของโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การออกแบบที่ผิดพลาดของโครงสร้าง ความบกพร่องจากการดำเนินงาน หรือการหยุดชะงักจากภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือการก่อการร้าย แต่เนื่องจากพัฒนาการทางเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้การทำงานของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากขึ้น ดังนั้น ความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญดังกล่าวจึงมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นและสร้างปัญหาชุดใหม่ในการปกป้องและดูแลรักษารวมทั้งหากระบบดังกล่าวล่มหรือไม่สามารถทำงานได้ตามปกติไม่ว่าด้วยสาเหตุใดผลกระทบที่เกิดขึ้นมีมากกว่าในอดีต

ในประเทศที่พัฒนาแล้วหลาย ๆ ประเทศ โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญมีภาคเอกชนเป็นเจ้าของหรือบริหาร/ดำเนินการโครงสร้างพื้นฐาน หรือในบางกรณีโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารสารสนเทศดำเนินการโดยบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ ทำให้รัฐบาลต้องทำงานอย่างใกล้ชิดกับภาคเอกชนดังกล่าวในการประกันการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวรวมทั้งการปกป้องและรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งให้บริการในการสื่อสารและธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง บทบาทของรัฐบาลเองในแต่ละภาคส่วนจึงแตกต่างกัน กรณีหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจเป็นเจ้าของหรือดูแลรับผิดชอบนั้น รัฐบาลสามารถควบคุมและสั่งการได้โดยตรง แต่กรณีภาคเอกชนเป็นเจ้าของหรือดูแลรับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐาน ภาคเอกชนจึงมักเป็นหน่วยงานแรกที่ตรวจพบภัยคุกคามและต้องเผชิญเหตุการณ์จากการโจมตีหรือการหยุดทำงานของระบบ รัฐบาลจึงต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล สนับสนุนและประสานงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้งอาจมีมาตรการส่งเสริมและจูงใจด้วย จึงเกิดโมเดลความมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งร่วมกันป้องกันและแก้ไขสถานการณ์และเพื่อให้มีการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป และญี่ปุ่น ได้มีการแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมในการประสานงานกัน เช่น กิจการพลังงาน กิจการประปา กิจการขนส่ง กิจการธนาคาร การเงินและประกันภัย กิจการสื่อสาร กิจการความมั่นคง กิจการสาธารณสุข และกิจการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยจะมีหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานกำกับดูแลรายสาขาเป็นผู้กำกับดูและเป็นแกนกลางในการประสานงาน สำหรับประเทศไทยก็เช่นเดียวกันกับประเทศอื่น ๆ มีทั้งหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนที่เป็นเจ้าของและดูแลรับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของหรือบริหารโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญจึงเป็นผู้เล่นที่สำคัญด้วย โดยเฉพาะในประเด็นการรักษาความปลอดภัยระบบ Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA) หรือ Industrial Control Systems (ICS) ซึ่งเป็นหัวใจของระบบควบคุมการทำงานหลักของโครงสร้างพื้นฐาน ในอดีตอาจทำงานด้วยใช้คนในการออกคำสั่งและดำเนินการ แต่ในยุคดิจิทัล ระบบดังกล่าวเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จึงกลายเป็นเป้าหมายสำคัญในการโจมตี หากหน่วยงานที่ดูแลรัฐผิดชอบขาดความระมัดระวังอย่างเพียงพอ

๑.๖ สถานะภาพด้านความปลอดภัยไซเบอร์ของโลกและประเทศไทย

สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ได้จัดทำดัชนีความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์โลก (Global Cybersecurity Index หรือ GCI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดระดับของการพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของแต่ละประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แต่ละประเทศตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยใช้การจัดอันดับ (Ranking) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความตระหนักเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งมีเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการทำให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นวัฒนธรรมของโลกและหลอมรวมให้อยู่ในแก่นของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การประเมินความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จึงพิจารณาจากปัจจัยหลักทั้งหมด ๕ ด้าน ได้แก่ มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures) มาตรการทางเทคนิค (Technical Measures) มาตรการ

การจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building) และการสร้างความร่วมมือ (Cooperation) ประกอบด้วย ๑๗ ปัจจัยย่อย รายละเอียดตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑

แสดงปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยของดัชนีชี้วัดระดับของการพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย
1. มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures)	1.1 กฎหมายอาญา (Criminal Legislation) ที่เกี่ยวกับการควบคุมการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์
	1.2 การมีกฎระเบียบและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Regulation and Compliance) หมายถึง การมีกฎที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เฉพาะเรื่อง เช่น กฎหมายการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
2. มาตรการทางเทคนิค (Technical Measures)	2.1 การจัดตั้งหน่วยงานระดับชาติเพื่อตอบสนองเหตุการณ์ที่ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (CIRT (Computer Incident Response Team), CERT (Computer Emergency Response Team) หรือ CSIRT (Computer Security incident Response Team))
	2.2 มาตรฐาน (Standards)
	2.3 การออกใบรับรอง (Certifications)
3. มาตรการด้านโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures)	3.1 นโยบาย (Policy)
	3.2 แผนด้านการกำกับดูแล (Roadmap for Governance)
	3.3 หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (Responsible Agency)
	3.4 การเทียบเคียงกับหน่วยงานระดับชาติ (National Benchmarking)
4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building)	4.1 การกำหนดมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากร (Standardization Development)
	4.2 การพัฒนาบุคลากร (Manpower Development)
	4.3 การให้การรับรองแก่ผู้เชี่ยวชาญ (Professional Certification)
	4.4 การให้การรับรองหน่วยงาน (Agency Certification)
5. การสร้างความร่วมมือ (Cooperation)	5.1 การสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐ (Intra-State Cooperation)
	5.2 การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Intra-Agency Cooperation)
	5.3 ความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน (Public-private partnerships (PPP))
	5.4 การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ (International Cooperation)

ตารางที่ ๒

ตัวชี้วัดระดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์โลก กลุ่มประเทศอาเซียน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

กลุ่มประเทศอาเซียน	การจัดอันดับ (Ranking)		ปัจจัยหลัก (5 เสาหลัก)					
	อันดับโลก	อันดับในอาเซียน	มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures)	มาตรการทางเทคนิค (Technical Measures)	มาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures)	การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building)	การสร้างความร่วมมือ (Cooperation)	คะแนนรวมทุกด้าน
มาเลเซีย	3	1	0.7500	0.8333	1.0000	0.6250	0.6250	0.765
สิงคโปร์	6	2	0.7500	0.6667	0.7500	0.7500	0.5000	0.677
อินโดนีเซีย	13	3	1.0000	0.3333	0.2500	0.5000	0.5000	0.471
ไทย	15	4	0.5000	0.3333	0.5000	0.2500	0.5000	0.412
บรูไน	16	5	0.7500	0.3333	0.1250	0.3750	0.5000	0.382
พม่า	16	6	0.2500	0.5000	0.2500	0.5000	0.3750	0.382
ฟิลิปปินส์	17	7	1.0000	0.3333	0.3750	0.3750	0.0000	0.353
เวียดนาม	18	8	0.5000	0.3333	0.1250	0.5000	0.2500	0.324
กัมพูชา	25	9	0.2500	0.3333	0.1250	0.0000	0.0000	0.118

ที่มา : http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-SECU-2015-PDF-E.pdf

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า ประเทศมาเลเซียนอกจากเป็นอันดับ ๓ ของโลกแล้วยังเป็นที่ ๑ ในกลุ่มประเทศอาเซียน โดยมีประเทศสิงคโปร์ตามมาเป็นอันดับสอง สำหรับประเทศไทยอยู่ในอันดับ ๔ ของอาเซียนและครองอับดับที่ ๑๕ ของโลก ด้วยคะแนน ๐.๔๑๒ ซึ่งประเทศไทยยังไม่มีปัจจัยใดที่ได้คะแนนเต็มแต่มีปัจจัยที่ได้คะแนนสูงถึง ๕.๐๐๐ คะแนน ถึง ๓ ปัจจัย ได้แก่ มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures) มาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures) และการสร้างความร่วมมือ (Cooperation) จุดอ่อนของประเทศไทยอยู่ที่การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building) ซึ่งได้คะแนนเพียง ๐.๒๕๐๐ คะแนน และมาตรการทางเทคนิค (Technical Measures) ได้คะแนน ๐.๓๓๓๓ คะแนน

๑.๗ ประเด็นการปฏิรูป

(๑) ภาครัฐควรกำหนดโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของชาติ และนโยบายคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ และกรอบการดำเนินการที่ชัดเจน

(๒) ภาครัฐควรกระตุ้นให้องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนนำมาตรฐาน ISO 27001 มาใช้ในองค์กรให้มากขึ้น

(๓) ควรนำแนวทางปฏิบัติที่ใช้พิจารณาระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ ITU มาเป็นแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ การพัฒนาด้านกฎหมาย ด้านเทคนิค ด้านองค์กร ด้านความสามารถ และด้านการดำเนินงานร่วม

(๔) การดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ควรมีการดำเนินการที่ครอบคลุมหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงมีการรวมกลุ่มร่วมกันดำเนินงานในระดับภาคส่วน (sectors) เช่น ภาคการสื่อสารโทรคมนาคม ภาคการขนส่ง

หรือกลุ่มพลังงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ครอบคลุมการดำเนินงานได้ทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) เนื่องจากความไว้วางใจเป็นหัวใจของการประสานและดำเนินการร่วมภาครัฐควรสร้างบรรยากาศความไว้วางใจให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(๖) ควรเพิ่มบุคลากรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ให้เพียงพอกับความต้องการภายในประเทศ

๒. วิธีการปฏิรูป

๒.๑ วิธีการดำเนินการปฏิรูป

คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และด้านโทรคมนาคม โดยคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ได้ศึกษาและวิเคราะห์เรื่องกรอบนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของประเทศทั้งจากเอกสารวิชาการและจัดสัมมนาระดมความคิดเห็นภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทบทวนนโยบาย กฎหมาย ยุทธศาสตร์และแผนด้านการป้องกันภัยทางไซเบอร์ต่อโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ ซึ่งจะได้ทบทวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของแต่ละภาคอุตสาหกรรมและแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันภัยทางไซเบอร์ต่อโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของแต่ละภาคส่วน พร้อมทั้งประเมินความพร้อมและศักยภาพต่อการรับมือภัยทางไซเบอร์จากผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศโดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของประเทศ ดังนี้

(๑) ร่วมรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ และการปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เป็นเจ้าของหรือดูแลโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศด้านสารสนเทศ เพื่อประเมินความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานดังกล่าว ดังนี้

- หน่วยงานภาครัฐ
  สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)
  กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
  กระทรวงคมนาคม
  คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานแห่งชาติ
- หน่วยงานภาคเอกชน
  สมาคมธนาคารไทย
- ผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ

บทสรุปที่เป็นสาระสำคัญ

จากภาพรวมความรู้ความสามารถของบุคลากรในด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีการสำรวจ พบว่า ขณะนี้ประเทศไทยมีบุคลากรในด้านนี้น้อยมากเมื่อเทียบกับประเทศต่าง ๆ ซึ่งจำนวนบุคลากรที่น้อยเช่นนี้มีผลอย่างสำคัญต่อการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ของประเทศไทยที่ขณะนี้ติดอันดับต้น ๆ ของประเทศที่เป็นเป้าหมายหรือทางผ่านของการโจมตี ซึ่งในอดีตเมื่อไม่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการรับมือกับภัยคุกคามดังกล่าว ภาคเอกชนก็จำเป็นต้องดูแลระบบ

โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้วยตัวเอง ซึ่งก็ยังขาดบุคลากรในด้านนี้ค่อนข้างมาก ดังนั้น สิ่งสำคัญคือการพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ของไทยให้เพียงพอ ซึ่งไม่จำเป็นต้องสังกัดในหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น เพราะเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ขึ้นจะต้องมีกลไกเพื่อให้บุคลากรในภาคเอกชนสามารถเข้ามาช่วยในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นได้

ปัจจุบันภาคเอกชนได้วางแนวทางในการดูแลระบบให้บริการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญอย่างภายในองค์กรของตนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ยังขาดในขณะนี้คือการวางแนวทางการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ร่วมกัน เนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นสิ่งที่ไม่อาจคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้นกับระบบไหน และเมื่อเกิดขึ้นกับระบบให้บริการระบบหนึ่งระบบใดแล้ว ก็ไม่อาจคาดเดาได้ว่าภัยคุกคามนั้นจะไปคุกคามกับระบบใดต่อ เพราะขณะนี้ภัยคุกคามทางไซเบอร์มิใช่ภัยที่เกิดจากมือสมัครเล่นอีกต่อไป ภัยคุกคามทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่ดำเนินการด้วยองค์กรที่มีเครือข่ายชัดเจน ดังนั้น การวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างรัฐและเอกชนเพื่อดูแลโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากผู้ให้บริการไม่สามารถกระโดดข้ามรั้วบ้านตัวเองเพื่อเข้าให้ความช่วยเหลือเพื่อนบ้านข้างเคียงได้แล้วไม่ว่าด้วยเพราะข้อติดขัดทางกฎหมาย ในเรื่องการแชร์ข้อมูลระหว่างกันแล้วก็จะทำให้การป้องกันโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของไทยขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม การทำงานร่วมกันกับภาคเอกชนนั้นไม่ควรดำเนินการด้วยระบบที่เป็นการบังคับ เช่น การกำหนดบทลงโทษจากการไม่ทำตาม เนื่องจากการทำงานในเรื่องนี้จำเป็นต้องอาศัยความไว้วางใจและความสมัครใจเป็นสำคัญ

เนื่องจากร่างกฎหมายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์นั้น ไม่มีเกณฑ์การดำเนินการที่ชัดเจนทำให้ภาคเอกชน หรือภาคประชาชนเองเกิดความไม่ไว้วางใจในการบังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำว่า "ภัยคุกคามทางไซเบอร์" ที่เป็นเหตุของการเข้าใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่นั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนในระดับหนึ่ง มิฉะนั้นจะทำให้ร่างกฎหมายที่ออกมามีความคลุมเครือ นอกจากนี้ ร่างกฎหมายที่ออกมาจะต้องไม่ใช่กฎหมายที่ออกมาเพียงเพื่อป้องกันภัยเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์เท่านั้น เพราะต้องยอมรับว่าหากผู้ร้ายต้องการที่จะลงมือต่อโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญใดแล้วเป็นสิ่งที่ไม่อาจป้องกันได้ ดังนั้น สิ่งสำคัญที่กฎหมายควรต้องกำหนดคือการรับมือกับเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งควรต้องมีการทบทวนกฎหมายที่มีอยู่เพื่อให้รับกับรูปแบบการให้บริการที่ทำผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น

(๒) ศึกษาและวิเคราะห์ กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันพบว่าต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนานโยบายการปกป้องและคุ้มครองโดยสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศที่ใช้งานในกิจกรรมหรือโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ โดยมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และแผนเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ โดยใช้กรอบแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล (International Best Practice) ดังนี้

๑) กำหนดเป้าหมายกรอบนโยบายและจัดลำดับความสำคัญ

๒) ให้คำจำกัดความและระบุโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญรวมทั้งระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้เชี่ยวชาญและทรัพยากรที่ต้องใช้

๓) ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบในการถูกโจมตีทั้งทางกายภาพและไซเบอร์

๔) พัฒนาแผนและยุทธศาสตร์ระดับชาติในการบริหารจัดการความเสี่ยง

๕) กำหนดและจัดสรรบทบาทภาครัฐและภาคเอกชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกลไกความร่วมมือและประสานงานระหว่างหน่วยงานและแต่ละภาคอุตสาหกรรมรวมทั้งระหว่างประเทศ

๖) จัดให้มีและอำนวยความสะดวกกระบวนบริหารความเสี่ยงในระดับชาติและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน

๗) จัดให้มีการวัดและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงเพื่อปรับปรุงและทบทวนแผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน

ทั้งนี้ ให้มีแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในระดับประเทศ เนื่องจากบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญ และปัจจุบันนี้บุคลากรและผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ยังคงขาดแคลนในประเทศไทยและอาเซียน โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อจัดให้มีการศึกษา ฝึกอบรม ฝึกซ้อม และดำเนินการวิจัยและพัฒนาอย่างเป็นระบบ

(๓) ให้มีมาตรการจัดทำกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ให้จัดทำกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยเฉพาะควรผลักดันร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... ให้มีผลใช้บังคับโดยเร็ว แต่ต้องเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนและภาคประชาสังคมถึงความสำคัญและจำเป็นของกฎหมายฉบับนี้ด้วย พร้อมสร้างบริบทแวดล้อมให้เห็นว่ากฎหมายฉบับดังกล่าวไม่ได้ล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เพื่อป้องกันมิให้เกิดดังเช่นกรณีตัวอย่างของกฎหมายว่าด้วยความผิดการกระทำทางคอมพิวเตอร์ แต่กฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนและเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศชาติซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายของประเทศที่พัฒนาแล้วและมาตรฐานระหว่างประเทศ รวมทั้งเร่งการผ่านกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

๒.๒ ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางกระบวนการและวิธีการในการระบุโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการในภาคอุตสาหกรรม (Sector Base infrastructure)

ได้ศึกษาการจัดกลุ่มโครงสร้างพื้นฐานของกลุ่มประเทศในตะวันตก ซึ่งประเทศไทยมีบริบทในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญคล้ายๆ กันเพื่อนำไปเป็นต้นแบบในการระบุโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศต่อไป

บทศึกษาการจัดกลุ่มโครงสร้างพื้นฐาน

ประเทศที่มีหน่วยงานคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบคือสหรัฐอเมริกา เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ ประธานาธิบดีแห่งสหรัฐ (บิล คลินตัน ในขณะนั้น) ได้ออกคำสั่งว่าด้วยการคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ (Critical Infrastructure Protection) ซึ่งเป็นหัวใจของนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของสหรัฐอเมริกา สาระสำคัญของคำสั่งดังกล่าวก็คือ ให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไข

ปัญหาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญสูงต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศและเสี่ยงต่อการถูกโจมตีทั้งในรูปแบบเดิมและการโจมตีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ แบ่งแยกเป็น ๕ กลุ่มได้แก่

๑. กลุ่มสารสนเทศและโทรคมนาคม ได้แก่ โครงข่ายโทรคมนาคมสาธารณะ อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ที่ใช้องค์กรต่าง ๆ รวมถึงคอมพิวเตอร์ประจำบ้าน

๒. กลุ่มธนาคารและสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารและสถาบันการเงิน บริษัทเงินทุน รวมทั้งตลาดหลักทรัพย์

๓. กลุ่มพลังงาน ได้แก่ องค์กรที่ผลิตและจ่ายพลังงานไฟฟ้า และเชื้อเพลิงอื่น ๆ เช่น น้ำมันก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น

๔. กลุ่มการขนส่งทางกายภาพ ได้แก่ โครงข่ายเส้นทางคมนาคม เช่น ถนน ทางรถไฟ รถไฟฟ้า รถใต้ดิน เส้นทางการเดินเรือ การเดินอากาศ และสนามบิน

๕. กลุ่มบริการที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ได้แก่ ระบบประปา บริการฉุกเฉิน เช่น ตำรวจ ดับเพลิง เป็นต้น

ผลกระทบจากโครงสร้างพื้นฐานระบบใหม่ที่พึ่งพาระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่งผลกระทบให้เกิดเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจและสังคม โดยสรุปแล้วเทคโนโลยีการสื่อสารและเครือข่ายคอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกเพื่อบริการที่ดีขึ้นโดยใช้ต้นทุนต่ำลง และทำให้เกิดตลาดสินค้าและบริการใหม่ ๆ ส่งผลให้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ผูกพันและต้องพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการมากยิ่งขึ้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกิดตามมาโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบด้านความปลอดภัยของระบบโครงสร้างพื้นฐาน โครงสร้างพื้นฐานแต่ละกลุ่มมีความเสี่ยงและจุดอ่อนแตกต่างกันดังนี้

<u>กลุ่มสารสนเทศและโทรคมนาคม</u>

กลุ่มนี้โครงข่ายโทรคมนาคมจัดเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสารในปัจจุบัน และโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ จำเป็นต้องพึ่งพาระบบโทรคมนาคมเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างของโครงข่ายเหล่านี้ได้แก่ โครงข่ายโทรศัพท์สาธารณะ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และดาวเทียม ซึ่งให้บริการติดต่อสนทนา นอกจากนี้โครงข่ายโทรศัพท์ยังเป็นช่องทางหลักที่ให้ผู้ใช้ประจำบ้านสามารถเชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้ นอกเหนือไปจากโครงข่ายสื่อสารข้อมูลที่ได้รับการออกแบบเฉพาะเพื่อใช้กับอินเทอร์เน็ต แนวโน้มของเทคโนโลยีในอนาคตประมาณ ๑๐ ปี จากนี้ไป โครงข่ายโทรศัพท์และโครงข่ายสื่อสารข้อมูลจะผนวกรวมกันเป็นโครงข่ายเดียวกันและบริการแบบบูรณาการทั้งเสียง ข้อมูล ภาพ และบริการอินเทอร์เน็ต

โครงข่ายโทรคมนาคมหลักในอดีตที่ผ่านมาใช้สายสื่อสารที่เป็นตัวนำไฟฟ้า (สายทองแดง) ซึ่งเสี่ยงต่อการตัดต่อวงจรหรือดักจับข้อมูล ในขณะที่ปัจจุบันได้มีการพัฒนาไปใช้ไยแก้วนำแสงทำให้ยากต่อการดักจับข้อมูลมากขึ้น ยกเว้นจุดปลายของการเชื่อมต่อที่อาศัยโครงข่ายโทรศัพท์ยังคงเป็นสายทองแดง จุดเสี่ยงต่อความปลอดภัยในกลุ่มนี้จะเพิ่มขึ้นจากการนำระบบซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการ (Network Management) รวมไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมและควบคุมโครงข่ายเช่น สวิตช์ เราเตอร์

และเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น อุปกรณ์เหล่านี้มักอาศัยการปรับตั้งค่า (Configuration) จากศูนย์กลางควบคุมที่อยู่ห่างไกลผ่านระบบซอฟต์แวร์

กลุ่มธนาคารและสถาบันการเงิน

กลุ่มการเงินการธนาคารเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยดำเนินการอย่างมากตลอดเวลาที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลพื้นฐานเป็นข้อมูลตัวเลขปัญหาความปลอดภัยบางส่วนในอดีตของกลุ่มธนาคารที่ผ่านมามักเกิดจากการลักลอบและใช้ช่องโหว่ในระบบบัญชีโดยบุคคลภายในเช่นการปัดเศษเงิน แต่ในปัจจุบันบริการธุรกรรมการเงินระหว่างลูกค้าและธนาคารและระหว่างธนาคารด้วยกันเองปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบออนไลน์ด้วยเครื่องบริการถอนเงินอัตโนมัติ การตรวจสอบข้อมูลการเงินหรือหักจ่ายบัญชีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือการใช้บัตรเครดิตเป็นต้น บริการเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นจุดเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทั้งสิ้น ตัวอย่างช่องการเจาะระบบสถาบันการเงินที่เป็นข่าวใหญ่ เช่น เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๓๘ กลุ่มแฮกเกอร์รัสเซียเจาะระบบคอมพิวเตอร์ของซีดีแบงค์และลักลอบโอนเงินกว่า ๑๐ ล้านเหรียญสหรัฐ อย่างไรก็ตามกล่าวได้ว่าการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่ายในกลุ่มธนาคารและสถาบันการเงินนับว่ามีความเข้มงวด ผู้บริการสถาบันต้องคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงอย่างมากและมักไม่นำเครือข่ายของระบบการเงินอินเทอร์เน็ตก็จะแยกเครือข่ายเฉพาะออกเป็นสัดส่วนโดยไม่ต่อเชื่อมกัน รวมทั้งจำเป็นต้องมีแผนสำรองข้อมูล และการเก็บสำรองข้อมูลต่างสถานที่เพื่อรองรับปัญหาเมื่อระบบหลักหยุดให้บริการหรือเสียหาย (Disaster recovery)

กลุ่มพลังงาน

ระบบการจ่ายพลังงานถือเป็นระบบหนึ่งที่มีความสำคัญสูงในทุกประเทศ เนื่องจากจำเป็นต่อทุกด้านของระบบเศรษฐกิจและจะส่งผลกระทบกับโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ ทุกส่วนหากการให้บริการหยุดชะงัก ถึงแม้ว่าลักษณะสมบัติทางกายภาพของระบบพลังงานไม่ได้อยู่ในข่ายของการโจมตีทางเครือข่ายเพื่อทำลายระบบทางกายภาพโดยตรง แต่ปัจจัยเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเครือข่ายในกลุ่มพลังงานได้แก่ ระบบเครือข่ายที่ใช้บริหารจัดการระบบควบคุมการจ่ายพลังงาน ระบบตรวจวัดข้อมูลพลังงาน เป็นต้น ระบบที่ใช้แพร่หลายในปัจจุบันได้แก่ ระบบสกาดา (SCADA : Supervisory Control and Data Acquisition) ซึ่งเป็นระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์สำเร็จรูปที่ใช้กันตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลาหลายสิบปี ระบบสกาดาทำงานโดยการสั่งการและควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์จากศูนย์กลางซึ่งเป็นจุดเสี่ยงต่อการโจมตีโดยการเจาะเข้าระบบและเข้าควบคุมระบบการจ่ายพลังงาน

กลุ่มการขนส่งทางกายภาพ

ในอดีตที่ผ่านมาการขนส่งทางกายภาพอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศแต่เพียงน้อยความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจึงมีไม่มากนัก แต่ความต้องการด้านการขนส่งที่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของการขนส่งโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น การส่งเอกสารซึ่งแต่เดิมอาศัยพาหนะนำส่งเริ่มปรับเปลี่ยนไปสู่การสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิคส์เพื่อแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจ ระบบขนส่งมวลชนสมัยใหม่จำเป็นต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อควบคุมเส้นทางการเดินรถ การตรวจดูสถานะภาพและตำแหน่งของขบวนรถ การเดินทางด้วยอากาศยานเริ่มใช้ระบบนำร่องอัตโนมัติ และใช้จีพีเอส (GPS : Global Positioning System) ซึ่งอาศัยข้อมูลจากดาวเทียมเพื่อระบุพิกัดตำแหน่ง ถึงแม้ว่าการโจมตีหรือการบุกรุกทางเครือข่ายไม่สามารถจะสร้าง

ความเสียหายทางกายภาพให้กับเส้นทางหรืออุปกรณ์ขนส่งหรือพาหนะขนส่งโดยตรง แต่การเข้าโจมตีระบบควบคุมอาจก่อให้เกิดความเสียหายเนื่องจากการสูญเสียการควบคุมระบบ

กลุ่มบริการที่จำเป็นต่าง ๆ

ในกลุ่มนี้จัดได้ว่าอาจมีปัจจัยเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่ายน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากเริ่มมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวงจำกัด แต่ก็มีแนวโน้มการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เช่น การใช้ระบบ C3I (Command, Control, Communications and Intelligence) ของตำรวจ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานของรัฐที่ใช้คลื่นความถี่เฉพาะระบบสกาดาในบริการประปา หรือฐานข้อมูลภาครัฐที่เก็บประวัติเกี่ยวกับบุคคลในประเทศ

โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในประเทศไทย

ผลการศึกษา แนวคิด วิธีการและการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มโครงสร้างพื้นฐานตามที่ได้ดำเนินการในประเทศชั้นนำด้านการปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เช่น สหรัฐอเมริกา ซึ่งได้ดำเนินการเป็นนโยบายระดับชาติมายาวนาน ทำให้มั่นใจได้ว่าจะเป็นต้นแบบที่ดีในการพิจารณาการจัดกลุ่มและเรียงลำดับความสำคัญ

ดังนั้นจึงได้ผลสรุปในการจัดกลุ่มโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ ดังนี้

ในประเทศไทยหน่วยงานหรือเครือข่ายซึ่งจัดอยู่ในข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

๑. กลุ่มสารสนเทศและโทรคมนาคม ได้แก่ เครือข่ายโทรศัพท์และการสื่อสาร บริษัทธุรกิจโทรคมนาคม บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เครือข่ายของรัฐ เช่น เครือข่ายกระทรวงมหาดไทย เครือข่ายกระทรวงกลาโหม

๒. กลุ่มธนาคารและสถาบันการเงิน ได้แก่ เครือข่ายธนาคารและสถาบันการเงิน เครือข่ายตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

๓. กลุ่มพลังงาน ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

๔. กลุ่มการขนส่งทางกายภาพ ได้แก่ เครือข่ายและระบบสื่อสารควบคุมระบบการจราจรทางอากาศของการท่าอากาศยาน และบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย เครือข่ายควบคุมการเดินรถไฟฟ้าของบริษัทบีทีเอส และเครือข่ายควบคุมการเดินรถใต้ดินขององค์การรถไฟฟ้า

๕. กลุ่มบริการที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น ระบบประปา บริการฉุกเฉิน เครือข่ายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๓. กำหนดเวลาการปฏิรูป

ระยะที่ ๑ ภายในระยะเวลา ๓ เดือน

เสนอรายงานกรอบการปฏิรูปการปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศต่อสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เพื่อให้สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรี

ระยะที่ ๒ ภายในระยะเวลา ๑ เดือน

คณะรัฐมนตรีกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก (คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ) เพื่อทำหน้าที่จัดทำนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศด้านสารสนเทศ

ระยะที่ ๓ ภายในระยะเวลา ๖ เดือน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักจัดทำ (ร่าง) นโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศด้านสารสนเทศ และขอรับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

ระยะที่ ๔ ดำเนินการต่อจากระยะที่ ๓ ดำเนินการแล้วเสร็จ

เริ่มบังคับใช้นโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศด้านสารสนเทศ

๔. แหล่งที่มาของงบประมาณ

๔.๑ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๔.๒ หน่วยงานหลักที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำ (ร่าง) นโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศด้านสารสนเทศ

๔.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศด้านสารสนเทศ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๕.๒ หน่วยงานด้านความมั่นคง

๕.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศด้านสารสนเทศ

๕.๔ หน่วยงานภาคเอกชนและองค์กรภาคประชาสังคม

๖. ข้อเสนอแนะ

ปัญหาและผลกระทบจากการบุกรุกหรือการโจมตีทางเครือข่ายในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างมากหากข้อมูลที่ไหลเวียนอยู่ในระบบปฏิบัติการและกระบวนการจัดการของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเหล่านี้ อยู่ภายใต้เครือข่ายที่มีการปกป้อง ป้องกัน ไม่ดี และไม่มีมาตรฐานในระดับสากล หรือมีจุดอ่อนแอต่อการบุกรุกโจมตี อาจนำไปสู่ความเสี่ยงในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการบริการและดำเนินการของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญนั้นๆ ได้ และอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศโดยรวมได้

ในกรณีของประเทศไทยกล่าวได้ว่าถึงเวลาที่ต้องดำเนินการทั้งในด้านนโยบายและมาตรการที่เป็นรูปธรรมและกรอบแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล เพื่อป้องกันความเสียหายและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นดังต่อไปนี้

๖.๑ ให้ดำเนินการกระตุ้นเตือนองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้คำนึงถึงการรักษาความมั่นคง ปลอดภัย ของเครือข่ายไซเบอร์ต่อโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ (ภายใต้ความความรับผิดชอบของคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เมื่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มีผลบังคับใช้ ในห้วงเวลานี้ให้ สพธอ. ดำเนินการไปพลางก่อน)

๖.๒ สร้างความตระหนักเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และมีเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการทำให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นวัฒนธรรม การหลอมรวมให้อยู่ในแก่นของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยพิจารณานำแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในระดับสากลทั้งของ ISO 27001 และ ITU มาเป็นแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาด้านกฎหมาย ด้านเทคนิค ด้านองค์กร ด้านความสามารถ และด้านการดำเนินความพร้อม

๖.๓ เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วประเทศ จึงสมควรให้มีการดำเนินการที่ครอบคลุมหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงมีการรวมกลุ่มร่วมกันดำเนินงานในระดับภาคส่วน (Sectors) เช่น ภาคการสื่อสารโทรคมนาคม ภาคการขนส่ง ภาคพลังงาน เป็นต้น

โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑) สนับสนุนให้มีการจัดตั้งหน่วยงานประกันด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Assurance) ในหน่วยงานแต่ละกลุ่ม

๒) เร่งรัดให้มีการศึกษาและจัดทำรายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้งานและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการโจมตีในหน่วยงานแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดมาตรการป้องกัน การบรรเทาเมื่อเกิดปัญหา แผนรับมือฉุกเฉินและการกู้คืนระบบ

๓) เร่งรัดให้มีการวางมาตรการที่เป็นรูปธรรมในการป้องกันปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการโจมตีทางเครือข่าย

๔) ส่งเสริมและจัดหาแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการทดสอบและประเมินความเสียหายโดยการจำลองสถานการณ์เมื่อเกิดปัญหาความมั่นคงปลอดภัย

๕) จัดให้มีและสนับสนุนแผนการฝึกอบรมการประกันความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐาน

๖) จัดให้มีและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านความมั่นคงปลอดภัย

๗) ส่งเสริมให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนพัฒนาและจัดทำกระบวนการเกี่ยวกับการรายงานปัญหาความปลอดภัยและการนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเรื่องการประกันคุณภาพความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่าย

(ให้อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เมื่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มีผลบังคับใช้ ในห้วงเวลานี้ให้ สพธอ. ดำเนินการไปพลางก่อน)

๖.๔ รัฐบาลผลักดันร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... รวมทั้งการผ่านกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ให้มีผลบังคับใช้โดยเร็ว

คณะกรรมาธิการจึงขอเสนอรายงาน เรื่อง “การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ” เพื่อให้สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้โปรดพิจารณา หากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเห็นชอบด้วยขอได้โปรดส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์)
เลขานุการกรรมาธิการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

กรอบนโยบายและทิศทางของประเทศ
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ภาคผนวก ก.
กรอบนโยบายและทิศทางของประเทศ

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

นโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) มีเป้าหมายให้ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และ ยั่งยืน โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะมีเป้าหมายในภาพรวม ๔ ประการดังต่อไปนี้

(๑) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตการบริการ

(๒) สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

(๓) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

(๔) ปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยมุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัลเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายใน ๔ ระยะ และเพื่อให้วิสัยทัศน์และเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลบรรลุผลแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ด้านคือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากาลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

แนวคิดการปฏิรูปกรอบนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของประเทศจึงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญกับมุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้ประกอบการ ผู้ทำงาน และผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลและเป็นบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐในการอำนวยความสะดวกให้กับทุกภาค

ส่วน โดยภารกิจสำคัญยิ่งยวดของยุทธศาสตร์นี้จะครอบคลุมเรื่องมาตรฐาน การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (cybersecurity)

แผนงานผลักดันของยุทธศาสตร์สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลประกอบด้วย (๑) การจัดให้มีระบบนิเวศที่เหมาะสมต่อเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยการกำหนดมาตรฐาน กฎ ระเบียบ และกติกา ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาครัฐจะเป็นผู้เริ่มต้นในการลดอุปสรรคในการดำเนินการต่าง ๆ (๒) ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลให้มีความทันสมัยสอดคล้องต่อพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลและบริบทของสังคม และ (๓) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการทำธุรกรรมออนไลน์โดยเฉพาะ มีการกำหนดมาตรการการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ที่เหมาะสมและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด (critical infrastructure) เช่น โครงสร้างพื้นฐานทางไฟฟ้า โครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน เพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัยเพียงพอต่อการค้าและการลงทุน การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลภัยคุกคามไซเบอร์พร้อมกำหนดหน่วยงานรับแจ้งเหตุและสร้างกลไกการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดที่มีผลต่อระบบความมั่นคงปลอดภัยดิจิทัล ทั้งนี้ การส่งเสริมให้เกิดความตระหนักและรู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด

๑.๑ แผนแม่บทไซเบอร์เพื่อการป้องกันประเทศ

สภากลาโหมได้เห็นชอบแผนแม่บทไซเบอร์เพื่อการป้องกันประเทศ โดยสาระสำคัญครอบคลุมแผนงานจัดองค์กรด้านไซเบอร์ แผนการป้องกันระบบโครงสร้างพื้นฐาน แผนการพัฒนาความพร้อมในการปฏิบัติการไซเบอร์เชิงรุก และการปฏิบัติสงครามไซเบอร์ แผนการดำรงและพัฒนาศักยภาพด้านไซเบอร์ รวมทั้งแผนการสนับสนุนศักยภาพด้านไซเบอร์ระดับชาติ และแผนการร่วมมือและพัฒนาศักยภาพไซเบอร์ โดยจะมีการจัดตั้งศูนย์ไซเบอร์มีหน้าที่ประสานนโยบายไซเบอร์ระดับชาติ รับผิดชอบเรื่องนโยบายยุทธศาสตร์และการปฏิบัติของกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมจัดตั้งที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศ หรือ สทอ.

นอกจากนี้ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ จึงมีนโยบายให้บูรณการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ควบคู่กับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยให้นำแนวความคิดการปฏิบัติการไซเบอร์และการต่อต้านสงครามไซเบอร์ของศูนย์ไซเบอร์กองทัพบก (Army Cyber Center) ใส่ไว้ในเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) จัดเชื่อมโยงเครือข่ายและขยายผลในระดับชาติรวมไว้ในโครงสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล และให้กระทรวงกลาโหมไปดูภาพรวม เนื่องจากตระหนักว่าปัจจุบันประเทศไทยถูกจัดว่าเป็นประเทศเป้าหมายของการโจมตีทางไซเบอร์ที่สำคัญประเทศหนึ่งของโลก

๑.๒ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะสามปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑)

ด้วยบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านเทคโนโลยี ด้านความต้องการของภาคประชาชน ด้านการแข่งขันในเวทีโลก และด้านภารกิจของรัฐบาลปัจจุบัน ทำให้มีความจำเป็นต้อง

ผลักดันภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานมีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ทัดเทียมมาตรฐานสากลและตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑) เพื่อกำหนดทิศทางในการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยให้เป็นเอกภาพและเป็นรูปธรรม ซึ่งขีดความสามารถเชิงดิจิทัลหลักของภาครัฐไทยนั้นแบ่งได้เป็น ๒๖ ด้าน โดยการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระยะที่หนึ่งครอบคลุมขีดความสามารถหลักทั้งหมด ๑๘ จาก ๒๖ ด้าน ได้แก่ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อยกระดับบริการ การยืนยันตัวตน และบริหารจัดการสิทธิ การให้ข้อมูล การรับฟังความคิดเห็นโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ การให้ความช่วยเหลือ การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร การท่องเที่ยว การลงทุน การค้า (นาเข้า/ส่งออก) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาษีและรายได้ ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน การป้องกันภัยธรรมชาติ และการจัดการในภาวะวิกฤต

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความสอดคล้องกับ ๑๐ ประเด็นยุทธศาสตร์ภายใต้นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๔ ดังนี้

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธิ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์เสริมสร้างความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านความปลอดภัยสาธารณะ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ป้องกันและแก้ไขการก่อความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งและภูมิคุ้มกันของความมั่นคงภายใน และยุทธศาสตร์สร้างเสริมศักยภาพการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยคุกคามข้ามชาติ

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการบริหารจัดการชายแดน จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์จัดระบบการบริหารจัดการชายแดนเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาข้ามพรมแดน ยุทธศาสตร์จัดระบบป้องกันและแก้ไขปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง และยุทธศาสตร์สร้างเสริมศักยภาพการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยคุกคามข้ามชาติ

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการป้องกันภัยธรรมชาติ จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์รักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์พัฒนาระบบงานข่าวกรองให้มีประสิทธิภาพ

- การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลด้านการจัดการในภาวะวิกฤต จะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบการเตรียมพร้อมแห่งชาติเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ และยุทธศาสตร์เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการป้องกันประเทศ

ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน ครอบคลุม ๔ มาตรการ ได้แก่ ความปลอดภัยสาธารณะ การบริหารจัดการชายแดน การป้องกันภัยธรรมชาติ และการจัดการในภาวะวิกฤต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ของประชาชนในประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลายประเภทที่สามารถนำมาสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านความปลอดภัยสาธารณะ เช่น การเพิ่มการเฝ้าระวังโดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้างเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสังเกตการณ์และบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การเพิ่มความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ภาคสนามสามารถบันทึกและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การเพิ่มการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Crowd sourcing) โดยการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกยิ่งขึ้น และมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยสาธารณะแก้ปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกให้สามารถนำมาช่วยวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุและช่วยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลในการสืบสวนจับกุมและดำเนินคดี

๑.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๑) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับแก่ธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวมีความแตกต่างจากวิธีการทำธุรกรรมซึ่งมีกฎหมายรองรับอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก อันส่งผลให้ต้องมีการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมอกับการทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานเป็นหนังสือ การรับรองวิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้น่าเชื่อถือและมีผลในทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมโดยวิธีการทั่วไปที่เคยปฏิบัติอยู่เดิม กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้มีคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่วางนโยบายกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ติดตามดูแลการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งมีหน้าที่ในการส่งเสริมการพัฒนาการทางเทคโนโลยีเพื่อติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพตลอดเวลาให้มีมาตรฐานน่าเชื่อถือตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการส่งเสริมการใช้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศด้วยการมีกฎหมายรองรับในลักษณะที่เป็นเอกรูปและสอดคล้องกับมาตรฐานที่นานาประเทศยอมรับ

สำหรับเรื่องเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์นั้น มาตรา ๒๕ กำหนดว่าถ้าธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ใดที่ได้กระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาให้สันนิษฐานว่าเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้ โดยวิธีการแบบปลอดภัยจะมีอยู่ ๓ ระดับ ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับเคร่งครัด โดยภายใต้มาตรา ๒๕ ก็มีประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๓ สาระสำคัญคือ มาตรา ๖ วรรค ๑ ที่ว่าด้วยเรื่องของประเภทของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และหลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบของธุรกรรมมีผลใช้บังคับแล้วเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๕ มาตรา ๗ คือเรื่องของมาตรฐานรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่ใช้วิธีการแบบปลอดภัย มีผลใช้บังคับแล้วเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๕ ถัดมาคือมาตรา ๖ วรรค ๒ ยังคงเป็นการจัดทำร่างรายชื่อของหน่วยงานที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง

(๒) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นกฎหมายที่กำหนดความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Data) และระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) โดยมีบทบัญญัติในการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมในการทำงาน (Availability) ของข้อมูลคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นยังเอาผิดกับการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสมในระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายนี้

ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ การเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นความผิด การลักลอบดักข้อมูล การทำให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์เสียหาย การรบกวนระบบคอมพิวเตอร์ การจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่ใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด และการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสมในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทั้งนี้ สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ผ่านร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ฉบับที่ .. พ.ศ. .... เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมการกระทำที่ต้องได้รับโทษหนักขึ้น กรณีกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ รวมทั้งกำหนดโทษผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดดังกล่าว และแก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดและกำหนดโทษผู้นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จโดยทุจริตหรือโดยหลอกลวง และแก้ไขเพิ่มเติมโทษผู้นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเผยแพร่ หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศหรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน รวมถึงการแก้ไขเพิ่มเติมโทษผู้ให้บริการซึ่งให้ความร่วมมือยินยอมหรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำความผิดดังกล่าวในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน อนึ่ง คำว่า “ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ” “ความปลอดภัยสาธารณะ” “ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ” และ “โครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะ” เป็นคำที่มีความหมายกว้างและเป็นคำใหม่ที่ไม่ค่อยใช้เป็นเงื่อนไขกำหนดการกระทำที่เป็นความผิดและกำหนดบทลงโทษ ยังไม่มีคำนิยามที่ชัดเจนอยู่ในกฎหมายฉบับใดมาก่อน การนำคำที่มีความหมายกว้างมาบัญญัติเป็นข้อห้ามลักษณะนี้อาจเป็นการใช้ถ้อยคำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การคุ้มครองความมั่นคงของระบบไซเบอร์ และการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งเป็นนโยบายรวมของการผลักดันกฎหมายชุดความมั่นคงดิจิทัลทั้งระบบ จึงยังต้องรอดูร่างกฎหมายฉบับอื่น ๆ ในชุดกฎหมายนี้ที่จะเผยแพร่ตามมาอีกด้วยว่า มีกฎหมายฉบับใดให้คำนิยามของสองคำนี้ไว้หรือไม่

(๓) ร่างพระราชบัญญัติรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. .... เป็นหนึ่งในกฎหมายเศรษฐกิจดิจิทัล ๘ ฉบับที่ถูกร่างขึ้นมาเพื่อสนองนโยบายการบูรณการความมั่นคงควบคู่กับเศรษฐกิจข้างต้น ร่างกฎหมายดังกล่าวได้ผ่านการอนุมัติของคณะรัฐมนตรีไปแล้วแต่เนื้อหาสาระของร่างกฎหมายฉบับดังกล่าวได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ในวงกว้าง เนื่องจากมีเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับทั้งสิทธิเสรีภาพของผู้ใช้สื่อออนไลน์และความมั่นคงของชาติ

ความสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กล่าวถึงการจัดให้มีกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ด้วยเหตุผลว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วเอื้อให้เกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งได้สร้างความเสียหายแก่ระดับบุคคลและระดับประเทศ การป้องกันหรือรับมือกับภัยคุกคามต้องอาศัยความรวดเร็วในการรับมือและป้องกัน เพราะอาจกระทบต่อความมั่นคงของชาติในมิติต่าง ๆ อันครอบคลุมถึงความมั่นคงทางการทหาร ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การดำเนินการโดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับกรอบนโยบายและแผนแม่บทที่เกี่ยวกับความมั่นคงของสภาความมั่นคงแห่งชาติ อันประกอบด้วย

- การบูรณาการสร้างศักยภาพเพื่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- ปกป้องโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศของประเทศ
- สร้างความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ทั้งนี้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งขึ้นมาเรียกว่า “คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ” หรือ “กปช.” โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นประธานและมีกรรมการโดยตำแหน่ง ๔ คนประกอบด้วย เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปลัดกระทรวงกลาโหม และผู้บังคับการกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และมีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอีก ๗ คน (ดำรงตำแหน่งคราวละ ๓ ปี) โดยคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์การสื่อสาร นิติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยอำนาจหน้าที่หลัก ๆ ของ กปช. คือ กำหนดแนวทางการป้องกันกับภัยคุกคาม กำหนดขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานรัฐและเอกชน จัดทำแผนเพื่อความมั่นคงไซเบอร์ให้สอดคล้องกับแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และต้องสรุปการดำเนินงานให้สภาความมั่นคงแห่งชาติและคณะรัฐมนตรีทราบ

นอกจากนี้ การจัดตั้ง “สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ” ขึ้นเป็นหน่วยงานรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลไม่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยมีอำนาจหน้าที่

- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและเอกชนในการดำเนินการป้องกัน และรวบรวมข้อมูลในการรับมือป้องกันเพื่อวิเคราะห์เสนอต่อ กปช.

- ติดตามการทำงานของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อรายงานต่อ กปช. สั่งการหน่วยงานเอกชนกระทำการหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าเห็นสมควร

- ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูล ติดตาม เฝ้าระวังภัยคุกคามทางระบบสารสนเทศโดยจัดตั้งและบริหารศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National CERT)

เมื่อ กปช. จัดทำแผนแม่บทความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ให้สำนักงานจัดทำแนวทางมาตรการและแนวทางปฏิบัติการให้สอดคล้องกับนโยบาย ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า เพื่อประโยชน์ในการประสานงานหรือการปฏิบัติการ ให้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงกลาโหมที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติภารกิจเพื่อตอบสนองและรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์ที่กระทบต่อความมันคงทางทหาร เป็นพนักงาน

เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น ภาพรวมของรพระราชบัญญัติฉบับนี้เน้นไปที่ความมั่นคงของรัฐโดยเฉพาะทหารเป็นสำคัญ และการปฏิบัติงานโดยเป็นการก่อตั้งเพื่อสอดรับกับการเกิดขึ้นของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล นอกจากนี้ นักวิชาการได้ให้**ข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้อำนาจสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติว่า** ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (มาตรา ๓๕) ให้อำนาจเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายใหม่เข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่ติดต่อสื่อสารผ่านไปรษณีย์ โทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่ต้องขออนุญาตศาลและไม่มีกลไกตรวจสอบการใช้อำนาจ ซึ่งเป็นการคุกคามสิทธิความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพการแสดงความคิดเห็นของประชาชน และอาจส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจด้านข้อมูลข่าวสารย้ายธุรกิจออกจากประเทศไทยอันส่งผลกระทบต่อการลงทุนและไม่สอดคล้องกับนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ด้วย

๑.๔ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการแจ้งเตือนภัยด้านไซเบอร์

๑) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สพธอ. ในฐานะที่เป็นองค์กรของรัฐซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ อันส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิต และยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ จึงตระหนักถึงปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีรวมถึงการขาดแหล่งข้อมูลที่จำเป็นและสามารถเข้าถึงได้ จึงได้ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์ให้บริการความรู้กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือ ICT Law Center ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ผู้สนใจสามารถสืบค้นและใช้บริการได้ เป็นศูนย์ให้บริการความรู้กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญพร้อมให้คำแนะนำหรือตอบประเด็นซักถามในทางกฎหมายแก่ผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะหรือองค์ความรู้ในการนำกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไปปรับใช้กับการดำเนินงานหรือการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนากฎหมายของประเทศ

ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย หรือ "ไทยเซิร์ต" (Thailand Computer Emergency Response Team หรือ ThaiCERT) เป็นหน่วยงานหลักของสำนักความมั่นคงปลอดภัยซึ่งอยู่ภายใต้ สพธอ. โดยที่ทำหน้าที่ตอบสนองและจัดการกับเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์ (Incident Response) ให้การสนับสนุนที่จำเป็นและคำแนะนำในการแก้ไขภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ ติดตามและเผยแพร่ข่าวสารและเหตุการณ์ทางด้านความมั่นคงปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ต่อสาธารณชน ตลอดจนทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติเพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งของระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานิภายในที่สำคัญ เพื่อรองรับการดำเนินภารกิจการให้บริการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานรัฐและประชาชนทั่วไป เช่น ระบบตรวจสอบโปรแกรมไม่พึงประสงค์บนเว็บไซต์สำคัญ ระบบวิเคราะห์และเฝ้าระวังภัยคุกคามสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ การซักซ้อมรับมือภัยคุกคาม

หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานด้านการเงินการธนาคาร ระบบตรวจสอบและประเมินช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ ระบบบริการแจ้งข้อมูลภัยคุกคามให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ISP) อัตโนมัติ และการฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศร่วมกับหน่วยงานฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ และการรับรองสมรรถนะด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ iSEC ของประเทศไทย

บทบาทสำคัญของไทยเซิร์ตคือ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงให้การสนับสนุนที่จำเป็น ให้คำแนะนำในการแก้ไขภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งติดตามและเผยแพร่ข่าวสารและเหตุการณ์ทางด้านความมั่นคงปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ต่อสาธารณชน ตลอดจนทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติเพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่หน่วยงานและประชาชนทั่วไป ลักษณะการดำเนินงานของไทยเซิร์ตเป็นการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศในการแก้ไขเหตุภัยคุกคามไซเบอร์ เช่น ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต สำนักป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงมีการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศผ่านเวที FIRST และ APCERT อย่างต่อเนื่อง กล่าวโดยสรุปไทยเซิร์ตเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคนิคของไทยฮอตไลน์ในการสืบเสาะต้นตอ วิเคราะห์เนื้อหา และการแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์

ที่ผ่านมาสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ ร่วมกับ ๑๘ หน่วยงาน ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลภัยคุกคามของโลก ซึ่ง ETDA มีหน่วยงาน ThaiCERT ซึ่งเป็นเครือข่ายเกี่ยวกับความปลอดภัยไซเบอร์ระดับโลก ดังนั้นเวลาเกิดเหตุการณ์ด้านภัยคุกคามใหม่ ๆ ระดับโลกหน่วยงานนี้ก็จะคอยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้หน่วยงานทั้งหมดที่ลงนาม นอกจากนี้ หากหน่วยงานไหนมีเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ETDA ก็จะทำหน้าที่แจ้งเตือนด้วย นอกจากนี้ ThaiCERT จะทำหน้าเป็นพี่เลี้ยงในการจัดตั้งทีมปฏิบัติการฉุกเฉินเพื่อรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในหน่วยงานสำคัญ เช่น ด้านการเงินการลงทุน การค้า โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ เป็นต้น และพัฒนาบุคลากรด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือ ตรวจจับ วิเคราะห์ รวมถึงดำเนินการประเมินความเสี่ยงและช่องโหว่ของระบบสารสนเทศจากภัยคุกคามไซเบอร์ให้กับหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ แต่ก็ยังไม่มีความชัดเจนในการกำหนดยุทธศาสตร์ภาพรวมและแผนการดำเนินงานในรายละเอียด

สำหรับหน่วยงานที่ลงนามความร่วมมือประกอบด้วย ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) สมาคมธนาคารไทย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน สมาคมผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าไทย สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัยไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และการไฟฟ้า

นครหลวง (กฟน.) เป็นต้น ทั้งนี้ คาดว่าจะมีหน่วยงานเข้าร่วมในปีนี้อีก ๘๐ หน่วยงานภายในสิ้นปีนี้ และต้องใช้เวลาประมาณหนึ่งปีครึ่งจากนี้เพื่อให้หน่วยงานของรัฐระดับกรมเข้าร่วมครบ ๒๕๒ หน่วยงาน รัฐบาลมีแนวคิดให้มีการตั้งหน่วยงานดูแลและรักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยราชการ เพื่อให้การดูแลความปลอดภัยระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังอยู่ระหว่างการผลักดันร่างกฎหมายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และร่างกฎหมายเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยราชการเพื่อการเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลซึ่งจะมีส่วนทำให้การดูแลและการรักษาความมั่นคงเครือข่ายมีประสิทธิภาพสูงสุด

๒) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

รัฐบาลได้มีการจัดตั้งหน่วยงานสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (Electronic Government Agency : EGA) ขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อทำหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญสนับสนุนให้เกิดบริการออนไลน์ภาครัฐ เพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐ การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์จากบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ (e-Government) รวมถึงการเป็นศูนย์กลางการให้คำปรึกษาสำหรับการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยคุกคามแก่หน่วยงานภาครัฐ เป็นศูนย์กลางการประสานงานรวมถึงเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากร

ในการรับมือกับภัยไซเบอร์ สรอ. ดำเนินโครงการบริการระบบบริหารจัดการภัยคุกคามทางสารสนเทศภาครัฐ (Government Security Monitoring) หรือ Govmon โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเฝ้าระวังการโจมตีต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นภายในเครือข่าย การให้คำปรึกษาสำหรับการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยคุกคามต่าง ๆ ที่ตรวจพบ รวมถึงการประเมินการใช้งานต่าง ๆ เพื่อให้ศูนย์ปฏิบัติเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐได้รับความปลอดภัยจากการโจมตีในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที องค์กรภาครัฐที่ร่วมโครงการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์กับ สรอ. จะได้รับซึ่งเป็นเครื่องแม่ข่าย Sensor ที่ช่วยสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับเครือข่ายสารสนเทศของผู้เข้าร่วมในโครงการ

อนึ่ง ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ Govmon กับ สรอ. ประมาณ ๓๐ หน่วยงาน ซึ่งจะได้รับบริการจาก สรอ. ดังนี้

(๑) การแจ้งเตือนเมื่อเกิดภัยคุกคามหรือพบการบุกรุก เพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถรับมือกับภัยคุกคามที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

(๒) คำแนะนำจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญ เมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามต่าง ๆ และแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

(๓) รายงานสถานะภัยคุกคามประจำเดือน ทำให้ทราบถึงสถานการณ์ทางด้านความปลอดภัยสารสนเทศของหน่วยงาน

(๔) การอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศของระบบ

(๕) บริการด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การประเมินช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) และการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

๓) ศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Operation Center หรือ CSOC) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ตั้งศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อดำเนินการติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบวิเคราะห์เว็บไซต์และข้อมูลอินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมายต่าง ๆ โดยเฉพาะเว็บหมิ่นสถาบัน ต่อมาในปี ๒๕๕๖ รัฐบาลปัจจุบันได้ตระหนักถึงภัยคุกคามด้านไซเบอร์ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีมาตรการทางกฎหมายและมีหน่วยงานของรัฐกำกับดูแลภัยคุกคามด้านนี้มาแล้วหลายปีแต่แนวโน้มความรุนแรงและการขยายตัวของภัยคุกคามยังมีความต่อเนื่องแพร่หลายไปกระทบความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงของประเทศในด้านต่าง ๆ ดังนั้นรัฐบาลจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (National Cyber Security Committee : NCSC) ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีฯ เป็นประธาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านความมั่นคง กระบวนการยุติธรรม และด้านเศรษฐกิจ ร่วมเป็นกรรมการโดยมีเจ้ากรมเทคโนโลยีสารสนเทศและกิจการอวกาศกลาโหม เป็นเลขานุการฯ โดยมีหน้าที่หลักในการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเพื่อให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการปกป้อง ป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากสถานการณ์ด้านภัยคุกคามในไซเบอร์ที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ครอบคลุมถึงความมั่นคงทางการทหาร ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ตลอดจนติดตามและประเมินผลการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการบูรณาการในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สอดคล้องกับแนวทางการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาคมอาเซียน

ในส่วนของหน่วยงานด้านความมั่นคง นายกรัฐมนตรี/รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมได้อนุมัติหลักการให้จัดตั้ง “ศูนย์ปฏิบัติการไซเบอร์กลาโหม” ขึ้นโดยกองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพบก กองทัพเรือ และกองทัพอากาศ เตรียมจัดตั้งหน่วยงานด้านไซเบอร์โดยตรง (Cyber Command) เพื่อขึ้นมารองรับการปฏิบัติงานความมั่งคงปลอดภัยของประเทศจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ครอบคลุมถึงความ มั่นคงทางการทหาร ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ โดยศูนย์ปฏิบัติการไซเบอร์กลาโหม (Cyber Operations Center) จะเป็นแกนหลักในด้านการพัฒนาบุคลากรด้านนี้ให้กับกำลังพลสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยจะมีห้องปฏิบัติการสำหรับการฝึกปฏิบัติด้านสงครามไซเบอร์รวมถึงการสร้างภาคีเครือข่ายประชาคมทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประเทศด้านไซเบอร์ในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์

กองทัพบกได้มีนโยบายและอนุมัติหลักการให้ศูนย์เทคโนโลยีทางทหาร (ศทท.) ดำเนินการปรับปรุงภารกิจและโครงสร้างการจัดหน่วย โดยเพิ่มเติมภารกิจด้านการปฏิบัติการสงครามไซเบอร์และปรับสายการบังคับบัญชาจากเดิมเป็นหน่วยขึ้นตรงกรมการทหารสื่อสารมาเป็นหน่วยขึ้นตรงกองทัพบกเพื่อเตรียมรองรับการปฏิบัติงานความมั่งคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะความมั่นคงทางการทหารและการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศรวมถึงการปฏิบัติการที่ประสานสอดคล้องกับกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย

และเหล่าทัพต่างๆ ตลอดจนรองรับการปฏิบัติการที่ใช้เครือข่ายเป็นศูนย์กลาง (Network Centric Operations ; NCO)

๔) หน่วยงานที่เป็นเจ้าของหรือผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศ (Information Infrastructure Owner or Operator) กล่าวคือโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศ หมายถึง ระบบทางกายภาพหรือระบบสารสนเทศที่สำคัญที่ทำหน้าที่ควบคุม ดำเนินงาน ส่ง รับ หรือเก็บรักษาสารสนเทศไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูล เสียง หรือวิดีโอที่มีความจำเป็นต่อการทำงานของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งหากระบบดังกล่าวไม่สามารถทำงานได้ตามปกติจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมหรืออื่นใด ดังนั้น หน่วยงานที่เป็นเจ้าของหรือให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญครอบคลุมรวมถึงหน่วยงานรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาคเอกชน ตัวอย่างของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศ เช่น ระบบสื่อสารโทรคมนาคม ระบบไฟฟ้า ระบบการขนส่ง และระบบสาธารณสุข เป็นต้น

ในอดีตเจ้าของหรือผู้ประกอบการโครงสร้างพื้นฐานมักจะมีมาตรการปกป้องและตอบสนองต่อภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นทางกายภาพของโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การออกแบบที่ผิดพลาดของโครงสร้าง ความบกพร่องจากการดำเนินงาน หรือการหยุดชะงักจากภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือการก่อการร้าย แต่เนื่องจากพัฒนาการทางเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้การทำงานของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากขึ้น ดังนั้น ความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญดังกล่าวจึงมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นและสร้างปัญหาชุดใหม่ในการปกป้องและดูแลรักษารวมทั้งหากระบบดังกล่าวล่มหรือไม่สามารถทำงานได้ตามปกติไม่ว่าด้วยสาเหตุใดผลกระทบที่เกิดขึ้นมีมากกว่าในอดีต

ในประเทศที่พัฒนาแล้วหลาย ๆ ประเทศ โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดมีภาคเอกชนเป็นเจ้าของหรือบริหาร/ดำเนินการโครงสร้างพื้นฐาน หรือในบางกรณีโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารสารสนเทศดำเนินการโดยบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ ทำให้รัฐบาลต้องทำงานอย่างใกล้ชิดกับภาคเอกชนดังกล่าวในการประกันการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว รวมทั้งการปกป้องและรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งให้บริการในการสื่อสารและธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง บทบาทของรัฐบาลเองในแต่ละภาคส่วนจึงแตกต่างกัน กรณีหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจเป็นเจ้าของหรือดูแลรับผิดชอบนั้น รัฐบาลสามารถควบคุมและสั่งการได้โดยตรง แต่กรณีภาคเอกชนเป็นเจ้าของหรือดูแลรับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐาน ภาคเอกชนจึงมักเป็นหน่วยงานแรกที่ตรวจพบภัยคุกคามและต้องเผชิญเหตุการณ์จากการโจมตีหรือการหยุดทำงานของระบบ รัฐบาลจึงต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล สนับสนุนและประสานงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้งอาจมีมาตรการส่งเสริมและจูงใจด้วย จึงเกิดโมเดลความมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งร่วมกันป้องกันและแก้ไขสถานการณ์และเพื่อให้มีการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป และญี่ปุ่น ได้มีการแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมในการประสานงานกัน เช่น กิจการพลังงาน กิจการประปา กิจการขนส่ง กิจการธนาคาร การเงินและประกันภัย กิจการสื่อสาร กิจการความมั่นคง กิจการสาธารณสุข และกิจการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยจะมีหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานกำกับ

ดูแลรายสาขาเป็นผู้กำกับดูและเป็นแกนกลางในการประสานงาน สำหรับประเทศไทยก็เช่นเดียวกันกับประเทศอื่น ๆ มีทั้งหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนที่เป็นเจ้าของและดูแลรับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของหรือบริหารโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดจึงเป็นผู้เล่นที่สำคัญด้วย โดยเฉพาะในประเด็นการรักษาความปลอดภัยระบบ Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA) หรือ Industrial Control Systems (ICS) ซึ่งเป็นหัวใจของระบบควบคุมการทำงานหลักของโครงสร้างพื้นฐาน ในอดีตอาจทำงานด้วยใช้คนในการออกคำสั่งและดำเนินการ แต่ในยุคดิจิทัล ระบบดังกล่าวเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จึงกลายเป็นเป้าหมายสำคัญในการโจมตี หากหน่วยงานที่ดูแลรัฐผิดชอบขาดความระมัดระวังอย่างเพียงพอ

๑.๔ สถานะภาพด้านความปลอดภัยไซเบอร์ของโลกและประเทศไทย

สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ได้จัดทำดัชนีความปลอดภัยทางไซเบอร์โลก (Global Cybersecurity Index หรือ GCI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดระดับของการพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของแต่ละประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แต่ละประเทศตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยใช้การจัดอันดับ (Ranking) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความตระหนักเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งมีเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการทำให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นวัฒนธรรมของโลกและหลอมรวมให้อยู่ในแก่นของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การประเมินความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จึงพิจารณาจากปัจจัยหลักทั้งหมด ๕ ด้าน ได้แก่ มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures) มาตรการทางเทคนิค (Technical Measures) มาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building) และการสร้างความร่วมมือ (Cooperation) ประกอบด้วย ๑๗ ปัจจัยย่อย รายละเอียดตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยของดัชนีชี้วัดระดับของการพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย
1. มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures)	1.1 กฎหมายอาญา (Criminal Legislation) ที่เกี่ยวกับการควบคุมการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์
	1.2 การมีกฎระเบียบและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Regulation and Compliance) หมายถึง การมีกฎที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เฉพาะเรื่อง เช่น กฎหมายการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
2. มาตรการทางเทคนิค (Technical Measures)	2.1 การจัดตั้งหน่วยงานระดับชาติเพื่อตอบสนองเหตุการณ์ที่ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (CIRT (Computer Incident Response Team), CERT (Computer Emergency Response Team) หรือ CSIRT (Computer Security incident Response Team))
	2.2 มาตรฐาน (Standards)
	2.3 การออกใบรับรอง (Certifications)
3. มาตรการด้านโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures)	3.1 นโยบาย (Policy)
	3.2 แผนด้านการกำกับดูแล (Roadmap for Governance)
	3.3 หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (Responsible Agency)
	3.4 การเทียบเคียงกับหน่วยงานระดับชาติ (National Benchmarking)
4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building)	4.1 การกำหนดมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากร (Standardization Development)
	4.2 การพัฒนาบุคลากร (Manpower Development)
	4.3 การให้การรับรองแก่ผู้เชี่ยวชาญ (Professional Certification)
	4.4 การให้การรับรองหน่วยงาน (Agency Certification)
5. การสร้างความร่วมมือ (Cooperation)	5.1 การสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐ (Intra-State Cooperation)
	5.2 การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Intra-Agency Cooperation)
	5.3 ความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน (Public-private partnerships (PPP))
	5.4 การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ (International Cooperation)

ตารางที่ ๒ การจัดอันดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์สูงสุด ๕ อันดับแรกของโลกในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

ประเทศ 5 อันดับแรกของโลก (World Top Five)	การจัดอันดับ (Ranking)	ปัจจัยหลัก (5 เสาหลัก)					
		มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures)	มาตรการทางเทคนิค (Technical Measures)	มาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures)	การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building)	การสร้างความร่วมมือ (Cooperation)	คะแนนรวมทุกด้าน
สหรัฐอเมริกา	1	1.0000	0.8333	0.8750	1.0000	0.5000	0.824
แคนาดา	2	0.7500	1.0000	0.8750	0.8750	0.5000	0.794
ออสเตรเลีย	3	0.7500	0.6667	0.8750	0.8750	0.6250	0.765
มาเลเซีย	3	0.7500	0.8333	1.0000	0.6250	0.6250	0.765
โอมาน	3	0.7500	0.6667	1.0000	0.7500	0.6250	0.765
นิวซีแลนด์	4	1.0000	0.8333	0.8750	0.6250	0.5000	0.765
นอร์เวย์	4	1.0000	0.6667	0.7500	0.8750	0.5000	0.735
บราซิล	5	0.7500	0.6667	0.8750	0.7500	0.5000	0.706
เอสโตเนีย	5	1.0000	0.6667	1.0000	0.5000	0.5000	0.706
เยอรมัน	5	1.0000	1.0000	0.6250	0.6250	0.5000	0.706
อินเดีย	5	1.0000	0.6667	0.7500	0.8750	0.3750	0.706
ญี่ปุ่น	5	1.0000	0.6667	0.7500	0.6250	0.6250	0.706
เกาหลีใต้	5	1.0000	0.6667	0.8750	0.6250	0.5000	0.706
อังกฤษ	5	1.0000	0.6667	0.8750	0.6250	0.5000	0.706

ที่มา : http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-SECU-2015-PDF-E.pdf

ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดระดับของการพัฒนาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ณ ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ของประเทศที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด ๑๐ ประเทศ ดังแสดงในตารางที่ ๒ พบว่าประเทศสหรัฐอเมริกาได้รับการจัดอันดับว่าเป็นประเทศที่มีความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์สูงที่สุด โดยได้ ๐.๘๒๔ คะแนน รองลงมา คือ แคนาดา อันดับที่ ๒ ได้ ๐.๗๙๔ คะแนน และอันดับที่ ๓ มี ๓ ประเทศได้แก่ ออสเตรเลีย มาเลเซีย และโอมาน ได้ ๐.๗๖๕ คะแนน ตามลำดับ

สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อยู่ในอันดับที่ ๑ นั้น มีจุดเด่นในเรื่องมาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures) และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building) ซึ่งได้คะแนนเต็ม กล่าวคือสหรัฐอเมริกามีประสบการณ์ในเรื่องการถูกโจมตีทางไซเบอร์และการล่มของระบบสารสนเทศที่สำคัญมาแล้วหลายครั้งจึงตระหนักถึงผลกระทบในเรื่องดังกล่าวค่อนข้างมาก รัฐบาลสหรัฐฯได้ออกนโยบายและกรอบมาตรการทางกฎหมายเพื่อรองรับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้นำประเทศแรก ๆ พร้อมกันนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

เป็นที่น่าสนใจว่าใน ๑๔ ประเทศ ที่ติดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดนั้น มีประเทศในทวีปเอเชียติดอันดับถึง ๔ ประเทศ ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย อยู่อันดับที่ ๓ ประเทศอินเดีย ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ซึ่งอยู่อันดับที่ ๔ โดยประเทศมาเลเซียมีจุดเด่นการจัดโครงสร้างองค์กรซึ่งได้คะแนนเต็ม ๑.๐๐๐ คะแนน เนื่องจากรัฐบาลมาเลเซียให้ความสำคัญกับเรื่องการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างจริงจัง โดยได้จัดตั้งศูนย์ความปลอดภัยไซเบอร์มาเลเซีย (CyberSecurity Malaysia) และเป็นฐานที่ตั้งหน่วยงาน IMPACT ของสหประชาชาติ ขณะที่ประเทศอินเดีย ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้เด่นในมาตรการทางกฎหมายซึ่งได้

คะแนนเต็ม ๑.๐๐๐๐ คะแนนเช่นกัน โดยประเทศดังกล่าวมีนโยบายและกรอบแผนงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าในปัจจัยเรื่องความมือนั้นทุกประเทศยังคงมีคะแนนไม่สูงนักเพราะประเทศอื่น ๆ ยังไม่ค่อยความตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้

ตารางที่ ๓ ตัวชี้วัดระดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์โลก กลุ่มประเทศอาเซียน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

กลุ่มประเทศอาเซียน	การจัดอันดับ (Ranking)		ปัจจัยหลัก (5 เสาหลัก)					
	อันดับโลก	อันดับในอาเซียน	มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures)	มาตรการทางเทคนิค (Technical Measures)	มาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures)	การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building)	การสร้างความร่วมมือ (Cooperation)	คะแนนรวมทุกด้าน
มาเลเซีย	3	1	0.7500	0.8333	1.0000	0.6250	0.6250	0.765
สิงคโปร์	6	2	0.7500	0.6667	0.7500	0.7500	0.5000	0.677
อินโดนีเซีย	13	3	1.0000	0.3333	0.2500	0.5000	0.5000	0.471
ไทย	15	4	0.5000	0.3333	0.5000	0.2500	0.5000	0.412
บรูไน	16	5	0.7500	0.3333	0.1250	0.3750	0.5000	0.382
พม่า	16	6	0.2500	0.5000	0.2500	0.5000	0.3750	0.382
ฟิลิปปินส์	17	7	1.0000	0.3333	0.3750	0.3750	0.0000	0.353
เวียดนาม	18	8	0.5000	0.3333	0.1250	0.5000	0.2500	0.324
กัมพูชา	25	9	0.2500	0.3333	0.1250	0.0000	0.0000	0.118

ที่มา : http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-SECU-2015-PDF-E.pdf

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า มาเลเซียนอกจากเป็นอันดับ ๓ ของโลกแล้วยังเป็นที่ ๑ ในกลุ่มประเทศอำเซียน โดยมีประเทศสิงคโปร์ตามมาเป็นอันดับสอง สำหรับประเทศไทยอยู่ในอันดับ ๔ ของอำเซียนและครองอับดับที่ ๑๕ ของโลก ด้วยคะแนน ๐.๔๑๒ ซึ่งประเทศไทยยังไม่มีปัจจัยใดที่ได้คะแนนเต็มแต่มีปัจจัยที่ได้คะแนนสูงถึง ๕.๐๐๐ คะแนน ถึง ๓ ปัจจัย ได้แก่ มาตรการทางกฎหมาย (Legal Measures) มาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational Measures) และการสร้างความร่วมมือ (Cooperation) จุดอ่อนของประเทศไทยอยู่ที่การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Capacity Building) ซึ่งได้คะแนนเพียง ๐.๒๕๐๐ คะแนน และมาตรการทางเทคนิค (Technical Measures) ได้คะแนน ๐.๓๓๓๓ คะแนน

นอกจากการประเมินด้วยดัชนีแล้ว ITU ยังมีการจัดทำ Cyberwellness Country Profiles ซึ่งเป็นรายงานความปลอดภัยด้านไซเบอร์ของแต่ละประเทศโดยระบุรายละเอียดของมาตรการหลัก ๕ ด้าน ได้แก่ มาตรการทางกฎหมาย มาตรการทางเทคนิค มาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการสร้างความร่วมมือ และให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องการปกป้องเยาวชนจากระบบออนไลน์ (Child Online Protection) โดยพิจารณาการมีอยู่ของกฎหมายที่คุ้มครองเยาวชนจากภัยทางไซเบอร์ การทำอนุสัญญาหรือสนธิสัญญากับสหประชาชาติ การจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และการกำหนดกลไกในการแจ้งเบาะแส เช่น การแจ้งผ่านเว็บไซต์ หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังไม่ได้มีการกำหนดรายละเอียดการประเมินที่ชัดเจน แต่ประเด็นต่าง ๆ ที่นำมารายงานนี้จะถูกนำไปพัฒนาเพื่อปรับปรุงกรอบการประเมินเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ต่อไป

การติดตามถึงลักษณะของภัยคุมคามด้านไซเบอร์ ตลอดจนถึงมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นในประเทศไทยถึงแม้ยังมิได้มีการรวบรวมและประเมินอย่างเป็นรูปธรรม แต่จากสถิติที่ได้รับจากศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต) แสดงให้เห็นว่ารูปแบบของภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยมีลักษณะที่ คล้ายคลึงกับที่พบในประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก กล่าวคือสามารถจัดแยกประเภทของภัยคุกคามด้านไซเบอร์ออกเป็น ๙ ประเภท คือ (๑) ภัยคุกคามจากการฉ้อฉลฉ้อโกงหรือหลอกลวงเพื่อผลประโยชน์ (Fraud) (๒) ภัยคุกคามจากโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้เป็นอันตรายต่อระบบ (Malicious code) (๓) ภัยคุกคามจากการบุกรุก (Intrusion) (๔) ภัยคุกคามจากความพยายามบุกรุก (Intrusion attempts) (๕) ภัยคุกคามจากการรวบรวมข้อมูล (Information gathering) (๖) ภัยคุกคามที่ เกิดจากการใช้หรือเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสม หรือไม่เป็นจริง (Abusive content) (๗) ภัยคุกคามต่อการพร้อมใช้ (Availability) (๘) ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information security) และ (๙) ภัยคุกคามประเภทอื่น ๆ (Other) โดยในระยะเวลาหกปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่ปี ๒๕๕๔) ภัยสามอันดับแรกที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น จัดว่าเป็นภัยคุกคามที่ได้รับการรายงานมาก ที่สุดคิดเป็นสัดส่วนรวมกันสูงถึงร้อยละ ๘๑ ของภัยที่ได้รับการรายงานทั้งหมด และจากสถิติล่าสุดของปี ๒๕๕๘ ชี้ให้เห็นว่าความเสี่ยงจากการโจมตีด้วยโปรแกรมไม่พึงประสงค์ หรือ Malicious code ได้เพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งภัยดังกล่าวได้รับการรายงานคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ ๒๘ ของรูปแบบการโจมตีทางไซเบอร์ทั้งหมดในไทยซึ่งก็เป็นแนวโน้มเดียวกันกับของโลก ข้อมูลสำคัญที่พอจะบ่งถึงสถานการณ์ความเสี่ยงด้านไซเบอร์ในไทยว่าเป็นอย่างไรนั้น พิจารณาได้จากอันดับของประเทศที่มีความเสี่ยงจากการโจมตีด้านไซเบอร์ที่จัดทำขึ้นโดยบริษัท Sophos ซึ่ง เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ สัญชาติสหราชอาณาจักรจากการคำนวณอัตราของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกโจมตีด้วยโปรแกรมที่ไม่พึงประสงค์ (Threat exposure rate, TER) ของ Sophos พบว่า ในปี ๒๕๕๕ ประมาณ ๑ ใน ๕ ของคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยประสบกับการถูกโจมตี ของโปรแกรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งระดับดังกล่าวทำให้ประเทศไทยถูกจัดเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงต่อภัย คุกคามด้านไซเบอร์สูงเป็นอันดับที่ ๓ ของโลก โดยประเทศที่มีความเสี่ยงสูงที่สุด คือ ประเทศอินโดนีเซีย รองลงมาคือ ประเทศจีน

นอกจากจะเป็นเป้าหมายในการโจมตีแล้ว การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านไซเบอร์ขององค์กรในประเทศไทย เองก็ยังอยู่ในระดับที่น่าเป็นห่วงอีกด้วยเช่นกัน IMD ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ได้จัดอันดับ การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านไซเบอร์ขององค์กรไทยอยู่ในอันดับที่ ๔๘ จาก ๖๐ ประเทศ ซึ่งเป็นอันดับที่ยังห่างชั้น กับประเทศชั้นนำอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศ AEC ด้วยกันอย่างมาก เช่น มาเลเซีย และ สิงคโปร์ ที่ได้รับการจัดอันดับที่ ๙ และ ๑๓ ตามลำดับ

นอกจากนี้ รายงานผลสำรวจถึงความเสี่ยงภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบริษัทไฟร์อายอินคอร์เปอเรชั่น เปิดเผยว่าในช่วงครึ่งปีหลังของปี ๒๕๕๘ ประเทศไทยตกเป็นเป้าของภัยคุกคามทางไซเบอร์สูงอันดับ ๑ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และอันดับ ๒ ของภูมิภาคเอเชีย และกลุ่มผู้โจมตีทางไซเบอร์ประกอบด้วย Hacktivist มีวัตถุประสงค์โจมตีเว็บไซต์เพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลเผยแพร่หน้าเว็บไซต์ Cyber Criminal เน้นการโจรกรรมบัตรเครดิตโดยหวังผลประโยชน์ทางการเงิน และ Advanced Persistent Threats หรือเรียกสั้น ๆ ว่า (APT) มีเป้าหมายโจรกรรมข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตและทำลายโครงสร้างพื้นฐาน

ที่จำเป็นมุ่งหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจการเมือง ซึ่งกลุ่มนี้ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระดับประเทศ ผู้โจมตีทางไซเบอร์ขั้นสูงหลากหลายกลุ่ม (APT) มีประเทศไทยเป็นเป้าหมาย รวมทั้งยังตรวจเจออีกว่ากลุ่มที่ไม่สามารถระบุได้อีกหลายกลุ่มมีประเทศไทยเป็นเป้าหมายอีกเช่นกัน กลุ่มอุตสาหกรรมที่ถูกจู่โจมในรูปแบบของ APT เป็นอย่างมากในช่วงครึ่งปีหลังของปี ๒๕๕๘ ได้แก่ หน่วยงานของรัฐบาลกลาง (นับเป็นร้อยละ ๔๕ ขององค์กรทั้งหมดที่ถูกจู่โจม) ภาคบันเทิง สื่อ และการบริการด้านโรงแรม (ร้อยละ ๓๘) เทคโนโลยี (ร้อยละ ๓๓) การผลิต (ร้อยละ ๒๙) พลังงานและสาธารณูปโภค (ร้อยละ ๒๙) หน่วยงานของรัฐในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น (ร้อยละ ๒๘) งานบริการ/ที่ปรึกษา (ร้อยละ ๒๕) และงานบริการด้านการเงิน (ร้อยละ ๒๐) ทั้งนี้ สาเหตุที่ประเทศไทยตกเป็นเป้าหมายเพราะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสาขาอยู่ทั่วโลก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง และองค์กรต่าง ๆ ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบรักษาความปลอดภัยที่แข็งแรง รวมทั้งระบบกฎหมายยังไม่ครอบคลุมดีพอ

๒. แนวนโยบายและยุทธศาสตร์ของต่างประเทศ

องค์การระหว่างประเทศ

การประชุมของกลุ่มประเทศ G8 ในเดือนพฤษภาคม ค.ศ. ๒๐๐๓ ได้มีประกาศหลักการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศออกมาเป็นครั้งแรก ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญก้าวแรกที่มีการถกแถลงถึงเรื่องดังกล่าวในระดับระหว่างประเทศ ซึ่งในเอกสารดังกล่าวได้ระบุนิยามการรักษาความปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่มีประสิทธิภาพว่าหมายความรวมถึงการระบุภัยคุกคามและลดจุดอ่อนของโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหายหรือถูกโจมตี การลดความเสียหายหรือแหล่งที่มาของการโจมตีและระยะเวลาในการฟื้นตัวในเหตุการณ์ที่ความเสียหายหรือการโจมตีเกิดขึ้น และการระบุสาเหตุของความเสียหายหรือแหล่งที่มาของการโจมตีสำหรับการวิเคราะห์โดยผู้เชี่ยวชาญและหรือการสืบสวนสอบสวนโดยหน่วยบังคับใช้กฎหมาย เอกสารของกลุ่มประเทศ G8 กำหนดหลักการ ๑๑ ข้อและส่งเสริมให้ประเทศสมาชิกพิจารณารับไปออกเป็นกฎหมายหรือแนวปฏิบัติ (ระบุไว้ในการประชุมสภาการประชุมอาชญากรรมทางไซเบอร์แห่งสภายุโรป (Council of Europe Cybercrime Convention of 23 November 2001) และการยกระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ

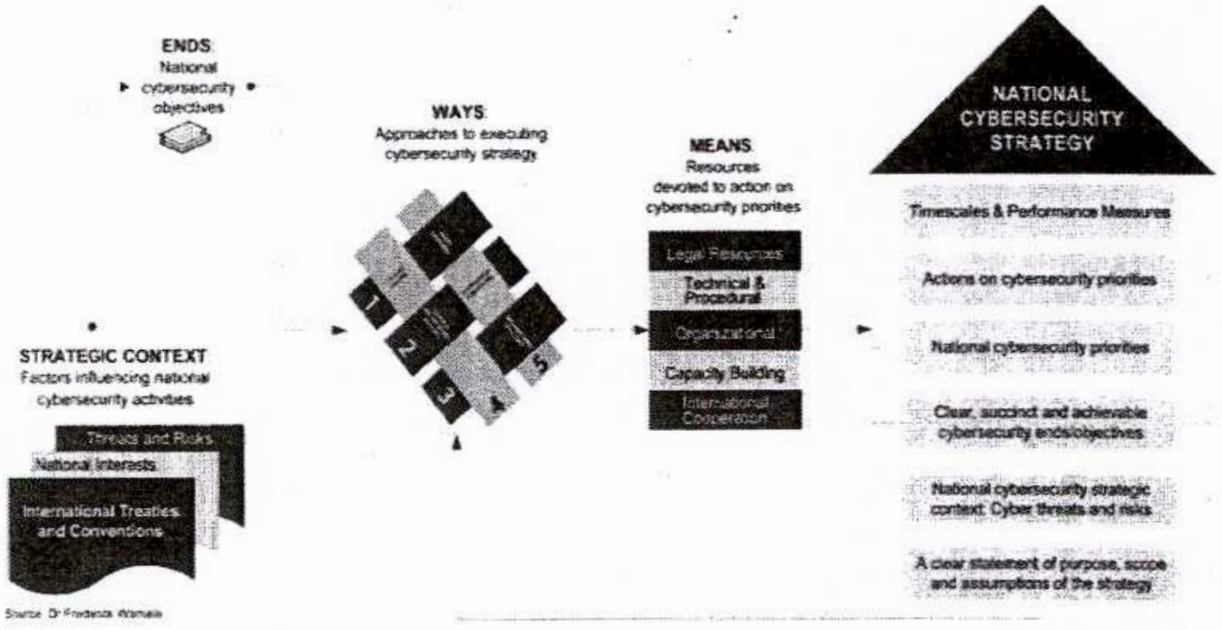
การประชุมใหญ่สหประชาชาติ (United Nations General Assembly) ได้รับรองมติหลายข้อเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ เช่น มติที่ ๕๘/๑๙๙ และมติที่ ๖๔/๒๑๑ เป็นต้น โดยมติที่ ๕๘/๑๙๙ ได้เรียกร้องประเทศสมาชิกและองค์การระหว่างประเทศพิจารณาบางองค์ประกอบในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศ การสนับสนุนหลักการของกลุ่มประเทศ G8 ส่วนมติที่ ๖๔/๒๑๑ ได้นำเสนอเครื่องมือประเมินตนเองอย่างสมัครใจสำหรับประเทศสมาชิกในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของตนเอง

หลังจากออกแนวปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยในปี ค.ศ. ๒๐๐๒ และมีการแก้ไขปรับปรุงแล้ว กลุ่มประเทศ OECD ได้มีมติรับแนวทางเฉพาะเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศซึ่งระบุเป็นสิ่งที่เชื่อมต่อระบบและโครงข่ายสารสนเทศ การระงับหรือทำลายที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพ ความปลอดภัย เศรษฐกิจและประชาชน หรือการทำงานที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลหรือเศรษฐกิจ

สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ได้รับมอบหมายในการประชุมสุดยอดสังคมสารสนเทศ (the World Summit on the Information Society (WSIS) ในปี ค.ศ. ๒๐๐๕ เพื่อเป็นผู้นำเสนอในเรื่องการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต่อมาในปี ค.ศ. ๒๐๐๗ สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศได้เสนอวาระการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Global Cybersecurity Agenda หรือ GCA) ซึ่งต่อมาประเทศสมาชิกสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศได้สนับสนุนเอกสารดังกล่าวซึ่งได้กำหนดกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และกระบวนการทำงานของหุ้นส่วนพหุภาคีระหว่างประเทศเพื่อต่อต้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (International Multilateral Partnership Against Cyber Threats (IMPACT) ซึ่ง IMPACT ถือว่าเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือภาครัฐและเอกชนเพื่อต่อต้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีเนื้อหาและหลักการที่ครอบคลุมฉบับแรก ประเทศสมาชิกสามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญ สิ่งอำนวยความสะดวก และทรัพยากรในการระบุภัยคุกคามทางไซเบอร์และการให้ความช่วยเหลือตามที่ร้องขอ รวมทั้งหน่วยงานขององค์การสหประชาชาติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศ โดยมีธนาคารโลกให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศกำลังพัฒนา

GCA ได้พัฒนายุทธศาสตร์ ๕ ประการ ซึ่งสามเสาหลักแรกประกอบด้วยกรอบกฎหมาย มาตรการทางเทคนิค และโครงสร้างองค์การซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค และการสร้างความสอดคล้องในระดับระหว่างประเทศด้วย ส่วนอีกสองเสาหลักคือการสร้างขีดความสามารถและความร่วมมือระหว่างประเทศใช้กับทุกสาขา GCA กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ๗ ประการ สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศจัดทำเอกสารแนวปฏิบัติเชิงยุทธศาสตร์ด้านความรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (*National Cybersecurity Strategy Guide)*

แนวปฏิบัติดังกล่าวระบุโมเดลยุทธศาสตร์ระดับชาติด้านความรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รายละเอียดตามภาพ ๑



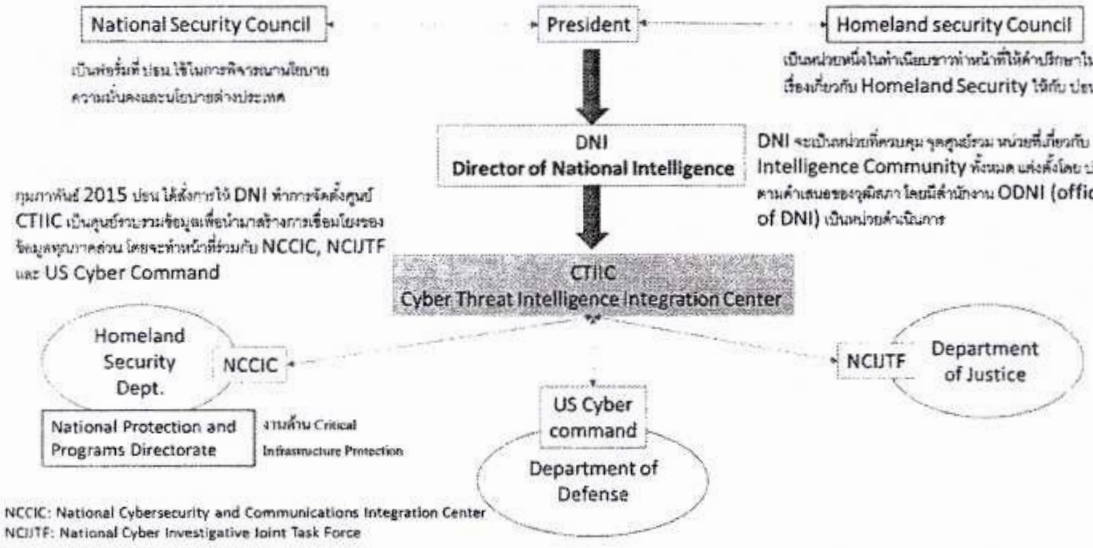
ตามโมเดลนี้หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศต้องจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์หรือปรับปรุงเอกสารที่มีอยู่โดยให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์หลัก

เพื่อให้ประเทศมีโครงการที่สอดคล้องกับมาตรการระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศ นอกจากมาตรการทางกฎหมายและมาตรการทางเทคนิคแล้ว แนวปฏิบัติดังกล่าวได้รับกรอบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แห่งชาติตามโมเดลมาตรฐาน ISO/IEC 27000 ที่กำหนดมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยและแนวปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎ และการรับประกัน ส่วนโครงสร้างองค์กรนั้น แนวปฏิบัติดังกล่าวเสนอให้มีการจัดตั้งหน่วยงานตอบสนองเหตุการณ์ทางคอมพิวเตอร์ระดับประเทศขึ้น (National Computer Incident Response Team หรือ CIRT) เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและการสร้างหุ้นส่วนภาครัฐและเอกชนเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ทันทีทันใด

ประเทศสหรัฐอเมริกา

นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในระดับประเทศริเริ่มครั้งแรกในสมัยประธานาธิบดีคลินตันในปี ค.ศ. ๑๙๙๘ แต่นโยบายยังไม่มีผลเป็นรูปธรรมมากนักเพราะไม่สามารถผ่านเป็นกฎหมายได้ ต่อมารัฐสภาได้ผ่านกฎหมาย Cyber Intelligence Sharing and Protection Act (CISPA) และกฎหมาย SECURE IT Act และกฎหมาย Cybersecurity Act of ๒๐๑๒ ซึ่งก็ได้รับการวิจารณ์จากกลุ่มผู้รณรงค์ทางสิทธิพลเมืองและสิทธิความเป็นส่วนตัวอย่างมาก ล่าสุดรัฐสภาผ่านกฎหมาย Cybersecurity Information Sharing Act (CISA) ในปี ๒๐๑๕ ส่วนยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ปัจจุบันอิงคำสั่งฝ่ายบริหารที่ออกโดยประธานาธิบดีโอบามาในวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๐๑๓ และออกแนวนโยบายประธานาธิบดี Presidential Policy Directive (PPD-21) แม้ว่ามาตรการดังกล่าวมีการประกาศบังคับใช้ คำสั่งดังกล่าวนำเสนอแนวคิดโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่รวมถึงระบบและสินทรัพย์ไม่ว่ากายภาพหรือไม่ที่สำคัญต่อสหรัฐอเมริกาที่หากไม่สามารถทำงานหรือทำลายระบบหรือสินทรัพย์อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

นโยบาย PPD-21 ระบุสาขาโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ ๑๖ สาขา ซึ่งรวมถึงผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตอยู่ในสาขาสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางไซเบอร์ คำสั่งฝ่ายบริการใช้แนวทางแบบองค์รวมในการระบุสามสาขาที่กังวล การแบ่งปันข้อมูล กรอบหลักแนวปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงที่อิงมาตรฐานปัจจุบันและการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว



มาตรการแบ่งปันข้อมูลเป็นนโยบายสำคัญลำดับต้น ๆ ในการเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งด้านปริมาณ ระยะเวลาและคุณภาพเพื่อแบ่งปันระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่ได้รับอนุญาต วัตถุประสงค์หลักของมาตรการดังกล่าวคือเพื่อให้การแบ่งปันข้อมูลระหว่างภาคเอกชนและในทุกระดับของรัฐบาล คำสั่งดังกล่าวส่งเสริมการแบ่งปันข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชนทั้งสองทาง ประการแรก ปลัดกระทรวงความมั่นคงปลอดภัยมาตุภูมิและผู้อำนวยการข้อมูลความมั่นคงแห่งชาติ (DNI: Director of National Intelligence) จัดทำกระบวนการในการแจ้งข้อมูลบริษัทภายในระยะเวลาที่ทันท่วงทีเมื่อพบว่าบริษัทเป็นเหยื่อของการบุกรุกทางไซเบอร์ เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว คำสั่งกำหนดการผลิตและการกระจายรายงานทั้งที่ลับและไม่ลับเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่เป้าหมายที่ถูกโจมตี คำสั่งกำหนดให้กระทรวงความมั่นคงปลอดภัยมาตุภูมิเร่งกระบวนการให้หน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องแบ่งปันข้อมูลในระดับที่ลับและข้อมูลที่อ่อนไหว ประการที่สอง คำสั่งฝ่ายบริหารกำหนดให้ปลัดกระทรวงความมั่นคงปลอดภัยมาตุภูมิและกระทรวงกลาโหมขยายบริการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นสูง (Enhanced Cybersecurity Services หรือ ECS) ให้แก่สาขาอุตสาหกรรมที่มีโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทั้งหมดเพื่อให้เกิดกลไกการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามอย่างทันท่วงทีแก่บริษัทและหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทั้งหมด แม้ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานสำคัญจะมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์จากภาคเอกชนอยู่แล้วในการปกป้องและรักษาความปลอดภัยโครงข่าย แต่บริการ ECS เป็นโครงการสมัครใจที่เน้นการแบ่งปันตัวชี้วัดของกิจกรรมไซเบอร์ที่เป็นภัยระหว่าง DHS และบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เข้าร่วมโครงการ โครงการนี้สื่อสารโดยตรงกับผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตและสร้างแนวทางในการป้องกันองค์กรดังกล่าวด้วยการให้บริการเสริมและความสามารถเชิงพาณิชย์กับหน่วยงานรัฐ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เฉพาะในการระบุภัยคุกคามที่รู้แล้วหรือต้องสงสัยจากหลากหลายแหล่งในรูปแบบของตัวชี้วัด ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวถูกกำหนดในรูปของข้อมูลที่มนุษย์อ่านได้ที่ระบุกิจกรรมที่เป็นภัยคุกคามและข้อมูลเกี่ยวกับ IP addresses, domains, email headers, files, and strings. ตัวชี้วัดนี้สามารถใช้สร้างหลักฐานลายเซ็นการตรวจจับการบุกรุกที่อยู่

ในรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้เกี่ยวกับจราจรโครงข่ายที่พัฒนาเพื่อระบุหรือตอบโต้ภัยคุกคามที่รู้แล้วหรือต้องสงสัย ลายเซ็นกำหนดให้ผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตช่วยยับยั้งกิจกรรมไซเบอร์ที่ประสงค์ร้าย ด้วยการใช้ลายเซ็นเพื่อจัดการกับภัยคุกคาม โครงการ ECS นำเสนอแนวทางใหม่ไม่ต้องการให้มีการกระทำของมนุษย์ในการตอบสนองรายงาน โครงการ ECS ทำให้โครงข่ายที่ดำเนินการโดยเอกชนใช้ประโยชน์จากข้อมูลของภาครัฐแบบทันท่วงทีด้วยระบบอัตโนมัติเพื่อหยุดยั้งการโจมตีก่อนที่จะสำเร็จ แต่อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้โครงการ ECS เป็นเรื่องความสมัครใจจึงยังมีประเด็นเรื่องการแบ่งปันข้อมูล

หน่วยงาน CTIIC (Cyber Threat Intelligence Integration Center) ที่จัดตั้งขึ้นโดยสั่งการโดยประธานาธิบดีโอบามาในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๐๑๕ ให้ DNI ไปดำเนินการ โดน CTIIC เป็นหน่วยงานอยู่ภายใต้กำกับของ DNI (Director of National Intelligence) ทำหน้าที่ "connecting the dots" เอาข้อมูลทุกภาคส่วนมาทำการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การรุกรานทางไซเบอร์ทั้งในและต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศหรือผลประโยชน์ของประเทศ โดยผลการวิเคราะห์และการประเมินสถานการณ์จะนำไปรายงานต่อหน่วยงานกำกับนโยบายระดับสูงต่อไป นอกจากนี้ CTIIC จะต้องช่วยเหลือสนับสนุนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในการชี้เป้า ตรวจสอบ และบรรเทาความสูญเสียอันเกิดจากการรุกรานทางไซเบอร์ พร้อมทำงานร่วมกับ NCCIC ที่อยู่ภายใต้กระทรวง Homeland Security, NCIJTF อันเป็นส่วนหนึ่งของ FBI(Federal Bureau of Investigation) ภายใต้กระทรวงยุติธรรม และ US cyber command ภายใต้กระทรวงกลาโหม CTIIC ทำหน้าที่หลอมรวมข้อมูลต่างของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเข้าด้วยกันในเวลา Real Time ทั้งนี้เพื่อป้องกันการรุกรานทางไซเบอร์

ในเรื่องนโยบายการแบ่งปันข้อมูลกำหนดโดยคำสั่งฝ่ายบริหาร แต่ถือว่าไม่ใช่เรื่องใหม่หน่วยงานรัฐได้เริ่มมีการแบ่งปันข้อมูลไปบ้างแล้ว แต่นโยบายดังกล่าวถือว่าเป็นการยกระดับและจัดการปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัวด้วยการให้มีความเป็นกลางในเรื่องความเป็นส่วนตัวและจำกัดเฉพาะเรื่องโครงสร้างพื้นฐานสำคัญเท่านั้น แต่คำสั่งฝ่ายบริหารดังกล่าวได้รับการวิจารณ์ว่าเกิดความไม่ไว้วางใจจากการปล่อยข้อมูลรั่วไหลกรณีของสโนว์เด็น คำถามของการเงินหรืองบประมาณที่ใช้ในการแบ่งปันข้อมูลความกลัวว่าความสมัครใจจะกลายเป็นการบังคับโดยทางอ้อม นอกจากนี้ การขาดการประเมินผลเชิงประจักษ์ระหว่างการแบ่งปันข้อมูลและจำนวนและความร้ายแรงของเหตุการณ์ไซเบอร์ที่ทำให้โครงการดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้ภาคเอกชนลังเลใจเข้าร่วมโครงการ

กรอบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศคือมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่อิงแนวคิดการบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลมาจากความร่วมมือระหว่างอุตสาหกรรมคำสั่งฝ่ายบริหารกำหนดบทบาทของความเป็นผู้นำของสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Institute of Standards and Technology หรือ NIST) ในการพัฒนากรอบแนวคิดเพื่อลดความเสี่ยงทางไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วยมาตรฐาน วิธีการ กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย ธุรกิจ และแนวปฏิบัติทางเทคโนโลยีในการระบุความเสี่ยงทางไซเบอร์ แต่คำสั่งดังกล่าวกำหนดกรอบการรวมมาตรฐานทางเทคนิคที่สมัครใจอย่างฉันทามติและแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมที่ดีเพื่อให้ครอบคลุมมากที่สุด รวมทั้งมาตรฐานระหว่างประเทศแบบสมัครใจ มาตรฐานที่

สมัครใจและแนวปฏิบัติทางอุตสาหกรรมของภาคเอกชนดังกล่าวอาจได้รับการรับรองจากสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ และบรรจุไว้ในกรอบดังกล่าว

นอกจากนี้ กรอบดังกล่าวได้จัดลำดับความสำคัญ มีความยืดหยุ่น ทำซ้ำได้ อิงสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน และมีประสิทธิภาพในด้านต้นทุนเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบกิจการเทคโนโลยีสามารถระบุ ประเมิน และบริหารความเสี่ยงและให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติเรื่องความมั่นคงปลอดภัยข้ามสาขาอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ ดังนั้น กรอบดังกล่าวจะส่งเสริมให้แนวทางเกี่ยวกับความเป็นกลางของเทคโนโลยี ทำให้สาขาโครงสร้างพื้นฐานสำคัญได้รับประโยชน์จากตลาดที่มีการแข่งขันทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หน่วยงานของรัฐบาลสร้างความชัดเจนว่ากรอบดังกล่าวไม่ได้กำหนดแนวทางแก้ไขแบบเดียวในการจัดการปัญหาทั้งหมด แต่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการยกระดับนวัตกรรมและตระหนักสาขาโครงสร้างพื้นฐานสำคัญมีความต้องการที่แตกต่างกัน หน่วยงานที่ต้องการพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์มีความเป็นไปได้ที่จะได้รับจากตลาดที่หลากหลาย

สถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติได้ออกกรอบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แบบสมัครใจและอิงความเสี่ยงในฐานะมาตรฐานอุตสาหกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อช่วยอุตสาหกรรมในการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ซึ่งเป็นผลมาจากความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน กรอบดังกล่าวส่งเสริมให้ใช้ตัวขับเคลื่อนทางธุรกิจให้กำหนดแนวทางกิจกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ซึ่งเป็นคำถามของการบริการความเสี่ยงทางไซเบอร์ กรอบดังกล่าวประกอบด้วยสามส่วนคือ กรอบหลัก (Framework Core) กรอบเฉาพะสาขา (Framework Profile) และกรอบชั้นปฏิบัติการ (Framework Implementation Tiers)

อนึ่ง แกนหลักของกรอบดังกล่าวประกอบด้วยชุดของกิจกรรมความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ร่วมและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา และรวมถึงบทบาทหน้าที่หลักห้าประการที่ต้องดำเนินการควบคู่กันอย่างต่อเนื่อง เช่น การระบุ การปกป้อง การตรวจสอบ การตอบสนอง และการแก้ไขฟื้นฟู หลังจากมีการประเมิน บทบาทหน้าที่ดังกล่าวจะแสดงให้เห็นมุมมองการบริหารความเสี่ยงในเชิงยุทธศาสตร์ที่ซับซ้อนได้ ในขั้นตอนการปฏิบัติตามกรอบนั้นมีการประเมินว่าแนวปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์แสดงเนื้อหาที่ระบุไว้ตามกรอบ เช่น ความตระหนักความเสี่ยงและภัยคุกคาม การเกิดขึ้นซ้ำและการปรับตัว ในขั้นตอนการปฏิบัติตามกรอบยอมให้มีแนวปฏิบัติที่แตกต่างกันได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องสอดคล้องกับมาตรฐาน แนวทางและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ตามกรอบ เป้าหมายในการพัฒนาการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จากสถานะปัจจุบันให้เป็นสถานะเป้าหมาย ซึ่งในระยะแรกกรอบนี้ได้รับการยกย่องเพราะมีมาตรฐานที่ยืดหยุ่นและไม่ได้กำหนดบังคับ แต่เป็นผลมาจากความร่วมมือของภาคเอกชนร่วมกันและสะท้อนแนวปฏิบัติที่เป็นการยอมรับร่วมกันของภาคเอกชน จากการประเมินกรอบดังกล่าวถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสื่อสารเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนในเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แก่ผู้บริหาร หน่วยงานกำกับดูแล และผู้ผลิตสินค้า แต่ก็มีการวิจารณ์ว่าไม่มีความจำเป็นที่มีหน่วยงานจำนวนมากมายที่ต้อยอมรับกรอบดังกล่าวและมีเนื้อหารายละเอียดจำนวนค่อนข้างมาก และกรอบดังกล่าวสร้างความเข้าใจผิดให้แก่ผู้ประกอบการภาคเอกชนว่ากรอบดังกล่าวเป็นกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตามหรือไม่ ปัจจุบันผู้ประกอบการกังวลว่ากรอบดังกล่าวเป็นการบังคับโดย

ความรับผิดทางกฎหมาย นอกจากนี้การบังคับใช้กรอบไม่เป็นการประกันความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ ประกอบกับความเข้าใจผิดอาจนำไปสู่นโยบายสาธารณะที่ผิดพลาดและหยุดยั้งนวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยสรุปกรอบดังกล่าวมีข้อดีมากกว่าข้อเสียเพราะมีความยืดหยุ่นและเป็นเรื่องความสมัครใจ

สหภาพยุโรป

นโยบายสหภาพยุโรปมุ่งเน้นการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยและความไว้วางใจในสังคมข้อมูลข่าวสารเริ่มจากข้อเสนอของคณะกรรมาธิการในปี ค.ศ. ๒๐๐๑ และมีการประกาศใช้ยุทธศาสตร์ในปี ค.ศ. ๒๐๐๖ แต่การดำเนินการของผู้มีส่วนได้เสียยังไม่เพียงพอ ในปี ค.ศ. ๒๐๐๙ คณะกรรมาธิการสหภาพยุโรปได้ยอมรับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของสหภาพยุโรป (European Program for Critical Infrastructure Protection หรือ EPCIP) กำหนดแนวทางระดับโลกในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของยุโรปและมุ่งเน้นการคุ้มครองยุโรปจากการหยุดยั้งทางไซเบอร์โดยการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมและกำหนดเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศในฐานะส่วนที่สำคัญของเศรษฐกิจและสังคมของยุโรปไม่ว่าจะจัดสินค้าหรือให้บริการหรือประกอบเป็นแพ็ทฟอร์มของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญอื่น ทั้งนี้ หากโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว เกิดหยุดทำงานหรือถูกทำลายอาจเกิดผลกระทบที่ร้ายแรงต่อการทำงานในสังคม คณะกรรมาธิการไก้จัดทำแผนปฏิบัติการซึ่งอิงห้าเสาหลักประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมและการป้องกัน การตรวจสอบและตอบสนอง (ด้วยระบบการแบ่งปันและแจ้งเตือน) การบรรเทาและการฟื้นฟู ความร่วมมือระหว่างประเทศ และเกณฑ์สำหรับโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของสหภาพยุโรปในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในปี ค.ศ. ๒๐๑๑ คณะกรรมาธิการได้ทบทวนผลสำเร็จและมีแผนการสื่อสารติดตามผลซึ่งได้รับการสนับสนุนจากสภายุโรปและรัฐสภายุโรปแต่สหภาพยุโรปเริ่มก้าวใหญ่ในปี ค.ศ. ๒๐๑๓ ด้วยยุทธศาสตร์ความปลอดภัยทางไซเบอร์ใหม่โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของสหภาพยุโรป การสร้างความชัดเจนบทบาทและความรับผิดชอบและกำหนดแผนการทำงาน ยุทธศาสตร์ออกพร้อมกับแนวปฏิบัติความปลอดภัยโครงสร้างและสารสนเทศและยังมีการเจรจากับสถาบันต่าง ๆ

ยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของสหภาพยุโรประบุหลักการที่ควรแนะนำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยภายในสหภาพยุโรปและระหว่างประเทศ สหภาพยุโรปเน้นคุณค่าหลักของยุโรปในยุคดิจิทัลเหมือนกับโลกทางกายภาพรวมทั้งการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน เสรีภาพการแสดงออก ข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต วิสัยทัศน์ ของสหภาพยุโรปในยุทธศาสตร์ระบุ ๕ ยุทธศาสตร์สำคัญดังนี้ ประการแรกคือความพร้อมรับมือไซเบอร์ โดยระบุว่าสหภาพยุโรปมีจุดอ่อนโดยไม่มีความพยายามอย่างจริงจังในการยกระดับขีดความสามารถของภาครัฐและภาคเอกชน ทรัพยากรและกระบวนการในการปกป้อง การตรวจสอบและจัดกับการเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์

ตามแนวนโยบายของ NIS สหภาพยุโรปได้เดินตามนโยบายดังกล่าว เช่น การจัดตั้งหน่วยงานความมั่นคงปลอดภัยโครงข่ายและสารสนเทศแห่งสหภาพยุโรป (European Network and Information Security Agency หรือ ENISA) ในปี ค.ศ. ๒๐๐๔ ซึ่งสนับสนุนให้ประเทศสมาชิกพัฒนาขีด

ความสามารถในการพร้อมรับมือความปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วยการสร้างผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ อาทิ พลังงาน ขนส่ง และระบบควบคุมอุตสาหกรรม

วาระดิจิทัลสำหรับยุโรป (Digital Agenda for Europe หรือ DAE) ปี ค.ศ. ๒๐๑๐ เน้นความเชื่อมั่นและความมั่นคงปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กว้างขวางขึ้น โยเน้นย้ำความจำเป็นสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ร่วมมือในความพยายามรวมเป็นหนึ่งเพื่อประกันความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมรับมือโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อยกระดับความพร้อมรับมือทางไซเบอร์ ยุทธศาสตร์มุ่งเน้นการสร้างความตระหนักและผู้ใช้บริการโดยการตีพิมพ์รายงาย การจัดประชุมสัมมนา และสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ยุทธศาสตร์ที่สองเป็นการลดอาชญากรรมทางไซเบอร์ด้วยการออกกฎหมายที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพและพัฒนาขีดความสามารถในการบังคับใช้กฎหมายในการปราบปรามและสร้างกลไกความร่วมมือในระดับยุโรป ยุทธศาสตร์ที่สามคือการพัฒนานโยบายป้องกันทางไซเบอร์และขีดความสามารถที่เกี่ยวกับนโยบายป้องกันประเทศและความมั่นคงร่วม (Common Security and Defence Policy หรือ CSDP) หากสหภาพยุโรปมีเป้าหมายสร้างความร่วมมือร่วมกันระหว่างสหภาพยุโรปและ NATO ในการเพิ่มความพร้อมในการรับมือสำหรับโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศทั้งของรัฐบาล และเอกชน ยุทธศาสตร์ที่สี่คือการพัฒนาทรัพยากรทางอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ โดยการส่งเสริมตลาดเดียวสำหรับสินค้าความปลอดภัยทางไซเบอร์และส่งเสริมการลงทุนในการวิจัยแลพัฒนา และนวัตกรรม ยุทธศาสตร์สุดท้ายคือการจัดทำนโยบายระหว่างประเทศที่สอดคล้องในระดับยุโรปและส่งเสริมคุณค่าร่วมโดยการพูดจากับประเทศที่สามเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ยุทธศาสตร์นี้ได้กำหนดกิจกรรมความปลอดภัยทางไซเบอร์ควรกระจายไปทั้งสามหลักการ เช่น NIS การบังคับใช้กฎหมายและการป้องกันประเทศ ที่ดำเนินการภายใต้กรอบทางกฎหมาย และดังนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งในระดับสหภาพยุโรปและประเทศสมาชิก

ความมั่นคงปลอดภัยโครงข่ายและสารสนเทศ (NETWORK AND INFORMATION SECURITY หรือ NIS) ข้อเสนอข้อกำหนดของ NIS คือแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงความปลอดภัยระบบอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ รวมทั้งโครงข่ายของเอกชนที่มีส่วนสำคัญกับการดำเนินงานของสังคม โดยมีการกำหนดเงื่อนไขกับประเทศสมาชิกและผู้ประกอบกิจการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น พลังงาน ขนส่ง และบริการสารสนเทศทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสังคมเครือข่าย โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการเตรียมความพร้อมและยกระดับความร่วมมือ ส่วนผู้ประกอบกิจการต้องดำเนินการจามขั้นตอนที่รักษาความปลอดภัยจากภัยคุกคามและรายงานเหตุการณ์ที่ร้ายแรงกับหน่วยงานที่กำหนด แต่แนวทางดังกล่าวใช้วิธีการแบบสมัครใจ ยกเว้นในกิจการโทรคมนาคมที่เป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญกับกับกิจการอื่น เช่น ธนาคาร ตลาดหลักทรัพย์ พลังงาน ขนส่ง และการบริหารราชการ เป็นต้น ต้องจัดให้มีมาตรฐานบริหารความเสี่ยงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการกำหนดภาระหน้าที่เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการแข่งขันให้เกิดขึ้นและลดช่องว่างทางกฎหมาย

ทั้งนี้ เนื้อหากฎหมายของสหภาพยุโรปกำหนดให้ผู้ให้บริการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องบริหารโครงข่ายโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและมีหน้าที่ต้องแจ้งหากมีการฝ่าฝืนความมั่นคงปลอดภัยที่มี

นัยสำคัญ ข้อกำหนดของสหภาพยุโรป กำหนดให้การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องเป็นไปตามเงื่อนไขและข้อยกเว้น รวมถึงมาตรการด้านความปลอดภัยตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูล และในสาขาสื่อสารนั้น ข้อบังคับของสหภาพยุโรปกำหนดให้ผู้ที่เก็บรวบรวมข้อมูลรายงานเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืนข้อมูลส่วนบุคคลแก่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนด Directive 2008/114, EPCIP กำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับข้อกำหนดของ NIS แต่ EPCIP ไม่ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องรายงานการฝ่าฝืนที่ร้ายแรง และไม่จำเป็นต้องกำหนดเครื่องมือให้ประเทศสมาชิกต้องร่วมมือและมีการจัดการกับเหตุการณ์ดังกล่าว ข้อกำหนดล่าสุดที่เกี่ยวกับการโจมตีระบบสารสนเทศที่มีความสอดคล้องกันในเรื่องการกระบวนการทางอาญาสำหรับโทษบางประเภท แต่ไม่ได้ระบบความเสี่ยงและเหตุการณ์ของ NIS จากมมุมมองในเชิงป้องกัน ตอบสนองและบรรเทาผลกระทบ

หัวใจสำคัญของข้อกำหนดคือการกำหนดให้ประเทศสมาชิกจัดทำกรอบยุทธศาสตร์สำหรับการรักษาความปลอดภัยระบบโครงข่ายและสารสนเทศ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและคณะกรรมาธิการ การจัดทำเงื่อนไขความปลอดภัยสำหรับผู้ประกอบการเอกชน ทั้งนี้ ประเทศสมาชิกจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และกำหนดขอบเขตและแผนงานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย และประเทศสมาชิกต้องกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบและจุดประสานงานหลักในเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งต้องจัดตั้งทีมตอบสนองฉุกเฉินด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Emergency Response Team หรือ CERT) ประการที่สอง เครือข่ายความร่วมมือของหน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะกรรมาธิการ และ ENISA จะร่วมมือต่อต้านความเสี่ยงและเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบโครงข่ายและสารสนเทศด้วยการแบ่งปันข้อมูล รวมทั้งสร้างระบบการเตือนภัยอย่างทันท่วงทีภายในเครือข่ายโดยเฉพาะเหตุการณ์โจมตีขนาดใหญ่ซึ่งอาจเกินขีดความสามารถในการตอบสนองในระดับประเทศหรืออาจเกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งประเทศ ประการที่สามในข้อกำหนดระบุเงื่อนไขการรักษาความปลอดภัยและการแจ้งเหตุการณ์กล่าวคือให้ประเทศสมาชิกกำหนดให้ประเทศสมาชิกจัดให้มีมาตรการทางเทคนิคและองค์กรในการบริหารความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยระบบโครงข่ายและสารสนเทศที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของตน มาตรการดังกล่าวต้องสอดคล้องกับความก้าวหน้าและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่มีอำนาจจะได้รัยการแจ้งในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบ ระยะเวลาของเหตุการณ์โจมตี และขอบเขตพื้นที่ ในกรณีที่เหตุการณ์ถูกโจมตีอยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วไป ควรจะต้องประกาศแจ้งให้ทราบเป็นการทั่วไป นอกจากนี้ กำหนดให้ประเทศสมาชิกมีอำนาจในการสืบสวนหากไม่มีการปฏิบัติตามเพื่อให้ผู้ประกอบการแจ้งข้อมูล รวมทั้งอาจให้มีการตรวจสอบโดยบุคคลที่สาม และออกคำสั่งที่มีผูกพันให้กระทำได้ รวมทั้งให้อำนาจประเทศสมาชิกกำหนดกฎเกณฑ์และการลงโทษที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกรณีที่มีการละเมิดและจำต้องดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว

หน่วยงาน CSIRT/CERT (Computer Security Incidence Response Team/Computer Emergency Response Team) เป็นหน่วยงานที่ดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ของแต่ละประเทศ มีการประสานการดำเนินงานกับศูนย์ประสานงาน CERT/CC ของสหรัฐ มีการรวมตัวกันดูแลในระดับภูมิภาคเช่น APCERT ของประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และในระดับโลก เช่น FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams) รวมถึงมีหน่วยงาน IMPACT (International Multilateral Partnership against Cyber Threats) แห่งสหประชาชาติคอยให้ความช่วยเหลือ การดำเนินงานของ

CSIRT/CERT ทั่วโลกมีรูปแบบเดียวกัน คือ (๑) การให้บริการเชิงรุก (แจ้งเตือนล่วงหน้า เฝ้าระวังและประเมินความปลอดภัย) (๒) การให้บริการเชิงรับ (แจ้งเตือนภัย จัดการเหตุการณ์ รับมือกับช่องโหว่และสิ่งแปลกปลอม) และ (๓) การจัดการคุณภาพ (วิเคราะห์ความเสี่ยง รักษาความต่อเนื่องของธุรกิจและฟื้นสภาพ ให้คำปรึกษาและสร้างความตระหนัก) โดย CSIRT/CERT แบ่งเป็นห้าระดับ ได้แก่ (๑) ระดับนานาชาติ (๒) ระดับชาติ (๓) ระดับผู้ให้บริการเครือข่าย (๔) ระดับผู้จำหน่าย และ (๕) ระดับองค์กร

สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยไซเบอร์ มีการจัดตั้งกระทรวงความมั่นคงแห่งมาตุภูมิ (Department of Homeland Security: DHS) มีการกำหนดแผนคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานแห่งชาติ มีหน่วยงาน US-CERT ดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ในประเทศ มีการจัดตั้ง CERT/CC เพื่อเป็นศูนย์ประสานงาน CSIRT/CERT ของนานาชาติ จัดตั้ง CSIRT/CERT ระดับภาคส่วน (sector) เพื่อดูแลกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ กระทรวงกลาโหมสหรัฐได้เตรียมการด้านสงครามไซเบอร์ ในการรับมือภัยคุกคามได้จัดทำขั้นตอนที่ละเอียด ได้แก่ (๑) การตรวจหาภัยคุกคาม (๒) การวิเคราะห์เบื้องต้น และการระบุเหตุการณ์ (๓) การโต้ตอบเบื้องต้น (๔) การวิเคราะห์ภัยคุกคาม (๕) การโต้ตอบและการคืนสภาพ และ (๖) การวิเคราะห์หลังเกิดเหตุการณ์ ITU (International Telecommunication Union) แห่งสหประชาชาติได้จัดอันดับในปี ค.ศ. ๒๐๑๔ ให้สหรัฐอเมริกามีความปลอดภัยไซเบอร์เป็นอันดับหนึ่งของโลก

สมาชิกสหภาพยุโรปมีการรวมกลุ่มจัดตั้ง CERT-EU เพื่อประสานงานและกระตุ้นให้กับ CSIRT/CERT ของแต่ละประเทศร่วมดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างเหนียวแน่น และการแจ้งเตือนภัยให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมี EGC (European Government CERT) ซึ่งเกิดจากการรวมตัวของประเทศสมาชิกและให้ความช่วยกันทางด้านเทคนิคแบบไม่เป็นทางการ ITU ได้จัดอันดับในปี ๒๕๑๔ ให้สหราชอาณาจักรและเยอรมันมีความปลอดภัยไซเบอร์เป็นอันดับ ๕ ของโลก โดย CERT-Bund แห่งเยอรมันเป็นศูนย์การรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ และ CPNI (Centre for the Protection of National Infrastructure) แห่งสหราชอาณาจักรเป็นศูนย์ป้องกันโครงสร้างพื้นฐานแห่งชาติในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีการจัดตั้ง APCERT (Asia Pacific Computer Emergency Response Team) โดย JPCERT/CC ของญี่ปุ่นเป็นแกนนำเพื่อสร้างเครือข่ายการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ในภูมิภาค ประกอบด้วย CSIRT/CERT จานวน ๒๗ หน่วย จาก ๒๐ ประเทศ และมีบริษัทชั้นนำด้านไอทีให้การสนับสนุน โดยมีญี่ปุ่นเป็นแกนนาและเป็นพี่เลี้ยงในการให้ความช่วยเหลือในการจัดตั้งกลุ่ม CSIRT/CERT แก่ชาติต่าง ๆ ส่วนเกาหลีใต้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Korea Information Security Agency: KISA) และมี KISC (Korea Internet Security Center) หรือ KrCERT ทาหน้าที่ดูแลด้านการเฝ้าระวังดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ เป็นผู้ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์ (ROOT CA) ของประเทศ เป็นหน่วยงานแห่งแรกของเอเชียที่เข้าเป็นสมาชิก FIRST สาหรับในอาเซียนนั้น สิงคโปร์ได้รับความยอมรับเป็นอย่างมาก โดย SingCERT จัดการฝึกซ้อมรับมือภัยไซเบอร์ให้กับอาเซียนอย่างต่อเนื่อง สิงคโปร์มีบุคลากรที่พร้อมและได้รับการรับรองจาก CISSP และ GIAC เป็นจำนวนมาก ส่วนมาเลเซียมีศูนย์ความปลอดภัยไซเบอร์มาเลเซีย (CyberSecurity Malaysia) และเป็นฐานที่ตั้งหน่วยงาน IMPACT ของสหประชาชาติ มีการแยกส่วนการทางาน เช่น MyCERT ดูแลเรื่องการแจ้งเตือนภัย มี Cyber999 เป็นหน่วยรับเรื่อง ทั้งสิงคโปร์และมาเลเซียเน้นการสร้าง

community networks เพื่อดูแลในภาคส่วนต่าง ๆ ทำให้การรักษาความปลอดภัย ความครอบคลุม และมีประสิทธิภาพมาก

สำหรับอาเซียนได้กำหนดแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน (CIIP Guidelines) โดยมีมีหลักการสำคัญดังนี้

(๑) การเตรียมพร้อมเพื่อพัฒนานโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศในอาเซียน โดยการวางแผนกิจกรรมที่มีเป้าหมายในการประเมินผลระดับประเทศว่าอะไรเป็นเป้าหมายที่ต้องการ

(๒) การจัดตั้งนโยบายหรือยุทธศาสตร์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยการระบุโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศ ระบุเจ้าของ/ผู้ดำเนินงาน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยการจัดทำร่างแผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศ

(๓) การจัดทำแนวปฏิบัติมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย โดยการจัดทำนโยบายและกระบวนการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ

(๔) การจัดทำโครงสร้างการบริหารและระบุผู้มีส่วนได้เสีย โดยการระบุบทบาทและความรับผิดชอบสำหรับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศ การกำหนดกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและสถาบันที่เกี่ยวข้อง การระบุโครงสร้างองค์กร เช่น การแต่งตั้ง CISO

(๕) การจัดทำระบบการแบ่งปันข้อมูลระหว่างรัฐบาลและหรือหน่วยงานกำกับดูแลและภาคเอกชน ด้วยการจัดทำโมเดลการแบ่งปันข้อมูลภัยคุกคามที่เกิดขึ้น

(๖) การบริหารภาวะวิกฤตความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การมีแผนตอบสนองเหตุการณ์และแผนการจัดการหรือฟื้นฟูภัยพิบัติ

(๗) การทดสอบทางไซเบอร์ โดยการประเมินความมีประสิทธิภาพของมาตรการด้วยการทดสอบอยู่สม่ำเสมอ โดยดำเนินการกับเจ้าของและผู้ดำเนินงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศและหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๘) การสร้างความตระหนักแก่เจ้าของและผู้ดำเนินการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศ รวมทั้งการสร้างความหนักแก่พนักงาน ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

(๙) การสร้างหุ้นส่วนภูมิภาค โดยการเสริมสร้างความประสานงานและร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิก เช่น การแต่งตั้งจุดประสานงานของแต่ละประเทศ

ออสเตรเลีย

ภายใต้กรอบ "ยุทธศาสตร์การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโครงข่ายพื้นฐานที่สำคัญ (Critical Infrastructure Resilience Strategy: CIR)" ของรัฐบาลออสเตรเลีย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสามารถดำรงคงอยู่ภายใต้สภาวะเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพราะว่าการดำรงคงอยู่ของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญมีผลต่อความมั่นคง ปลอดภัยของชาติ การกินดีอยู่ดีของประชาชนและการดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข และในยุทธศาสตร์นี้ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

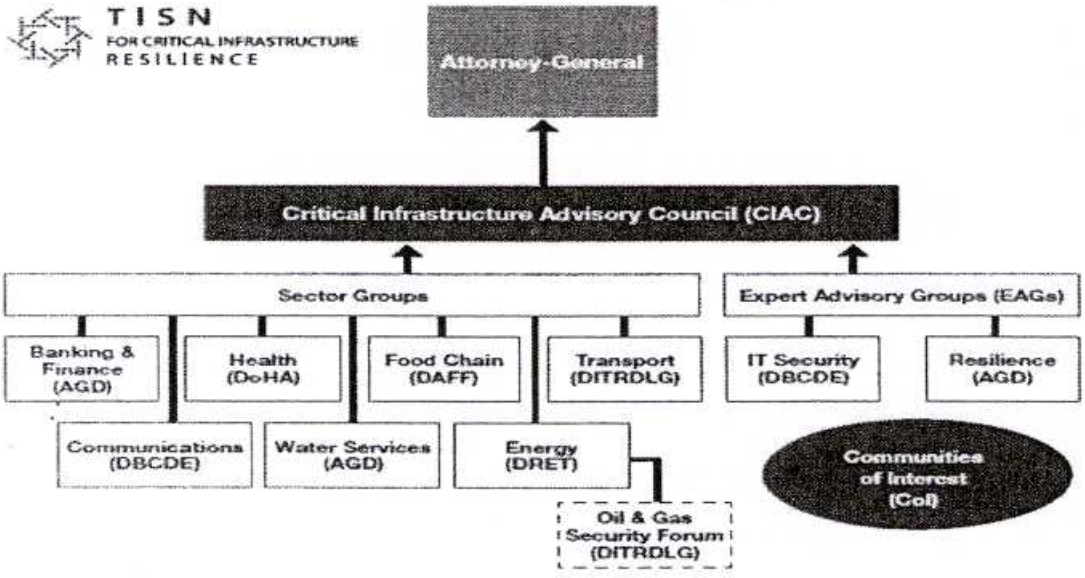
๑. ผู้เป็นเจ้าของหรือผู้ดำเนินการโครงข่ายพื้นฐานที่สำคัญ(รวมถึงรัฐบาลออสเตรเลีย) จะต้องมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้เพื่อให้ดำรงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถบ่งชี้แนวโน้มความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้

๒. ผู้เป็นเจ้าของหรือผู้ดำเนินการโครงข่ายพื้นฐานที่สำคัญ(รวมถึงรัฐบาลออสเตรเลีย) จะต้องมีพัฒนาการความสามารถในการบริหารจัดการต่อความเสี่ยงทั้งที่สามารถคาดการณ์จะเกิดขึ้นได้และที่อยู่นอกเหนือการคาดการณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ดำรงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้การดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์นี้ ได้มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

แนวการปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลตามยุทธศาสตร์ข้อที่ ๑ การสร้างปฏิบัติการร่วมระหว่างภาครัฐและเอกชนผู้เป็นเจ้าของหรือผู้ดำเนินการโครงข่ายพื้นฐานที่สำคัญ ทางรัฐบาลได้มีการตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้น Trusted Information Sharing Network (TISN) ในปี ๒๐๐๓ เพื่อดำเนินการ โดยมีโครงสร้างดังนี้

The Australian Government's Trusted Information Sharing Network (TISN) for Critical Infrastructure Resilience



AGD	Attorney-General's Department
DAFF	Department of Agriculture, Fisheries and Forestry
DBCDE	Department of Broadband, Communications and the Digital Economy
DoHA	Department of Health and Ageing
DITRDLG	Department of Infrastructure, Transport, Regional Development and Local Government
DRET	Department of Resources, Energy and Tourism

หน่วยงาน TISN จะทำหน้าที่ทำให้การทำงานร่วมภาครัฐและเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่นการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการก่อการร้าย โดยข้อมูลเหล่านี้ได้มาจากหน่วยงานการข่าว หน่วยงานความมั่นคงต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลของภาคเอกชน ทั้งนี้เพื่อประเมินความเสี่ยงที่โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญจะโดยโจมตีเพื่อก่อการร้าย โดยผลการวิเคราะห์จะได้สร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงต่อการโจมตีให้แก่เจ้าของและผู้ดำเนินการ

โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญทั้งของภาครัฐและเอกชน และมีการตัดสินใจบริหารงานอย่างเหมาะสมต่อความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นรวมทั้งเตรียมการวางแผนบรรเทาผลกระทบกรณีที่ผู้ก่อการร้ายสามารถโจมตีเข้ามาได้

แนวการปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลตามยุทธศาสตร์ข้อที่ ๒ การพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อความจำเป็นการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโครงข่ายพื้นฐานที่สำคัญในกรณีที่มีเหตุวิกฤตเกิดขึ้น จากข้อมูลสัดส่วนระหว่างาภาครัฐกับเอกชนของการเป็นเจ้าของหรือผู้ดำเนินการโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ จะมีสัดส่วนจากภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ ในอดีตที่ผ่านมาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเหล่านี้ยังไม่เตรียมการรองรับผลกระทบอันคาดไม่ถึงไว้ การที่จะต้องมีการสร้างความตระหนักรวมทั้งมีการลงทุนเพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤติต่างย่อมมีความจำเป็น แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจยังต้องคงความสามารถในการแข่งขันและผลตอบแทนในการลงทุนไว้ให้ได้ในขณะเดียวกัน

ภาคผนวก ข.

กรอบแนวคิดระหว่างประเทศ
ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ

ภาคผนวก ข.

กรอบแนวคิดระหว่างประเทศของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ

ITU ได้มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับสังคมสารสนเทศนานาชาติว่า"สังคมข้อมูลทั่วโลกนั้นควรที่จะได้รับความเชื่อมั่นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรักษาความปลอดภัยที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกันเพื่อประโยชน์ของมนุษยชาติด้วยเหตุผลนี้เมื่อวันที่ ๑๗ พ.ค. ๒๐๐๗ ITU จึงได้เปิดเป็นวาระการประชุมที่ชื่อ The Global Cybersecurity Agenda (GCA) เพื่อกำหนดกรอบในด้าน Cyber Security ระหว่างประเทศเพื่อเพิ่มความท้าทายและให้เกิดสามารถในการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศและพยายามที่จะเชิญชวนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการพยายามร่วมกันเพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยในยุคสังคมข่าวสารซึ่งในกรอบข้อกำหนดจะประกอบด้วย ๕ หลักการดังนี้

๑. มาตรการทางกฎหมาย อาชญากรไซเบอร์ในปัจจุบันจะคุกคามในทุกประเทศที่มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตทำให้องค์กรอาชญากรรมเพิ่มขึ้นอย่างมากเนื่องจากอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงต่ำที่จะถูกจับได้และถือเป็นภาคธุรกิจที่สามารถทำเงินได้มากจึงเกิดเป็นความจริงที่ว่าช่องโหว่ของกฎหมายในระดับประเทศและระดับภูมิภาคยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะเอาผิดหรือติดตามผู้กระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ได้ซึ่งปัญหาหลักคือการขาดการประสานงานกันของประเทศต่าง ๆ เกี่ยวกับการออกกฎหมายหรือมาตรการเพื่อป้องกันการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์รวมถึงการแยกประเภทของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันทำให้การสืบสวนสอบสวนและการฟ้องคดีเป็นเรื่องยาก ถึงแม้ว่าในบางประเทศจะได้มีความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหานี้และได้ดำเนินการไปบ้างแล้วแต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมดเนื่องจากอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถสื่อสารและส่งข้อมูลไปได้ทั่วโลกการออกมาตรการหรือกฎหมายจึงควรได้รับความร่วมมือในระดับนานาชาติด้วยเช่นกัน

ทรัพยากรในการออกกฎหมายสำหรับการกระทำผิดทางไซเบอร์ของ ITU สำหรับทรัพยากรและเนื้อหาในการที่จะออกกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์นั้น ITU มีจุดประสงค์เพื่อต้องการที่จะช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ให้เข้าใจในเจตนารมณ์ของกฎหมายเกี่ยวกับ Cyber Security และกำหนดให้สอดคล้องกับกรอบของกฎหมายของประเทศนั้น ๆ ในการออกกฎหมายสำหรับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ซึ่งถือว่ามาตรการนี้ ITUกำหนดให้เป็นหลักการแรกของ GCA โดยจะต้องมีกระบวนการในการออกกฎหมายที่รัดกุมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนดและสามารถพัฒนาเป็นกฎหมายว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ได้ทั่วโลกและมีผลบังคับสอดรับกับมาตรการและนโยบายทางกฎหมายของประเทศที่นำไปใช้และระดับภูมิภาคได้ซึ่งกระบวนการนี้ ITU ได้มอบหมายให้ ITU-Development (ITU-D) ศึกษาวิธีการกำหนดระเบียบที่เกี่ยวกับ Cyber Security ระดับชาติและมุ่งเน้นที่จะกำหนดโครงสร้างทางกฎหมายที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ของการกำหนด Cyber Security ระดับชาติ

ทั้งนี้เป็นที่ยอมรับในหลาย ๆ ประเทศถึงกรณีการออกกฎหมาย ICTs ที่ไม่เหมาะสมและการนำไปใช้ผิดประเภทนั้นก็เพื่อวัตถุประสงค์ทางอาญาอื่น ๆ รวมทั้งกิจกรรมที่มีจุดประสงค์เพื่อส่งผลกระทบต่อโครงสร้างข้อมูลที่สำคัญของประเทศและทั่วโลกเนื่องมาจากภัยคุกคามเหล่านี้สามารถเกิดได้ทุกที่ทั่วโลกทำให้ระบุประเทศที่ถูกคุกคามได้ยากและต้องใช้ความร่วมมือระหว่างประเทศความช่วยเหลือเรื่อง

การสืบสวนสอบสวนและกฎหมายที่ใช้ร่วมกันได้ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกประเทศจะต้องกำหนดกรอบของกฎหมายในการต่อสู้กับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์และให้เกิดความสะดวกในการบังคับใช้กฎหมายร่วมกันระหว่างประเทศในปัจจุบัน ITU ได้มีการเผยแพร่คู่มือที่เกี่ยวกับออกกฎหมายว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์จำนวน ๒ ฉบับ คือ ITU Toolkit for Cybercrime และ "Understanding Cybercrime : A Guide for Developing Countries" โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ประเทศที่กำลังพัฒนาเข้าใจปัญหาของ Cyber Crime ในระดับชาติและนานาชาติรวมถึงการเจริญเติบโตของภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อประเมินสถานการณ์ในระดับภูมิภาคและให้ความช่วยเหลือกับประเทศต่าง ๆ ในการสร้างรากฐานทางกฎหมายซึ่งคู่มือฉบับนี้จะกล่าวถึงภาพรวมของภัยคุกคามและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เข้าข่ายมากที่สุดที่เพื่อเชื่อมโยงกับกฎหมายหรือการกำหนดลักษณะของอาชญากรรมโดยมุ่งเน้นไปที่ประเทศกำลังพัฒนา

๒. มาตรการทางเทคนิคและขั้นตอนการดำเนินการ เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการรับ-ส่งข้อมูลออนไลน์แต่ก็ยังมีคนบางกลุ่มใช้ประโยชน์เครือข่ายเหล่านี้ในการก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์เช่นการบุกรุกช่องโหว่ของซอฟแวร์ทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบของเครือข่ายในองค์กรซึ่งอาจจะส่งผลเสียลุกลามไปสู่เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านซอฟแวร์และฮาร์ดแวร์ ในส่วนของการดำเนินการด้านเทคนิคนั้น ITU's Standardization Sector (ITU-T) มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกันในการทำงานร่วมกันระหว่างรัฐบาลกับเอกชนและส่งเสริมให้เกิดการประสานงานกันในเชิงนโยบายด้านมาตรฐานความปลอดภัยในระดับนานาชาติซึ่งมาตรฐานต่างๆที่กำหนดขึ้นมานั้นมีส่วนสำคัญในการที่จะพัฒนาองค์กรและอุดช่องโหว่ต่างๆในการรักษาความปลอดภัย ดังนั้น ITU จึงได้มีการพัฒนาในภาพรวมต่างๆเช่นความต้องการด้านความปลอดภัยความปลอดภัยเบื้องต้นสำหรับผู้ดูแลระบบรายละเอียดด้านความปลอดภัยทางเทคนิคสำหรับระบบต่าง ๆ เช่น IP-Based (NGNH.323IP Cable Com)โดยมีข้อแนะนำเกี่ยวกับวิธีการระบุภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์และสามารถที่จะการตอบโต้ได้เพื่อลดความเสี่ยงในการโดนคุกคาม

ในแง่ภารกิจของ ITU ในการรักษาความปลอดภัยทางเทคนิคนั้นมุ่งเน้นให้ครอบคลุมหลายๆเหตุการณ์เช่นการดักข้อมูลหรือขโมยข้อมูลการโจมตีเพื่อให้เกิดการปฏิเสธการให้บริการเป็นต้นสำหรับการตรวจสอบความปลอดภัยสำหรับการสื่อสารโทรคมนาคมและการสื่อสารโทรคมนาคมนั้น ITU ได้กำหนดสถาปัตยกรรมความปลอดภัยสำหรับระบบการให้บริการการสื่อสารแบบ end-to-end โดยมีการกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบข้อมูลยืนยันสิทธิและเข้ารหัสสำหรับการตรวจสอบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและเป็นความลับผ่านเครือข่ายสาธารณะซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องมีแนวทางในการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนและสอดคล้องกันกับมาตรฐานที่มีอยู่ใช้งานในปัจจุบันและอนาคตโดยที่กำหนดออกมาเป็น "แนวทางการพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัย" ซึ่งสามารถจำแนกได้ ๕ ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ : ICT Standard Development Organizations and Their Work ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างของแผนงานและรายละเอียดที่แตกต่างกันขององค์กรต่าง ๆ เช่น ITU, ISO, IEC, IETF, OAIS, ATIS, ETSI, IEEE, 3GPPและ 3GPP 2) โดยจะต้องมีการปรับให้มีความสอดคล้องกันของคำจำกัดความต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ ๒ : Approved ICT Security Standard แนะนำฐานข้อมูลมาตรฐานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับรองซึ่งจะต้องมีคำแนะนำในการใช้งานฐานข้อมูลขั้นตอนรวมถึงรายละเอียดของคำต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ ๓ : Security Standard under Development บทสรุปมาตรฐานภายใต้การพัฒนาโดย ITU และISO/IEC (โดยจะต้องดีกว่ามาตรฐานเดิม)รวมถึงอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานมาตรฐานว่าจะมีการทำงานกันอย่างไรซึ่งในขั้นตอนนี้ก็ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้อยู่

ขั้นตอนที่ ๔ : Future need and proposed new security standard ความต้องการในอนาคตและนำเสนอมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยใหม่โดยอธิบายขอบเขตการทำงานต่าง ๆ ในอนาคตและร่วมกันระบุช่องโหว่ของมาตรฐานหรือจัดทำข้อเสนอต่างๆเพิ่มเติมในการทำงานสำหรับมาตรฐานใหม่

ขั้นตอนที่ ๕ : Best Practice เป็นการกำหนดข้อปฏิบัติที่ดีที่สุดออกมาโดยจะต้องมีการกำหนดร่วมกันจากสมาชิกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงแนวทางการปฏิบัติจะรวมถึงการทำงานในอนาคตขององค์กรมาตรฐานต่างๆและจะเปลี่ยนผ่านสู่รูปแบบการทำงานที่เป็นลักษณะของฐานข้อมูล

บทบาทด้านการรักษาความปลอดภัยทางเทคนิคของ ITU Radiocommunication Sector (ITU-R) ในการจัดการคลื่นความถี่วิทยุของโลกเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและถือเป็นการกำหนดสภาพแวดล้อมให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศยกตัวอย่างเครือข่ายไร้สาย เช่น 3G แทบจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันไปแล้วรวมถึงการจัดการคลื่นความถี่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากนานาประเทศด้วย ดังนั้น ITU-R จึงต้องมีความเป็นธรรมในการที่จะจัดการคลื่นให้มีความเสมอภาคกันและนำคลื่นความถี่มาใช้อย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วยภารกิจและการพัฒนาดังกล่าวทำให้การเจรจาในระดับนานาชาติเกี่ยวกับเรื่องข้อผูกพันทางสัญญาระหว่างประเทศลดความซับซ้อนลงมากทำให้บทบัญญัตินานาชาติวิทยุคมนาคมและสนธิสัญญาต่าง ๆ ระหว่างประเทศถูกนำมาตัดสินใจและทำข้อตกลงร่วมกันภายใต้การประชุม (WRC) ซึ่งในที่ประชุมจะพิจารณากำหนดแผนระดับภูมิภาคทั่วโลกและนำแผนที่กำหนดมาใช้สำหรับพื้นที่ที่แตกต่างกันรวมถึงกำหนดคลื่นความถี่ที่ใช้งานประเภทต่างๆทั้งความถี่เชิงพาณิชย์ความถี่ความมั่นคงและความถี่สาธารณะทั้งนี้ WRCs จะจัดขึ้นทุก ๆ ๓ ถึง ๔ ปี

ทั้งนี้ ITU-R ยังเชี่ยวชาญในการพัฒนามาตรฐานคลื่นวิทยุรวมถึงการกำหนดคลื่นความถี่และสามารถใช้งานร่วมกันของประเทศต่าง ๆ ได้โดยมั่นใจว่าจะสามารถใช้งานคลื่นความถี่โดยปราศจากการรบกวนกันของสัญญาณซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้มีความถูกต้องและไม่สูญหาย ซึ่ง ITU-R ได้มีข้อเสนอแนะล่าสุดในข้อกำหนดทั่วไปและป้องกันการกวนกันของสัญญาณที่กำลังใช้งานอยู่เช่นในเครือข่ายโทรคมนาคมที่ทันสมัยITUก็จะกำหนดไว้ชัดเจนว่าเทคโนโลยีใดใช้คู่กับอะไรอาทิเช่น IMT-2000(3G) โดย ITU-R แนะนำ M.1078 M.1223 M.1457 และ M.1645 นอกจากนี้ ITU ยังแนะนำว่าในช่วงต้นของการรักษาความปลอดภัยเครือข่ายบรอดแบนด์หรือโทรศัพท์มือถือ IMT-2000 นั้น ไม่ควรกำหนดมาตรฐานโดยกระทบกับแนวนโยบายที่มีอยู่เดิม

๓. โครงสร้างองค์กร ในปัจจุบันหลายประเทศได้มีการเฝ้าระวังและมีระบบเตือนภัยรวมถึงการตอบสนองต่อการโจมตีระบบเมื่อมีดักจับหรือโจมตีข้อมูลที่ถูกส่งระหว่างหน่วยงาน

ภายในประเทศของเจ้าหน้าที่ในองค์กรและหน่วยงานรัฐบาลมากขึ้นซึ่งบางที่องค์กรต่างๆก็มีการเชื่อมโยงกันทั่วโลกโดยที่การเฝ้าระวังเหล่านี้ก็เพื่อป้องกันโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายและต่อต้านการโจมตีระบบขององค์กรนั้นๆจนเป็นเหตุให้เกิดการร่วมมือกันในทุกระดับของภาครัฐและเอกชนที่มีภาควิชาการและองค์กรระดับภูมิภาคและระหว่างประเทศจะต้องตระหนักถึงการโจมตีที่อาจเกิดขึ้นทั้งนี้ได้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยี (Technology) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับเอกชน (Business Relation) และด้านกฎหมาย (Law) ให้มีประสิทธิภาพโดยมีการระดมทุนเพื่อจัดการฝึกอบรมด้านต่างๆเพื่อนำบุคคลเหล่านี้มาพัฒนาแลกเปลี่ยนข้อมูลโครงสร้างขององค์กรต่างๆที่ทำงานร่วมกันในระดับประเทศและภูมิภาคอย่างไรก็ตามในการที่จะพัฒนาระดับองค์กรรวมถึงมีความต้องการที่จะให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องการพัฒนาโครงสร้างถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งในการนี้ ITUได้กำลังทำงานร่วมกับประเทศสมาชิกในการระบุความต้องการที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับ Cyber Security ที่ประเทศสมาชิกต้องมีโดย ITU-D (ITU Development Sector) ได้ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับประเทศและภูมิภาคที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาระบบโครงสร้างสำหรับ Cyber Security

ในช่วงแรกเริ่มของระดับภูมิภาคได้มีการแนะนำให้ประเทศสมาชิกจัดตั้งศูนย์ดำเนินการเกี่ยวกับ Cyber Securityระดับชาติยกตัวอย่างเช่น Computer Incident Response Team (CIRTs) เป็นต้น โดยมีหน้าที่ในการเฝ้าระวังและเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างให้รองรับกับ Cyber Security ซึ่งในปัจจุบันเรื่องการเตรียมความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบเตือนภัยฉุกเฉินในหลายประเทศยังคงมีระดับต่ำโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนา Interconnectivity ของเครือข่าย ICT นั้นยังไม่มีการพัฒนาที่ดีพอต่อการโจมตีระบบเครือข่าย

๔. การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร การเสริมสร้างศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรนั้นจะต้องมีการส่งเสริมเพื่อพัฒนาที่ยั่งยืนและมีวัฒนธรรมเชิงรุกกล่าวคือเมื่อมนุษย์หรือบุคลากรยังขาดประสบการณ์ในด้านนี้ก็ถือว่าเป็นหนึ่งในความท้าทายที่สำคัญที่จะเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่อง Cyber Security แก่บุคลากรเหล่านั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้ตระหนักถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นรวมถึงผู้ใช้งานก็จะสามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งเรื่องการสร้างศักยภาพนี้จะต้องร่วมมือกันหลายภาคส่วนทั้งผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดจากภาครัฐบาลภาคอุตสาหกรรมภาคก่ารศึกษารวมถึงประชาชนเพื่อให้สภาพแวดล้อมของเครือข่าย ICT ในประเทศปลอดภัยจากการคุกคามระบบและภาพรวมของการใช้งานเครือข่ายภายในประเทศจึงควรที่จะมีการสร้างหลักการพื้นฐานและเสริมสร้างศักยภาพในทุกระดับทั้งในประเทศและระดับเวทีนานาชาติภายในกรอบของ GCA ทั้งนี้ ITUได้มีการให้ความช่วยเหลือประเทศสมาชิกเพื่อการพัฒนาความสามารถด้าน Cyber Security และอำนวยความสะดวกในการดำเนินการและเพิ่มความสามารถในการใช้งานของ Cyber Security เพื่อประเทศสมาชิกจะได้ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น ITU จึงถือว่ามีบทบาทสำคัญในการที่จะต้องดำเนินการตามเป้าประสงค์หลักของ GCA เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประเทศสมาชิก

๕. ความร่วมมือระหว่างประเทศ เมื่ออินเทอร์เน็ตและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเชื่อมต่อกันทั่วโลกประเทศต่าง ๆ จึงไม่สามารถปิดกั้นขอบเขตการใช้งานเพื่อป้องกันภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์จากภายนอกได้ง่าย ๆ และรวมทั้งภัยคุกคามที่มาจากภายในด้วยความพยายาม

ในการแก้ปัญหาเหล่านี้เป็นเรื่องสำคัญในระดับชาติหรือระดับภูมิภาคแต่ภัยคุกคามนั้นก็เล็ดลอดเข้ามาได้ ดังนั้นการแก้ปัญหาจะต้องเชื่อมต่อพรมแดนทั้งหมดเข้าด้วยกันสิ่งที่จำเป็นคือต้องสร้างความความร่วมมือระหว่างประเทศไม่เพียงแต่ในระดับรัฐบาลแต่ยังมีอุตสาหกรรมเอกชนและองค์กรระหว่างประเทศด้วย อาทิ เช่น UN, UNODC, UNIDIR, UNICEF และ UNICR เป็นต้น

โดยสรุป ITU มีความต้องการสร้างความเชื่อมั่นในการการรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับมือกับผู้ไม่ประสงค์ดีที่เพิ่มขึ้นใหม่ในสังคมสารสนเทศอย่างจริงจัง ซึ่ง Global Cybersecurity Agenda (GCA) ได้มีส่วนช่วยให้ ITU รับบทบาทผู้นำในเรื่อง Cyber Security และยังช่วยให้ ITU ตระหนักถึงหน้าที่ที่สำคัญภายใต้ข้อตกลงร่วมกันที่จะพัฒนานโยบายต่างๆให้สัมฤทธิ์ผลทั้งนี้ระบบ ICT เป็นส่วนหนึ่งของสังคมในปัจจุบันไปแล้วและในอนาคตข้างหน้ามีแนวโน้มว่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั่วโลกจะมีปริมาณการใช้งานที่มากขึ้นและระบบ ICT ก็จะถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความก้าวหน้าและมีส่วนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในหลายๆด้านซึ่งภายใต้ความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องนี้ก็จะยังคงมีภัยคุกคามทางไซเบอร์คู่ขนานกับการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆดังนั้นควรจะต้องสร้างความร่วมมือและช่วยกันที่จะพัฒนาโดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ ITU เสนอแนะส่วนทาง ITU เองก็จะทำงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อมในโลกไซเบอร์ เพื่อให้ทุกคนในโลกนี้สามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก ค.

รายงานการศึกษาวิเคราะห์
ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบเตือนภัยการโจมตี
และแนวทางการบริหารจัดการของประเทศไทย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ภาคผนวก ค.
รายงานการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบเตือนภัยการโจมตี และแนวทางการบริหารจัดการของประเทศไทย

การศึกษาเรื่อง "ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบเตือนภัยการโจมตี และแนวทางการบริหารจัดการของประเทศไทย" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบ รูปแบบ และแนวทางการบริหารการแจ้งเตือนภัย และการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ของหน่วยงานในประเทศต่าง ๆ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการแจ้งเตือนภัยและการรับมือกับภัยไซเบอร์สำหรับประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) การศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ สำหรับข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา และข้อเสนอแนะสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์จะต้องอาศัยปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น นโยบายและยุทธศาสตร์ชาติ กรอบการดำเนินงาน กฎหมายที่สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ มีการระบุประเภทของหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานวิกฤตอย่างชัดเจน การสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และส่งเสริมให้มีการนำมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ISO/IEC 27001 มาใช้ในองค์กร รวมถึงหน่วยงานรับผิดชอบควรมีโครงสร้างมีอำนาจหน้าที่และงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงาน

หน่วยงาน CSIRT/CERT (Computer Security Incidence Response Team/Computer Emergency Response Team) เป็นหน่วยงานที่ดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ของแต่ละประเทศ มีการประสานการดำเนินงานกับศูนย์ประสานงาน CERT/CC ของสหรัฐ มีการรวมตัวกันดูแลในระดับภูมิภาค เช่น APCERT ของประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และในระดับโลก เช่น FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams) รวมถึงมีหน่วยงาน IMPACT (International Multilateral Partnership against Cyber Threats) แห่งสหประชาชาติคอยให้ความช่วยเหลือ การดำเนินงานของ CSIRT/CERT ทั่วโลกมีรูปแบบเดียวกัน คือ (๑) การให้บริการเชิงรุก (แจ้งเตือนล่วงหน้า เฝ้าระวัง และประเมินความปลอดภัย) (๒) การให้บริการเชิงรับ (แจ้งเตือนภัยจัดการเหตุการณ์ รับมือกับช่องโหว่และสิ่งแปลกปลอม) และ (๓) การจัดการคุณภาพ (วิเคราะห์ความเสี่ยง รักษาความต่อเนื่องของธุรกิจและฟื้นสภาพ ให้คำปรึกษาและสร้างความตระหนัก) โดย CSIRT/CERT แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ (๑) ระดับนานาชาติ (๒) ระดับชาติ (๓) ระดับผู้ให้บริการเครือข่าย (๔) ระดับผู้จำหน่าย และ (๕) ระดับองค์กร

สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยไซเบอร์ มีการจัดตั้งกระทรวงความมั่นคงแห่งมาตุภูมิ (Department of Homeland Security : DHS) มีการกำหนดแผนคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานแห่งชาติ มีหน่วยงาน US-CERT ดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ในประเทศ มีการจัดตั้ง CERT/CC เพื่อเป็นศูนย์ประสานงาน CSIRT/CERT ของนานาชาติ จัดตั้ง CSIRT/CERT ระดับภาคส่วน (sector) เพื่อดูแลกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ กระทรวงกลาโหมสหรัฐได้เตรียมการด้านสงครามไซเบอร์ในการรับมือภัยคุกคามได้จัดทำขั้นตอนที่ละเอียด ได้แก่ (๑) การตรวจหาภัยคุกคาม (๒) การวิเคราะห์

เบื้องต้นและการระบุเหตุการณ์ (๓) การโต้ตอบเบื้องต้น (๔) การวิเคราะห์ภัยคุกคาม (๕) การโต้ตอบและการคืนสภาพ และ (๖) การวิเคราะห์หลังเกิดเหตุการณ์ ITU (International Telecommunication Union) แห่งสหประชาชาติได้จัดอันดับในปี ๒๐๑๔ ให้สหรัฐอเมริกามีความปลอดภัยไซเบอร์เป็นอันดับ ๑ ของโลก

สมาชิกสหภาพยุโรปมีการรวมกลุ่มจัดตั้ง CERT-EU เพื่อประสานงานและกระตุ้นให้กับ CSIRT/CERT ของแต่ละประเทศร่วมดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างเหนียวแน่น และการแจ้งเตือนภัยให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมี EGC (European Government CERT) ซึ่งเกิดจากการรวมตัวของประเทศสมาชิกและให้ความช่วยเหลือกันทางด้านเทคนิคแบบไม่เป็นทางการ ITU ได้จัดอันดับในปี ๒๐๑๔ ให้สหราชอาณาจักรและเยอรมันมีความปลอดภัยไซเบอร์เป็นอันดับ ๕ ของโลก โดย CERT-Bund แห่งเยอรมันเป็นศูนย์การรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ และ CPNI (Centre for the Protection of National Infrastructure) แห่งสหราชอาณาจักรเป็นศูนย์ป้องกันโครงสร้างพื้นฐานแห่งชาติ

ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีการจัดตั้ง APCERT (Asia Pacific Computer Emergency Response Team) โดย JPCERT/CC ของญี่ปุ่นเป็นแกนนำเพื่อสร้างเครือข่ายการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ในภูมิภาค ประกอบด้วย CSIRT/CERT จานวน ๒๗ หน่วย จาก ๒๐ ประเทศ และมีบริษัทชั้นนำด้านไอทีให้การสนับสนุน ITU ได้จัดอันดับในปี ๒๐๑๔ ให้มาเลเซียและออสเตรเลียมีความปลอดภัยไซเบอร์เป็นอันดับ ๑ ของภูมิภาคนี้ (เป็นอันดับ ๓ ของโลก) ญี่ปุ่นและเกาหลีใต้เป็นอันดับ ๓ สิงคโปร์อันดับ ๔ อินโดนีเซียอันดับ ๕ ส่วนประเทศไทยอยู่อันดับ ๗ ประเทศญี่ปุ่นเป็นแกนนำและเป็นพี่เลี้ยงในการให้ความช่วยเหลือในการจัดตั้งกลุ่ม CSIRT/CERT แก่ชาติต่าง ๆ ส่วนเกาหลีใต้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Korea Information Security Agency: KISA) และมี KISC (Korea Internet Security Center) หรือ KrCERT ทาหน้าที่ดูแลด้านการเฝ้าระวังดูแลความปลอดภัยไซเบอร์เป็นผู้ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์ (ROOT CA) ของประเทศเป็นหน่วยงานแห่งแรกของเอเชียที่เข้าเป็นสมาชิก FIRST สาหรับในอาเซียนนั้น สิงคโปร์ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก โดย SingCERT จัดการฝึกซ้อมรับมือภัยไซเบอร์ให้กับอาเซียนอย่างต่อเนื่อง สิงคโปร์มีบุคลากรที่พร้อมและได้รับการรับรองจาก CISSP และ GIAC เป็นจำนวนมาก ส่วนมาเลเซียมีศูนย์ความปลอดภัยไซเบอร์มาเลเซีย (CyberSecurity Malaysia) และเป็นฐานที่ตั้งหน่วยงาน IMPACT ของสหประชาชาติ มีการแยกส่วนการทำงาน เช่น MyCERT ดูแลเรื่องการแจ้งเตือนภัยมี Cyber999 เป็นหน่วยรับเรื่อง ทั้งสิงคโปร์และมาเลเซียเน้นการสร้าง community networks เพื่อดูแลในภาคส่วนต่าง ๆ ทำให้การรักษาความปลอดภัย ความครอบคลุม และมีประสิทธิภาพมาก

สำหรับประเทศไทยนั้น อยู่ในช่วงการออกกฎหมายใหม่และกำหนดโครงสร้างสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ โดยจะโอนไทยเซิร์ตจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมหาชน) (สพธอ.) ซึ่งปัจจุบันไทยเซิร์ตมีบุคลากร ๑๑ คน คอยเฝ้าระวังและติดตามภัยคุกคามตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีหน่วยงานที่อยู่ในขอบเขตดำเนินงาน (constituent) เป็นภาครัฐประมาณมากกว่า ๑๐๐ หน่วยงาน ยังไม่เปิดรับภาคเอกชนเข้าโครงการ ไทยเซิร์ตดูแลงานหลัก ๆ ๓ ด้าน ได้แก่ (๑) ประสานงานเพื่อตอบสนองและจัดการกับเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์ (๒) วิเคราะห์เหตุการณ์ (๓) ตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางดิจิทัล นอกจากไทยเซิร์ตแล้ว

หน่วยงานอื่น ๆ เช่น สานักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) กองทัพ รวมถึงภาคเอกชนบางแห่งมีการจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังภัยไซเบอร์ แต่ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น

ในด้านปัญหาในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สามารถสรุปได้ดังนี้ (๑) หน่วยงานต่าง ๆ ยังให้ความสำคัญกับภัยคุกคามไซเบอร์ไม่มากนัก (๒) ขาดการรวมกลุ่มจัดตั้งทีมเฝ้าระวังภัยไซเบอร์ (๓) ยังไม่มีการระบุโครงสร้างพื้นฐานวิกฤตของชาติอย่างชัดเจน (๔) องค์กรภาคเอกชนมักจะปกปิดเหตุการณ์การถูกโจมตีเนื่องจากกลัวการเสียชื่อเสียง (๕) การรักษาความปลอดภัยยังไม่ครอบคลุมภาคธุรกิจ (๖) กฎหมายยังไม่สนับสนุนการดำเนินงานด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (๗) การดำเนินงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์มีลักษณะต่างฝ่ายต่างทำงาน (๘) การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ยังมีการทับซ้อนกัน (๙) ยังขาดการสนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์จากภาครัฐ (๑๐) ยังขาดแคลนบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ และ (๑๑) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปยังขาดความตระหนักด้านภัยคุกคามไซเบอร์

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของประเทศไทยที่สรุปได้จากข้อค้นพบ มีรายละเอียดดังนี้ (๑) ภาครัฐควรกำหนดโครงสร้างพื้นฐานวิกฤตของชาติและนโยบายคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานวิกฤตของชาติ และกรอบการดำเนินการที่ชัดเจน (๒) ภาครัฐควรกระตุ้นให้องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนนำมาตรฐาน ISO 27001 มาใช้ในองค์กรให้มากขึ้น (๓) ควรนำแนวทางปฏิบัติที่ใช้พิจารณาระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ ITU มาเป็นแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ การพัฒนาด้านกฎหมาย ด้านเทคนิค ด้านองค์กร ด้านความสามารถ และ ด้านการดำเนินงานร่วม (๔) การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ ควรมีการดำเนินการที่ครอบคลุมหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานวิกฤติทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงมีการรวมกลุ่มร่วมกันดำเนินงานในระดับภาคส่วน (sectors) เช่น ภาคการสื่อสารโทรคมนาคม ภาคการขนส่ง หรือกลุ่มพลังงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ครอบคลุมการดำเนินงานได้ทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (๕) เนื่องจากความไว้วางใจเป็นหัวใจของการประสานและดำเนินการร่วมภาครัฐควรสร้างบรรยากาศความไว้วางใจให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ (๖) ควรเพิ่มบุคลากรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ให้เพียงพอกับความต้องการภายในประเทศ

สำหรับสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ มีหน้าที่ในการกำกับหน่วยงานภาคเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านวิทยุ โทรทัศน์ และโทรคมนาคม ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานวิกฤตที่สำคัญของชาติ เห็นว่า กสทช. ควรจัดตั้งหน่วยงาน CSIRT/CERT ในลักษณะที่เป็น sector-based เพื่อเป็นจุดประสานงานให้แก่หน่วยงานภาคเอกชนที่อยู่ในกำกับ รวมถึงดูแลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของ กสทช. เอง เนื่องจากการดำเนินงานของ CSIRT/CERT เป็นการดำเนินการที่อิสระ หน่วยงาน CSIRT/CERT ของ กสทช. จึงสามารถขยายขอบเขตการดำเนินการให้ครอบคลุมหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถประสานการดำเนินงานกับไทยเซิร์ต และ CSIRT/CERT ได้ทั่วโลก รวมถึงสามารถเข้าเป็นสมาชิกของเวทีการประชุมของ FIRST และเวทีการประชุมอื่น ๆ ได้เช่นกัน

ภาคผนวก ง.

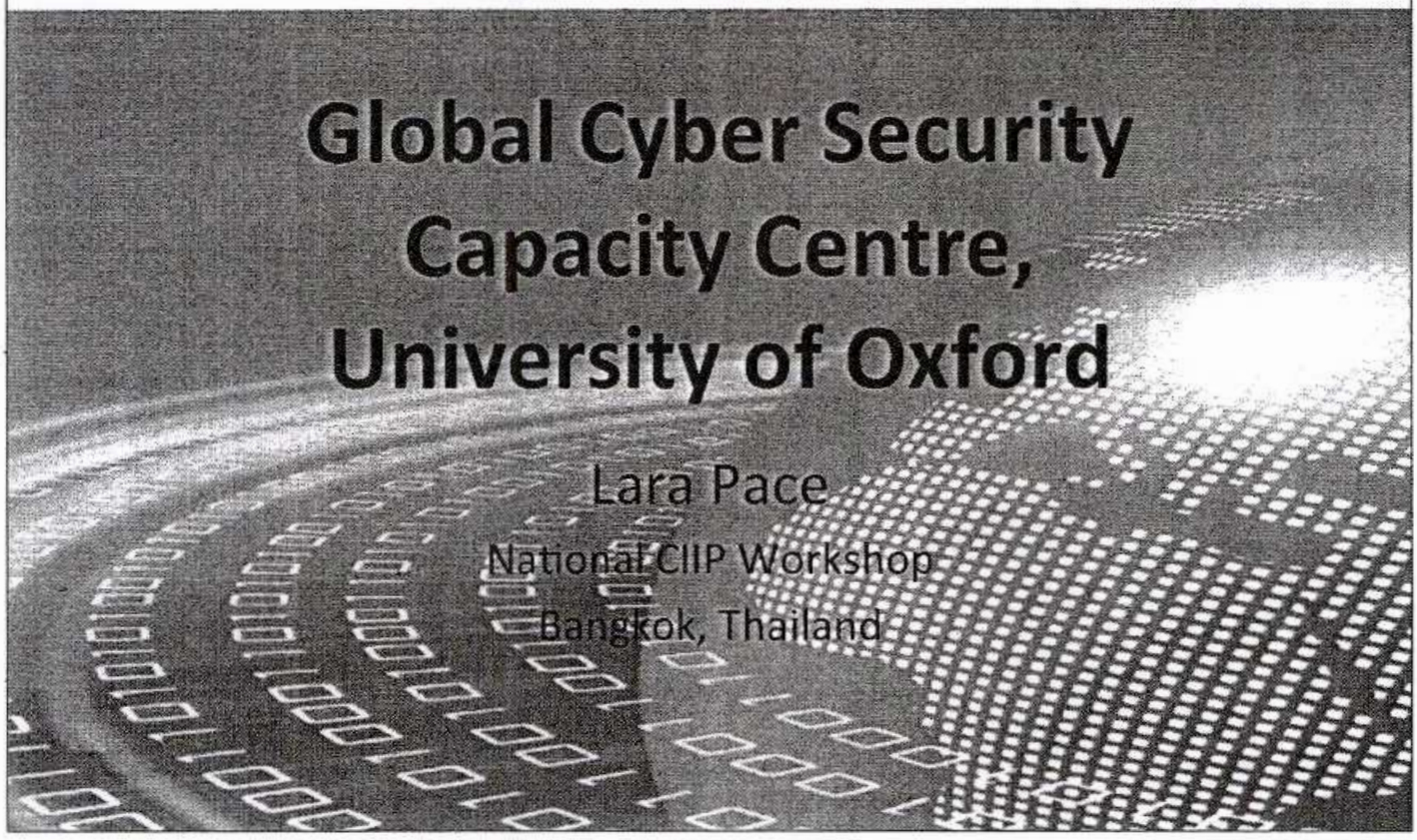
- Global Cyber Security Capacity Centre
- Critical Information Infrastructure Protection
- Critical Information Protection within the CMM
- Deep Drive : Critical Infrastructure Protection within the CMM

สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) และ
มหาวิทยาลัยอ๊อกซ์ฟอร์ด (University of Oxford)

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD



Global Cyber Security Capacity Centre, University of Oxford

Lara Pace

National CIIP Workshop

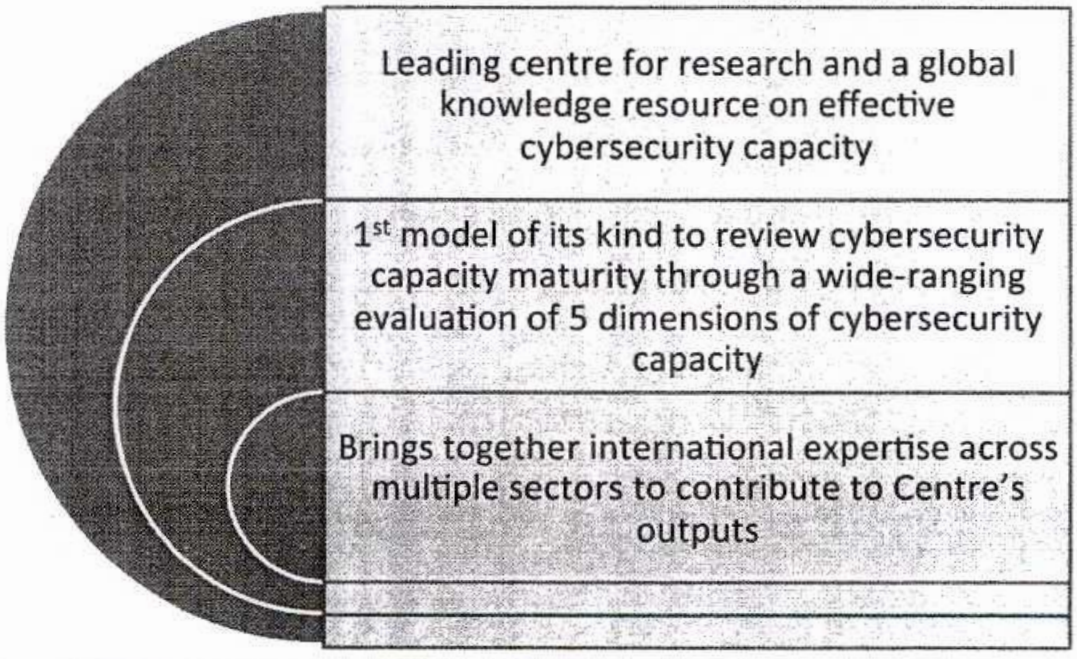
Bangkok, Thailand

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

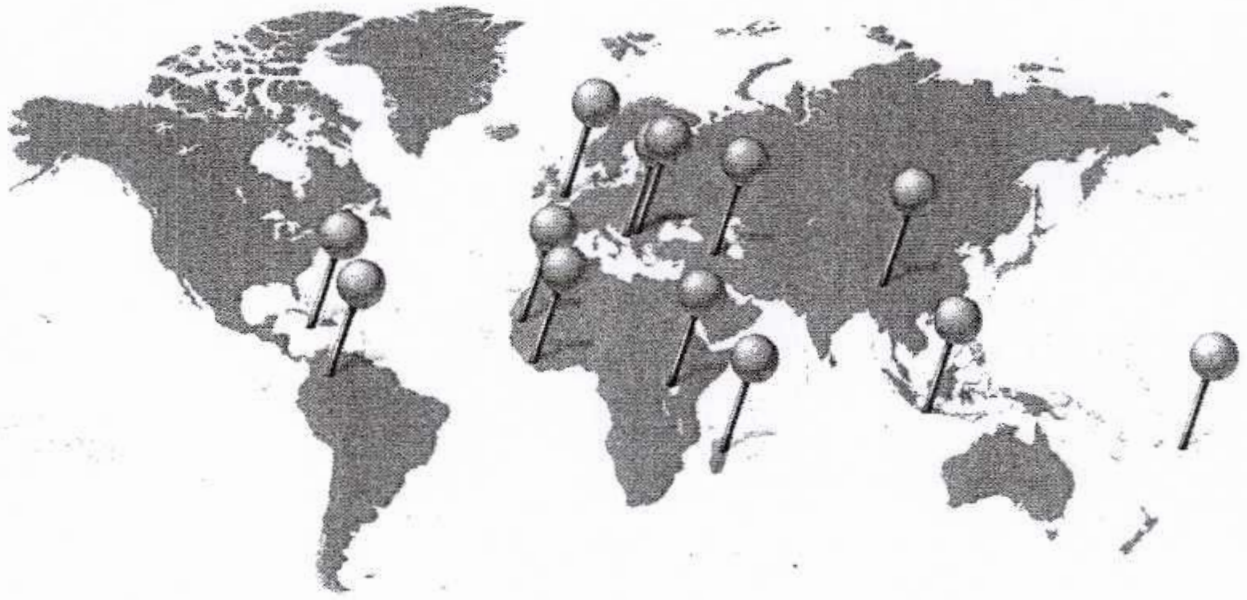
The Global Cyber Security Capacity Centre



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Strategic Partners

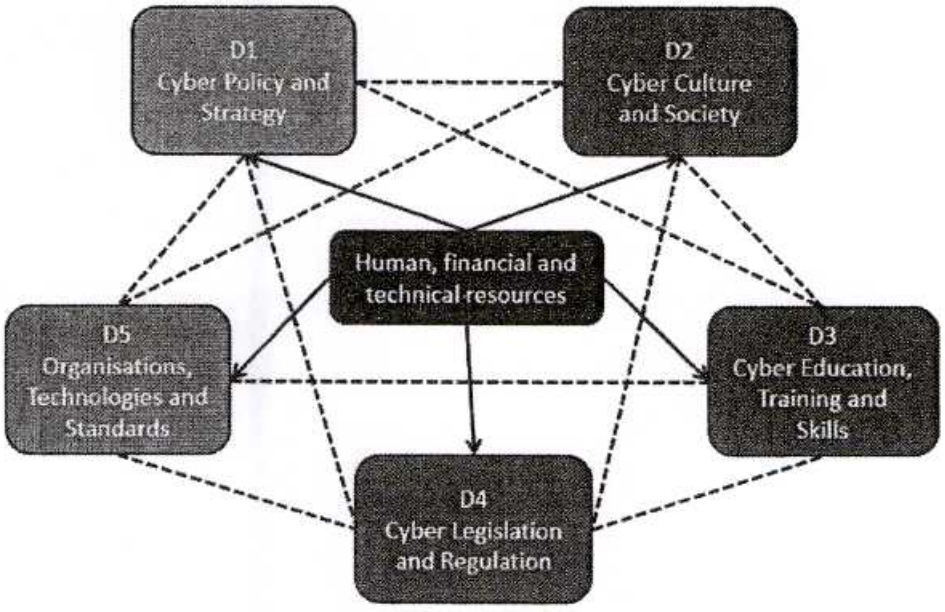
- Commonwealth Telecommunications Organisation
- International Telecommunication Union
- Organisation of American States
- World Bank

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Cybersecurity Capacity Maturity Model

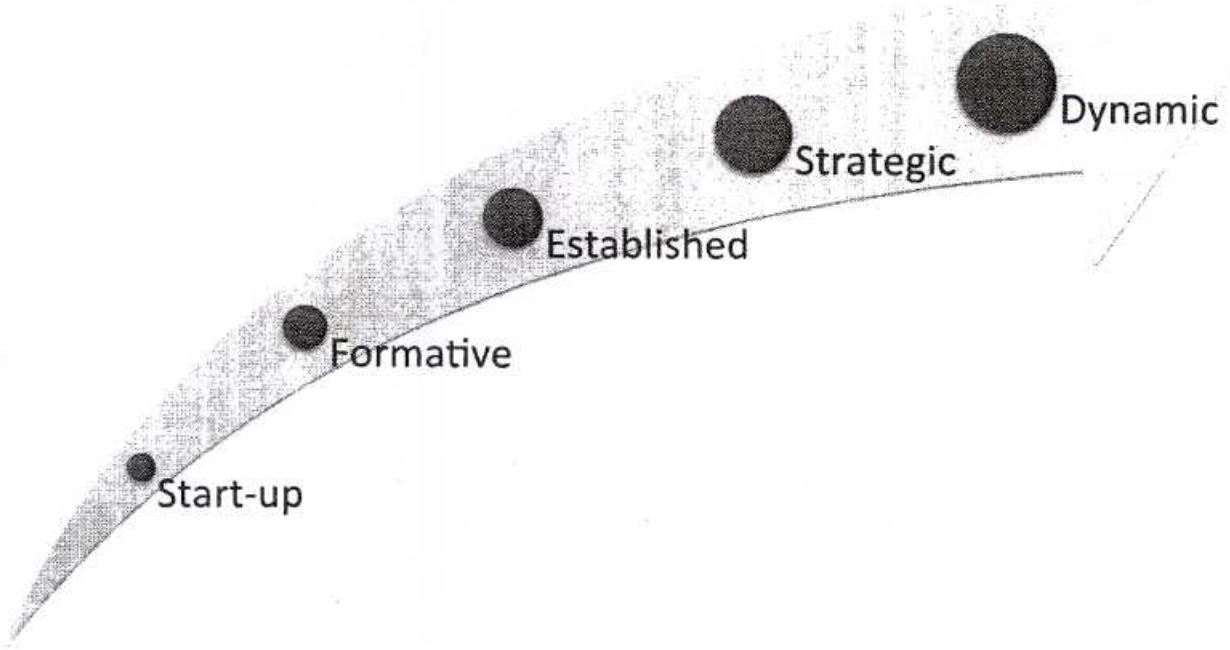


Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

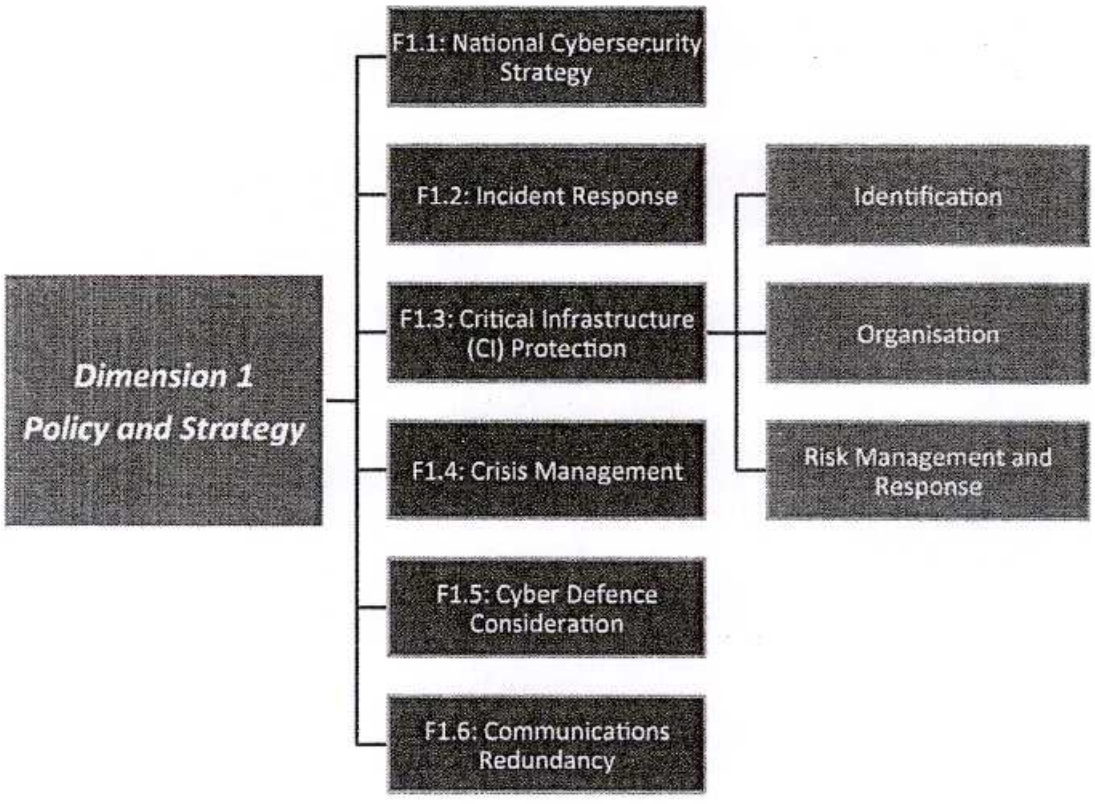
Stages of Maturity



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

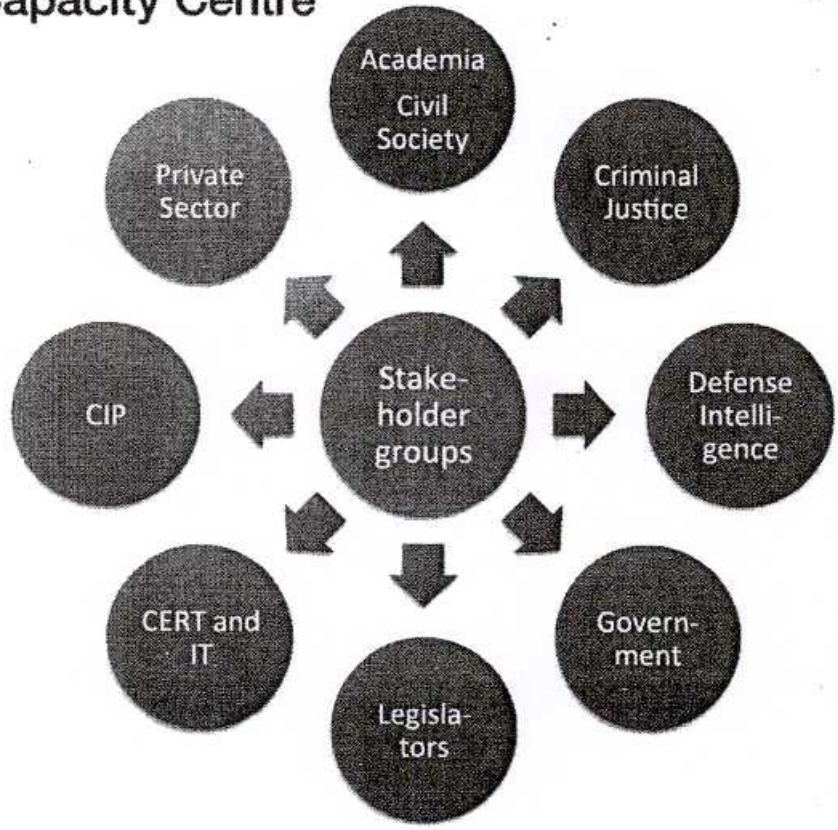
UNIVERSITY OF OXFORD



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

How does the CMM benefit countries?

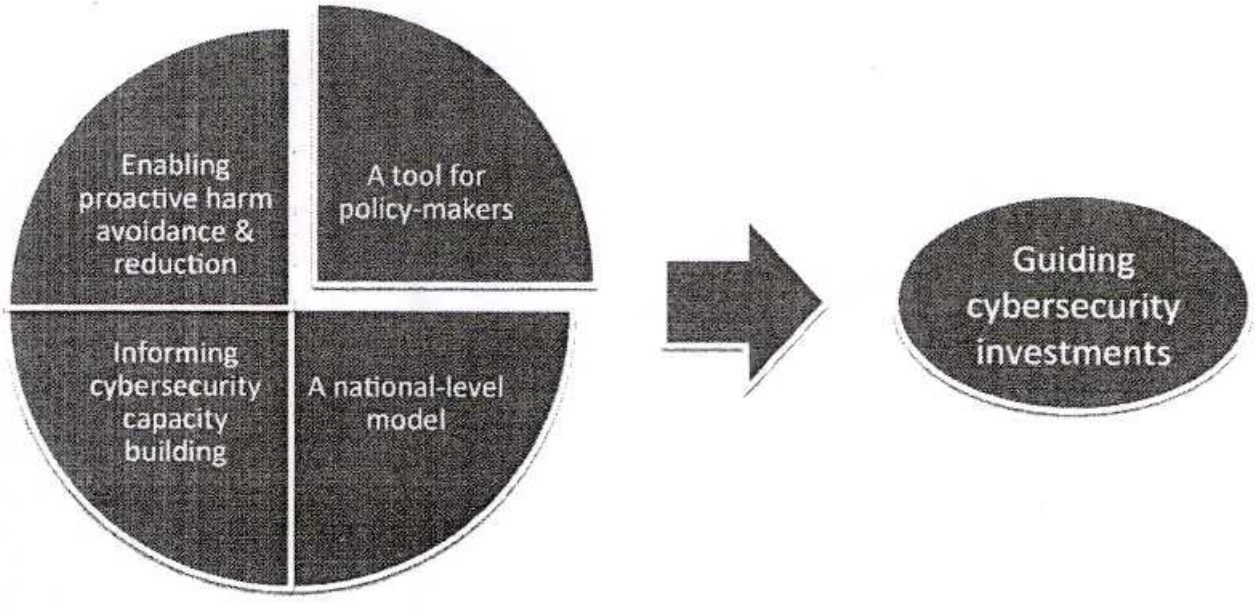
- Ownership of review lies with the country
- Review of comprehensive national cybersecurity capacity
- Self-assessment to point out needs and next steps, without ranking
- Qualitative and quantitative evidence-based benchmarking
- Review report contains recommendations on next steps

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Cyber Harm Model - Objectives



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Cyber Security Capacity Portal

www.sbs.ox.ac.uk/cybersecurity-capacity

- Global Forum for Cyber Expertise
  - Mapping Initiative
- Global Network of Correspondents

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Additional Ongoing Research

- Psychological profiling of cyber criminals
- Contextualising national cybersecurity strategies
- Determining how cyber harm will effect risk and insurance evaluations

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

www.oxfordmartin.ox.ac.uk/cybersecurity

Lara.pace@oxfordmartin.ox.ac.uk

Carolin.weisser@oxfordmartin.ox.ac.uk - Portal

Critical Information Infrastructure Protection

Marco Obiso
Cybersecurity Coordinator

International Telecommunication Union

Definitions

Critical Infrastructures (CI)

- Critical infrastructure is a term used by governments to describe assets that are essential for the functioning of a society and economy

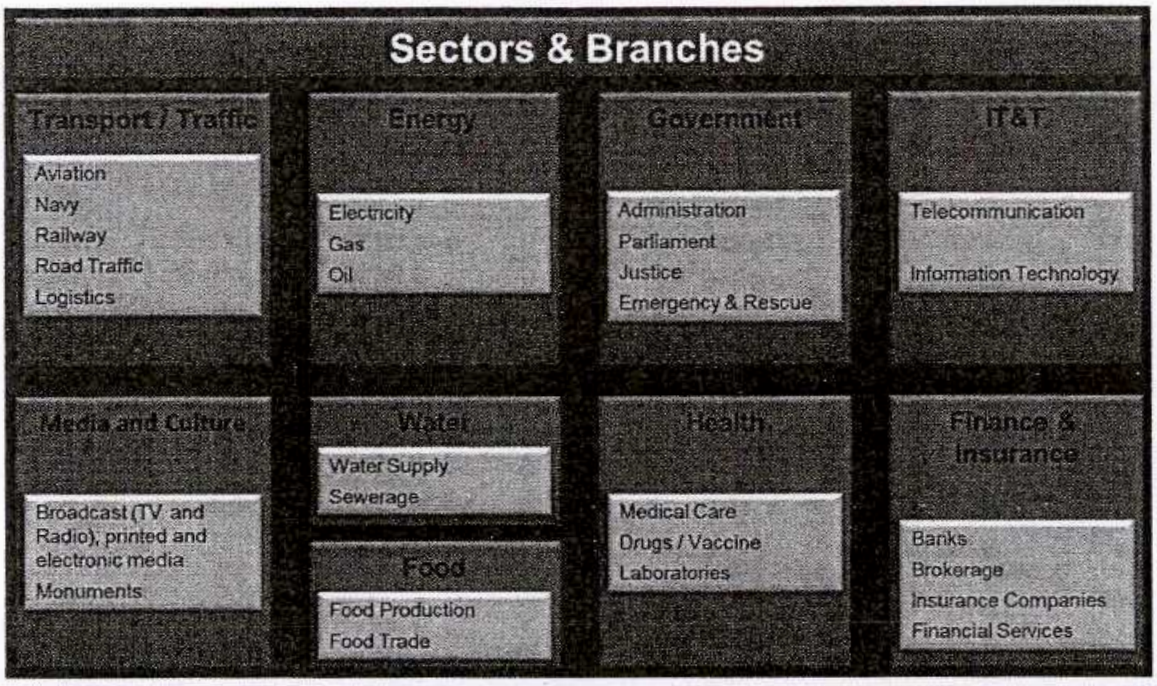
Critical Information Infrastructures (CII)

- Information and communication infrastructures (IT and ICT systems) that operate key functions of the critical infrastructure

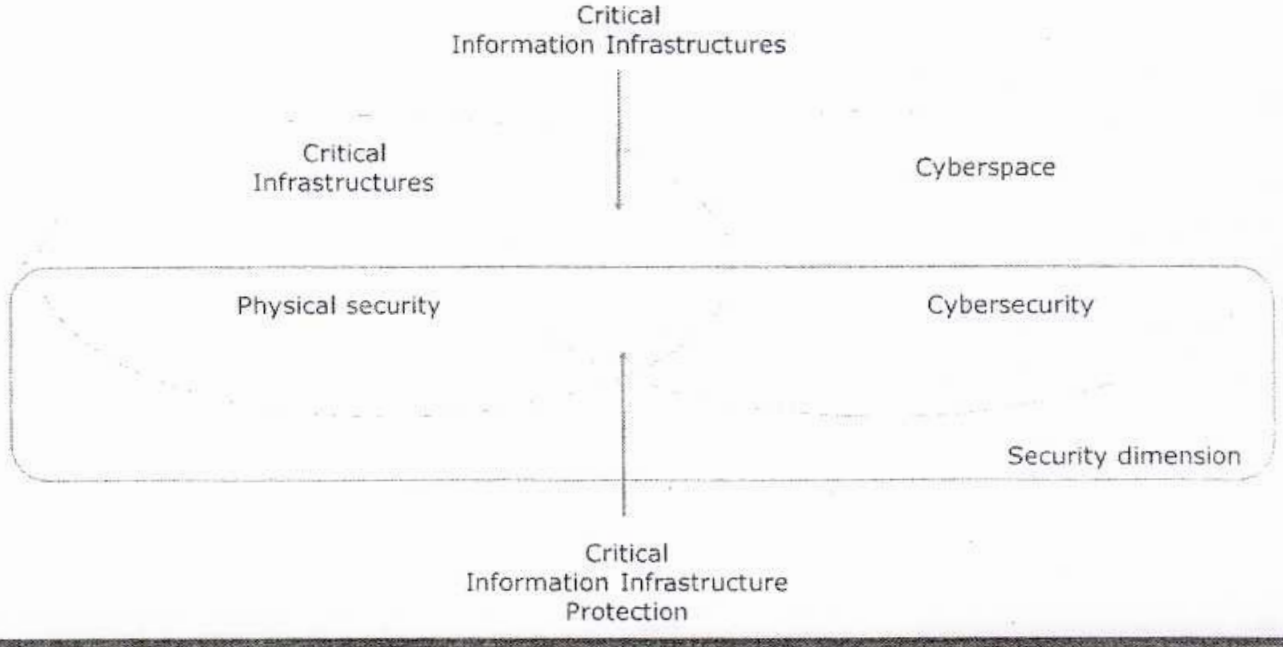
Critical Information Infrastructures (CII) - ASEAN Definition

- Information infrastructures whose failure or limited operation due to natural or man-made disasters would surely cause tremendous impact on the vast majority of citizens

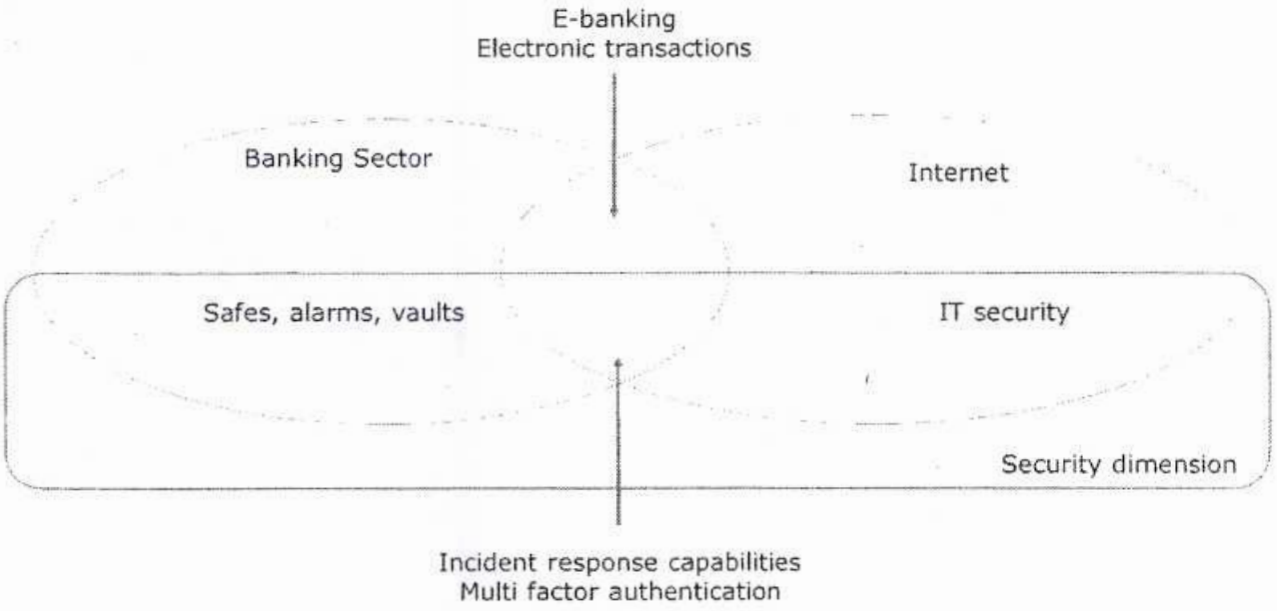
Examples of CIs



Difference between CIP and CIIP



Concrete example



Why CIIP is important

Hackers behind $81 MILLION cyber heist – one of the world's biggest ever

- In February 2016, $81million were stolen from Bangladesh Central Bank, exploiting in a SWIFT global payment network
- The money was transferred to bank accounts in Philippines with an attempt to transfer another $20million to Sri Lanka (afterward recovered)
- The operation aimed at make 35 money transfers, worth $951million
- The Federal Reserve Bank of New York blocked the remaining transactions, amounting to $850 million, at the request of Bangladesh Central Bank

Status at the global level

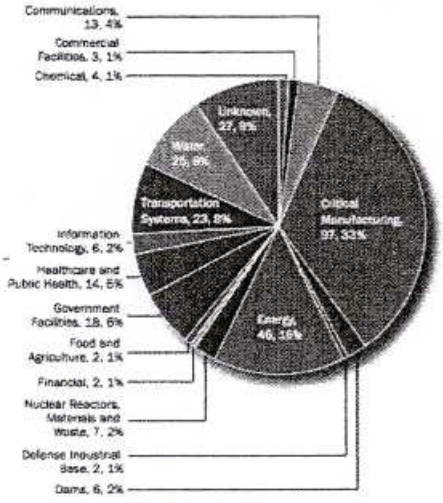
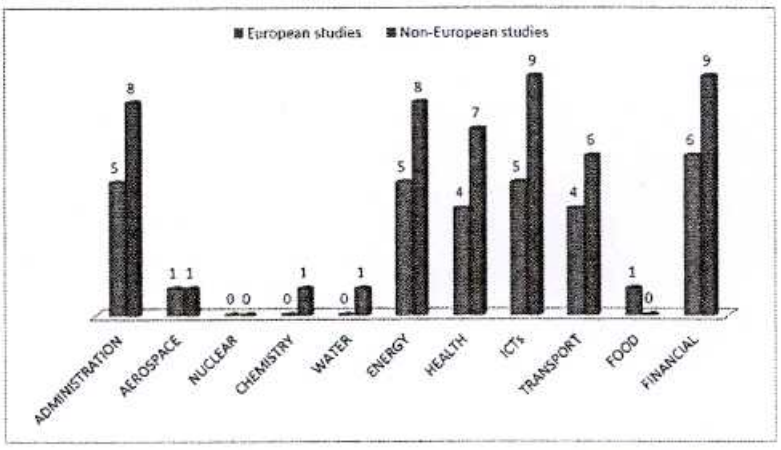


Figure 1. FY 2013 Incidents by Sector, 295 total.

Source: ICS CERT (USA)

Figure 2: CII sectors affected



Source: ENISA

Status at the global level (Cont.)

Figure 3: Incident taxonomy

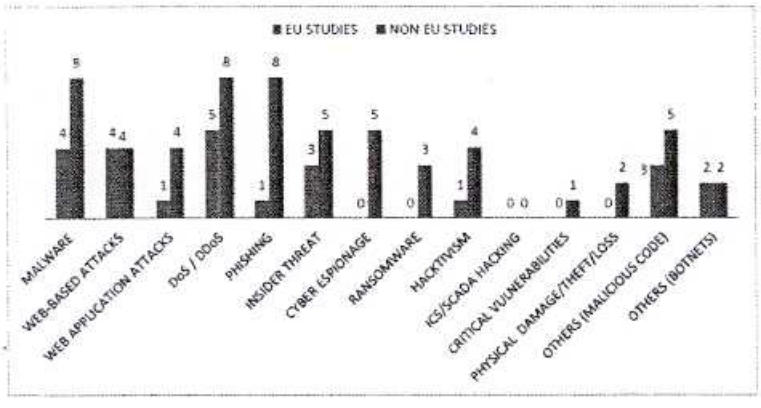
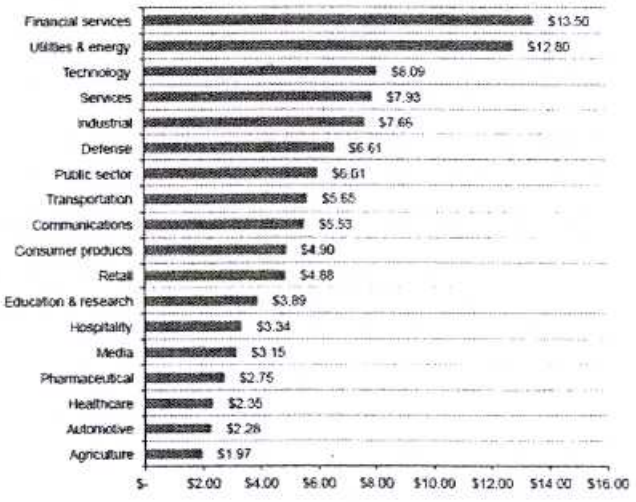
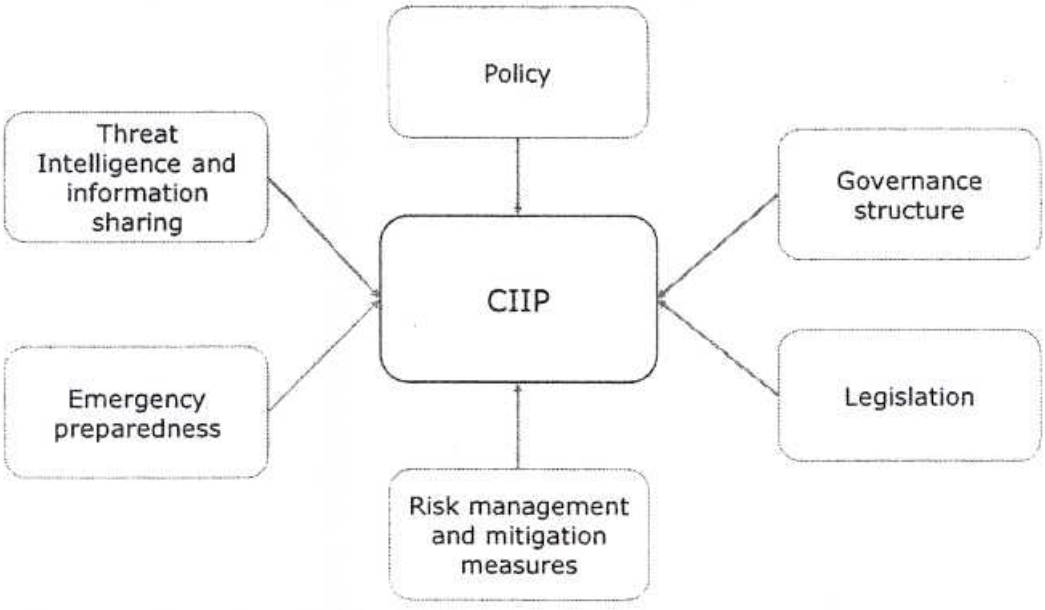


Figure 6: Average annualized cost by industry sector (millions) [16]



Source: ENISA

Action areas on CIIP



Adapted from ENISA

Situation in ASEAN the region

Version 3 of the CIIP Guidelines - ASEAN

1. *Preparation for development of CIIP policies*
   - Planning activities aimed at better assessing at national level what is needed
2. *Establishment of information security policy or strategy*
   - Identification of key CIIs, identification of owners/operators/stakeholders, drafting CIIP plans
3. *Establishment of guidelines for security standards*
   - Elaborate IT security policies and procedures, implement compliance against national or international standards
4. *Establishment of governance structure and identifying stakeholders*
   - Define roles and responsibilities for CIIP, define coordination mechanisms with relevant government entities and institutions, define organization structures (e.g. appoint CISO)

Situation in ASEAN the region

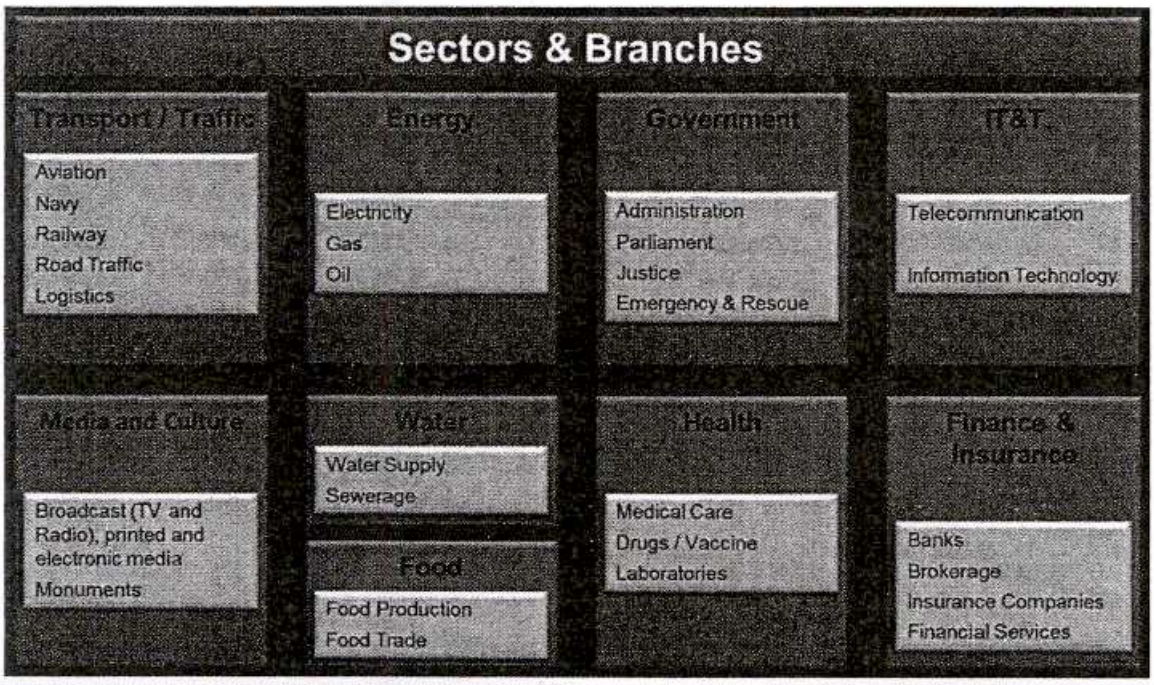
5. *Establishment of an information sharing scheme between the governments and/or regulators and private sector*
   - *Threat information sharing, related modalities*
6. *IT Security Crisis Management*
   - Incident response, Disaster recovery
7. *Cyber exercise*
   - Assessing effectiveness of measures through recurrent drills/exercises, engaging not only CIIs owners/operators but also the relevant public and private institutions
8. *Awareness-raising activities for CII owners/operators*
   - Awareness campaigns among staff, with customers and general public
9. *ASEAN regional partnership*
   - *Strengthen* collaboration and cooperation among the ASEAN countries (e.g. clearly appoint Point of Contacts)

Thank you

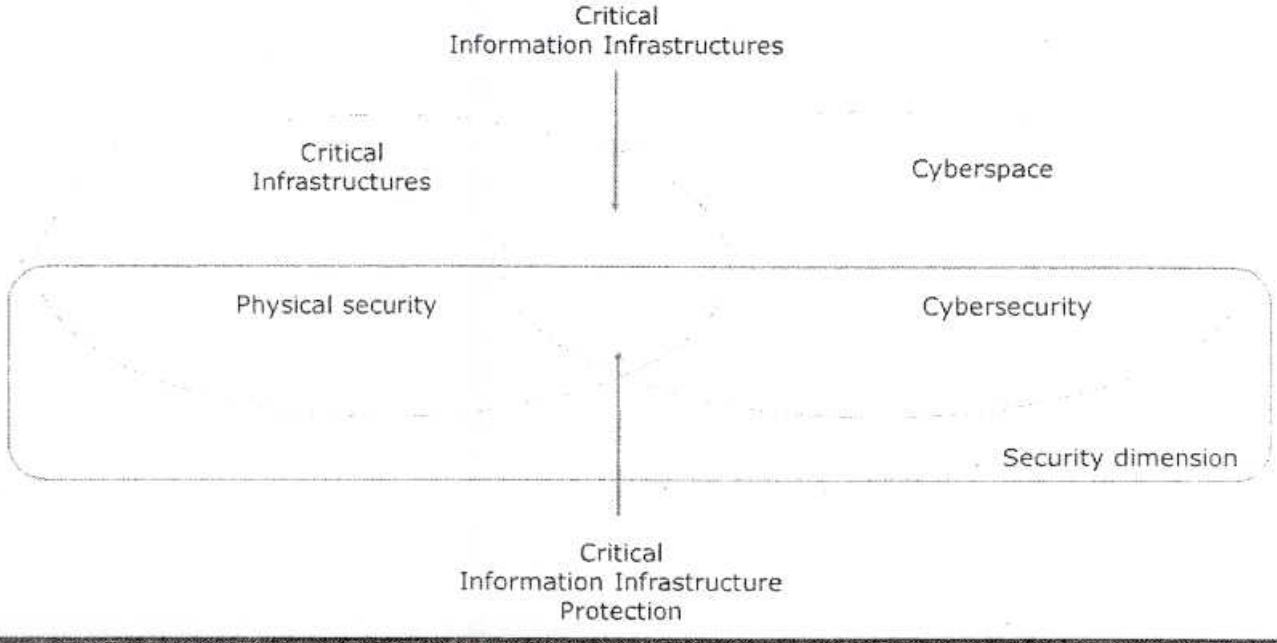
Marco Obiso
Cybersecurity Coordinator (ITU)

Cybersecurity (at) itu.int

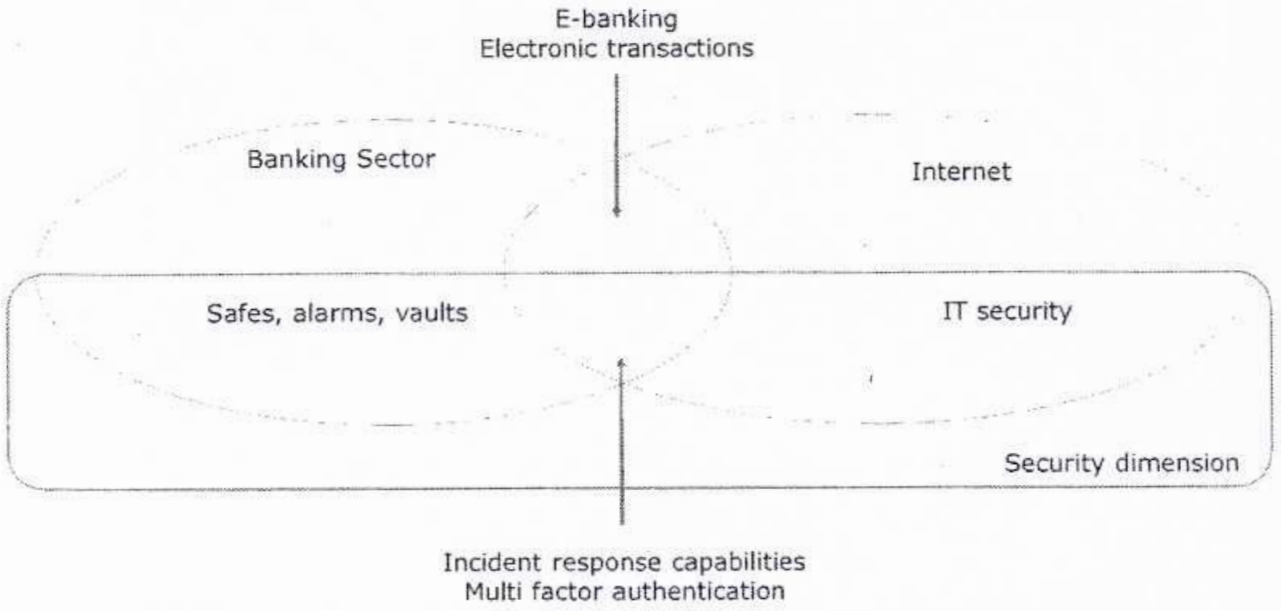
Examples of CIs



Difference between CIP and CIIP



Concrete example



Why CIIP is important

Hackers behind $81 MILLION cyber heist – one of the world's biggest ever

- In February 2016, $81million were stolen from Bangladesh Central Bank, exploiting in a SWIFT global payment network
- The money was transferred to bank accounts in Philippines with an attempt to transfer another $20million to Sri Lanka (afterward recovered)
- The operation aimed at make 35 money transfers, worth $951million
- The Federal Reserve Bank of New York blocked the remaining transactions, amounting to $850 million, at the request of Bangladesh Central Bank

Status at the global level

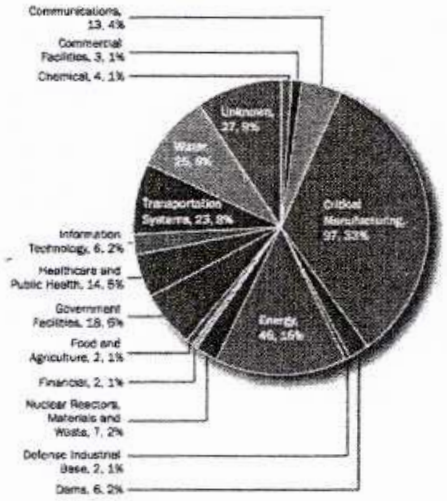
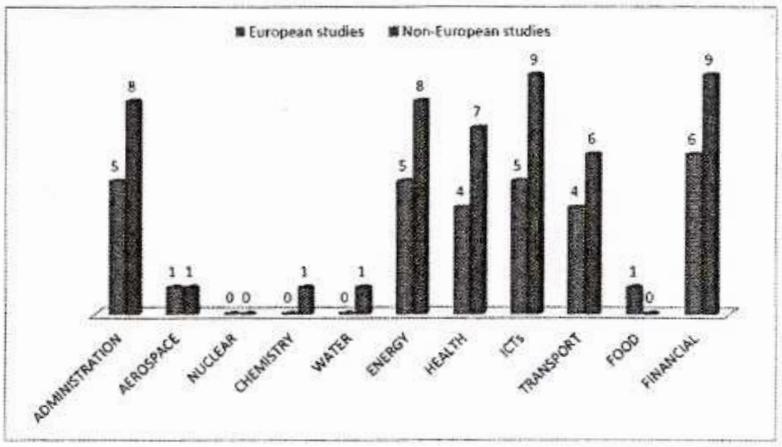


Figure 1. FY 2013 Incidents by Sector, 295 total.

Source: ICS CERT (USA)

Figure 2: CII sectors affected



Source: ENISA

Status at the global level (Cont.)

Figure 5: Incident taxonomy

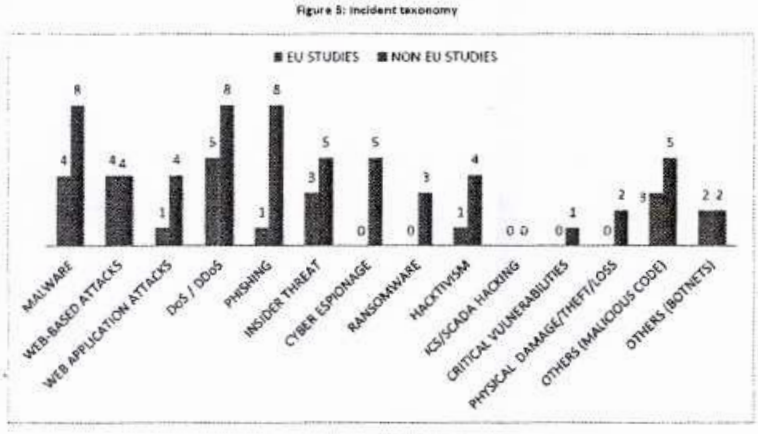
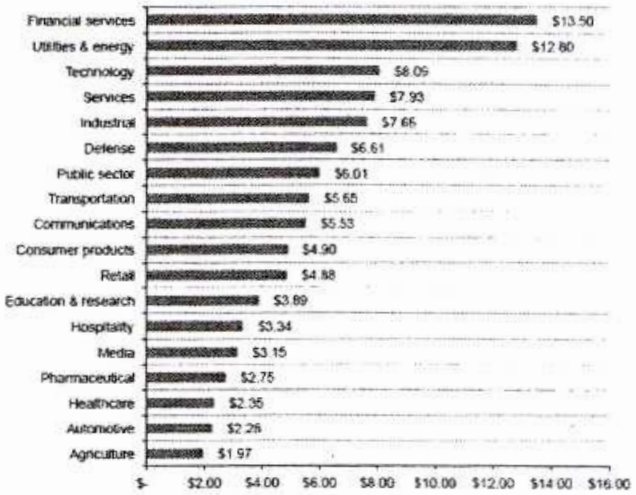
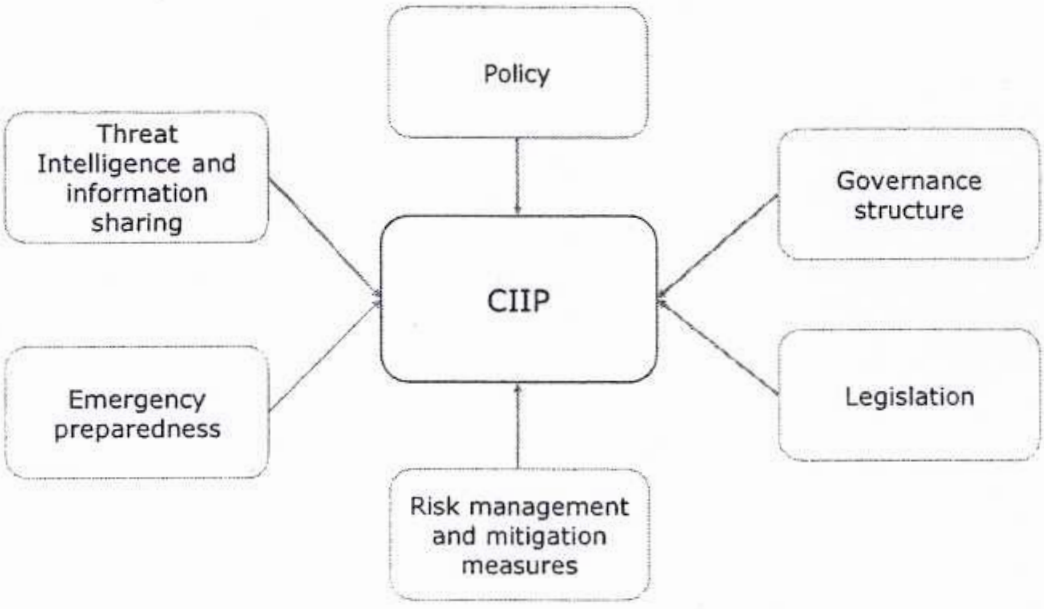


Figure 6: Average annualized cost by industry sector (millions) [16]



Source: ENISA

Action areas on CIIP



Adapted from ENISA

Situation in ASEAN the region

Version 3 of the CIIP Guidelines - ASEAN

1. *Preparation for development of CIIP policies*
   - Planning activities aimed at better assessing at national level what is needed
2. *Establishment of information security policy or strategy*
   - Identification of key CIIs, identification of owners/operators/stakeholders, drafting CIIP plans
3. *Establishment of guidelines for security standards*
   - Elaborate IT security policies and procedures, implement compliance against national or international standards
4. *Establishment of governance structure and identifying stakeholders*
   - Define roles and responsibilities for CIIP, define coordination mechanisms with relevant government entities and institutions, define organization structures (e.g. appoint CISO)

Situation in ASEAN the region

5. *Establishment of an information sharing scheme between the governments and/or regulators and private sector*
   - *Threat information sharing, related modalities*
6. *IT Security Crisis Management*
   - Incident response, Disaster recovery
7. *Cyber exercise*
   - Assessing effectiveness of measures through recurrent drills/exercises, engaging not only CIIs owners/operators but also the relevant public and private institutions
8. *Awareness-raising activities for CII owners/operators*
   - Awareness campaigns among staff, with customers and general public
9. *ASEAN regional partnership*
   - *Strengthen* collaboration and cooperation among the ASEAN countries (e.g. clearly appoint Point of Contacts)

Thank you

Marco Obiso
Cybersecurity Coordinator (ITU)

Cybersecurity (at) itu.int

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

Critical Information Protection within the CMM

National Seminar on Critical Infrastructure Protection

Dr Maria Bada
Global Cyber Security Capacity Centre,
University of Oxford

8 September 2016
The Royal River Hotel, Bangkok, Thailand

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

Good Practices

- **NIST - National Institute of Standards and Technology Framework for Improving Critical Infrastructure Cybersecurity**
  - enables organisations to apply the principles and best practices of risk management to improving the security and resilience of critical infrastructure.

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Good Practices

- **ISO/IEC 27001 Information Security Management System (ISMS) specification**
  - It includes people, processes and IT systems by applying a risk management process.
  - It can help small, medium and large businesses in any sector to keep information assets secure.

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Good Practices

- **ISO/IEC 27002 Code of practice for information security management**
  - gives guidelines for organizational information security standards and information security management practices including the selection, implementation and management of controls taking into consideration the organization's information security risk environment(s).

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Good Practices

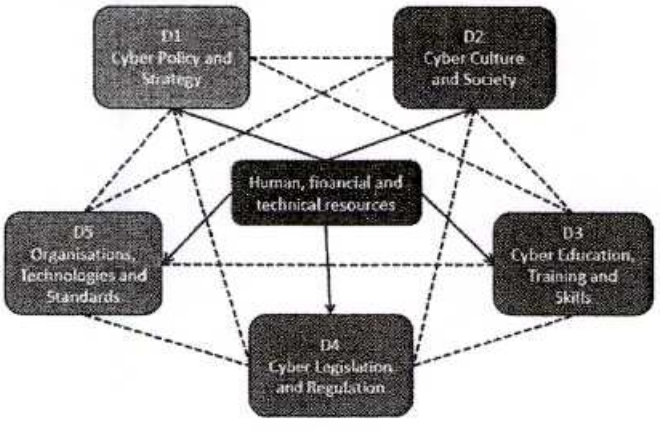
- **SANS - The Critical Security Controls (CSCs)**
  - CSCs are organised into a series of recommended actions to boost an organization's cybersecurity posture, block the most pervasive attacks and improve response.

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Cybersecurity Capacity Maturity Model



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

The Cybersecurity Capacity Maturity Model

- **CMM - The Capacity Maturity Model**
  - The CMM consists of factors formed based on standards, guidelines, and practices to promote the protection of critical infrastructure and can help owners and operators of critical infrastructure to enhance their capacity in order to ne able to manage cybersecurity-related risk.

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

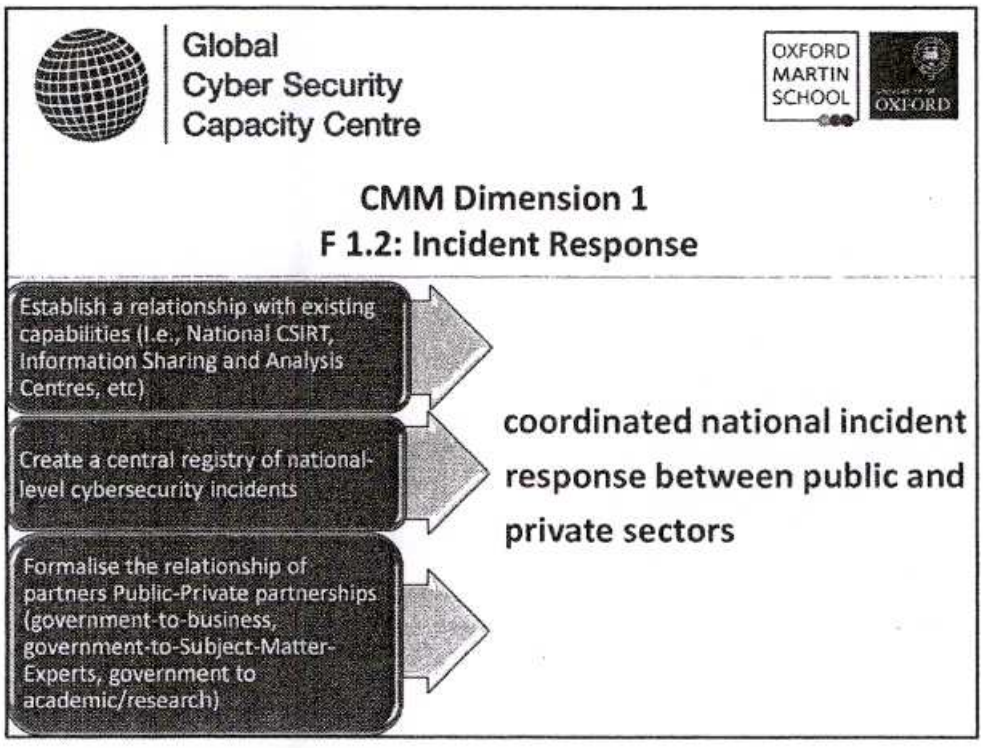
UNIVERSITY OF OXFORD

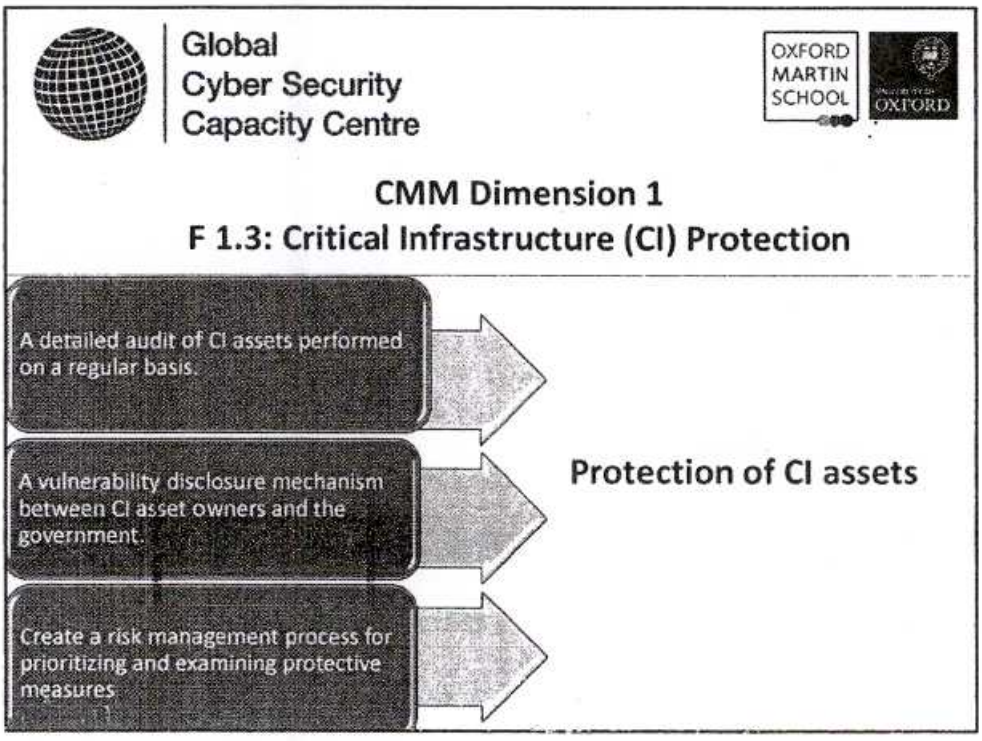
CMM Dimension 1
F 1.1: National Cybersecurity Strategy

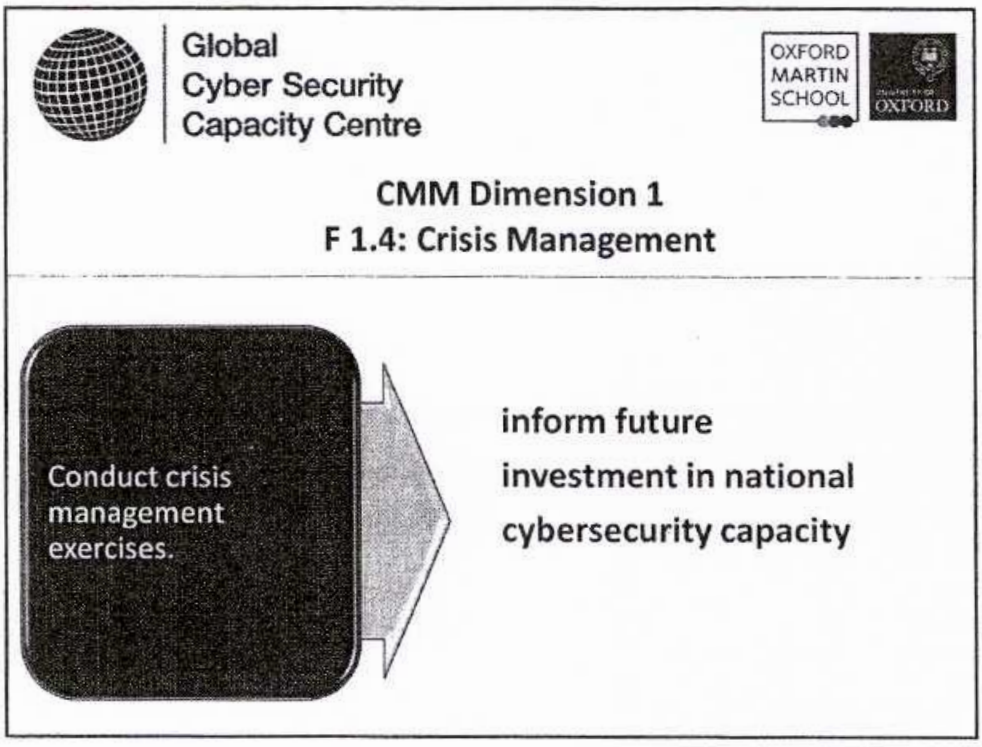
- Develop a national cybersecurity strategy linked explicitly to national risks, priorities and objectives
- A single agreed cybersecurity programme with a designated coordinating body.
- Recognition of roles and responsibilities (of all parties)
- Formalise the structure of CIIP as a function of government

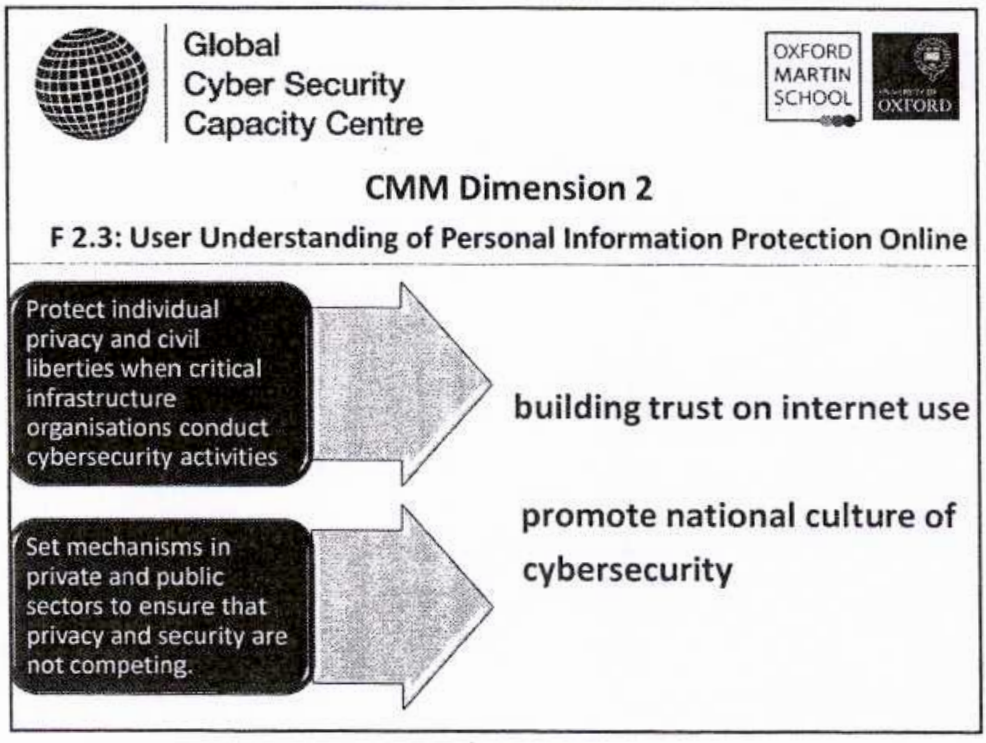
Policy goals for CIIP/Cybersecurity

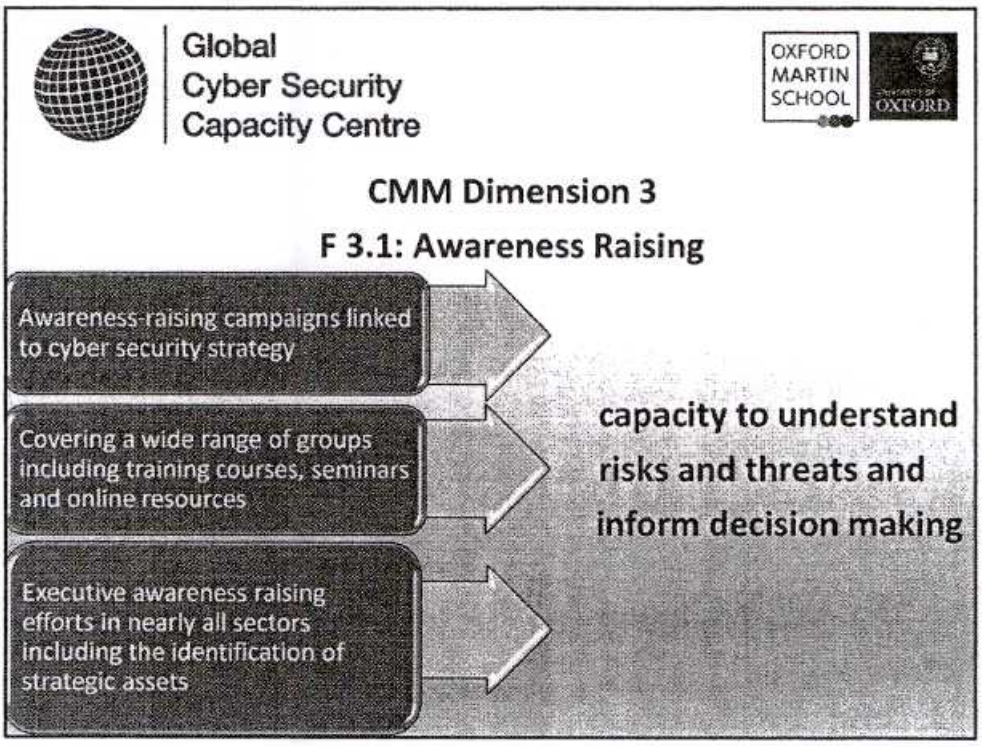
Understanding of risks associate with CII/Cyber

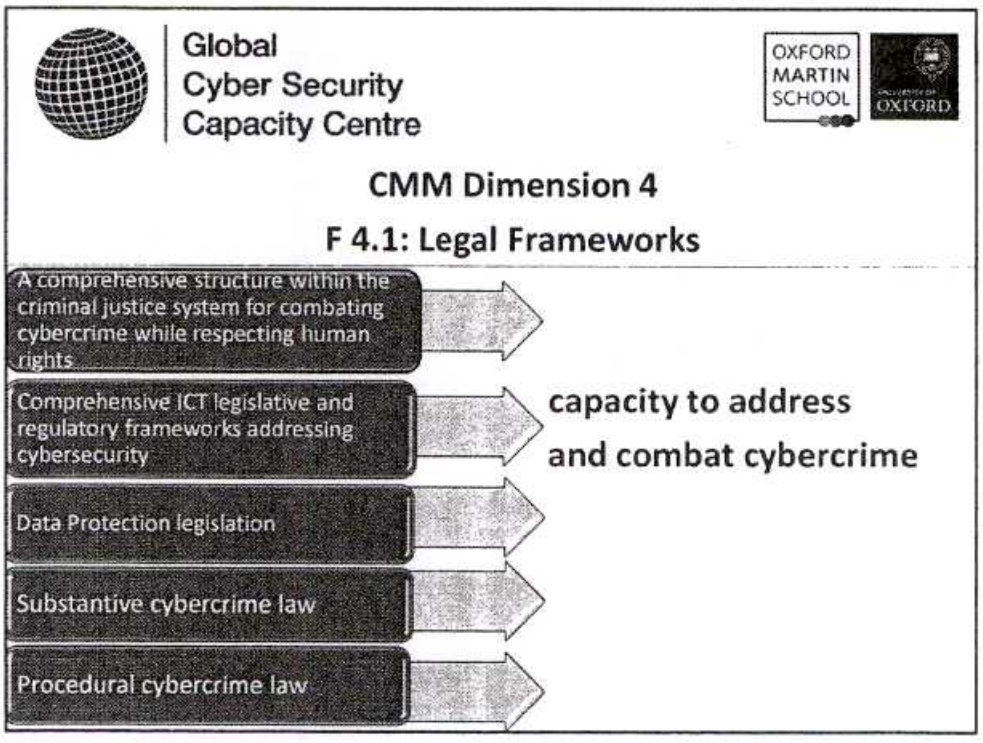

Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD
MARTIN
SCHOOL
OXFORD
CMM Dimension 1
F 1.2: Incident Response
Establish a relationship with existing capabilities (I.e., National CSIRT, Information Sharing and Analysis Centres, etc)
Create a central registry of national-level cybersecurity incidents
Formalise the relationship of partners Public-Private partnerships (government-to-business, government-to-Subject-Matter-Experts, government to academic/research)
coordinated national incident response between public and private sectors

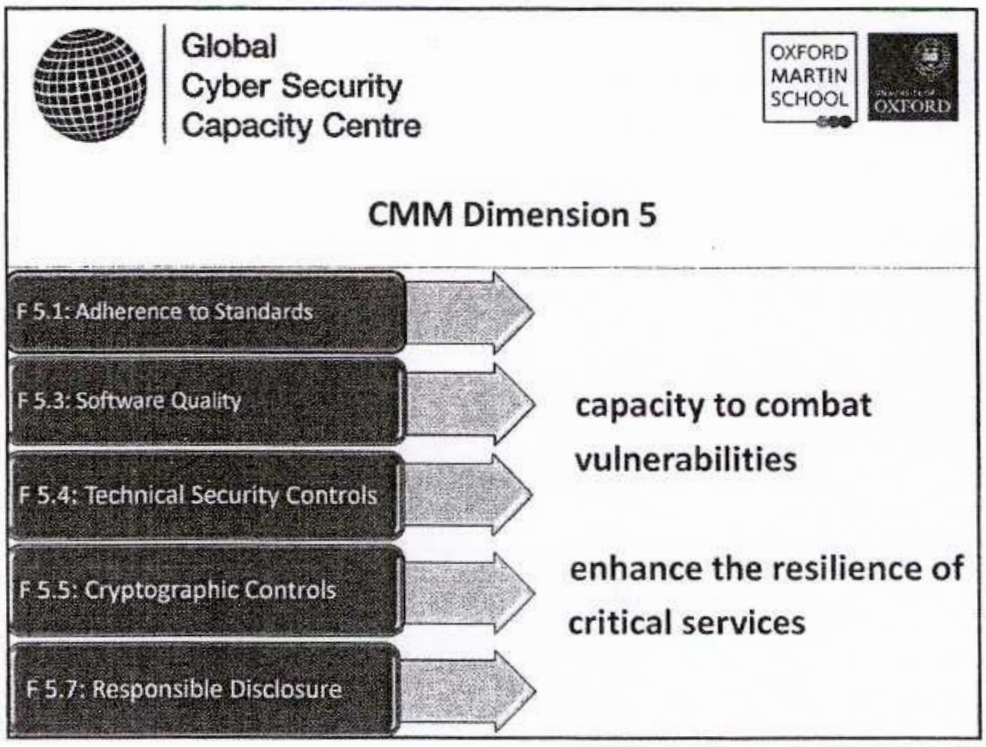

Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD
MARTIN
SCHOOL
OXFORD
CMM Dimension 1
F 1.3: Critical Infrastructure (CI) Protection
A detailed audit of CI assets performed on a regular basis.
A vulnerability disclosure mechanism between CI asset owners and the government.
Create a risk management process for prioritizing and examining protective measures
Protection of CI assets


Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD
MARTIN
SCHOOL
OXFORD
CMM Dimension 1
F 1.4: Crisis Management
Conduct crisis management exercises.
inform future investment in national cybersecurity capacity


Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD
MARTIN
SCHOOL
OXFORD
CMM Dimension 2
F 2.3: User Understanding of Personal Information Protection Online
Protect individual privacy and civil liberties when critical infrastructure organisations conduct cybersecurity activities
building trust on internet use
Set mechanisms in private and public sectors to ensure that privacy and security are not competing.
promote national culture of cybersecurity


Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD MARTIN SCHOOL
OXFORD
CMM Dimension 3
F 3.1: Awareness Raising
Awareness-raising campaigns linked to cyber security strategy
Covering a wide range of groups including training courses, seminars and online resources
Executive awareness raising efforts in nearly all sectors including the identification of strategic assets
capacity to understand risks and threats and inform decision making


Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD MARTIN SCHOOL
OXFORD
CMM Dimension 4
F 4.1: Legal Frameworks
A comprehensive structure within the criminal justice system for combating cybercrime while respecting human rights
Comprehensive ICT legislative and regulatory frameworks addressing cybersecurity
Data Protection legislation
Substantive cybercrime law
Procedural cybercrime law
capacity to address and combat cybercrime


Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD
MARTIN
SCHOOL
OXFORD
CMM Dimension 5
F 5.1: Adherence to Standards
F 5.3: Software Quality
F 5.4: Technical Security Controls
F 5.5: Cryptographic Controls
F 5.7: Responsible Disclosure
capacity to combat vulnerabilities
enhance the resilience of critical services

Global
Cyber Security
Capacity Centre
OXFORD
MARTIN
SCHOOL
OXFORD
Thank you
Dr Maria Bada
Global Cyber Security Capacity Centre,
University of Oxford
maria.Bada@cs.ox.ac.uk

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

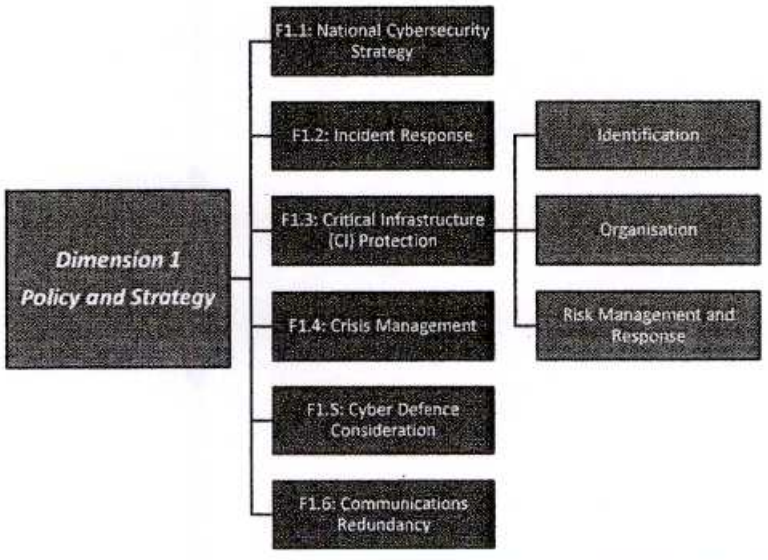
Deep Dive: Critical Infrastructure Protection within the CMM

Taylor Roberts

Oxford Martin School,
University of Oxford

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL



Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Aspect: Identification

- *Established* Stage of Maturity:
  - A detailed audit of CI assets as it relates to cybersecurity is performed on a regular basis.
  - CI asset audit lists are disseminated to relevant stakeholders.
- *Strategic* Stage of Maturity:
  - CI risks and assets have been prioritised according to vulnerability and impact, which guides strategic investment.
  - Vulnerability/asset management processes are in place so that incremental security improvements can be made.

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Examples of documented CIP sectors:

- USA Dept of Homeland Security: Presidential Policy Directive -- Critical Infrastructure Security and Resilience
  - CIP: Chemical; Commercial Facilities; Communications; Critical Manufacturing; Dams; Defense Industrial Base; Emergency Services; Energy; Financial Services; Food and Agriculture; Government Facilities; Healthcare and Public Health; Information Technology; Nuclear Reactors, Materials and Waste; Transportation Systems; Water and Waste Water Systems
- UK Centre for the Protection of National Infrastructure:
  - CIP: communications; emergency services; energy; financial services; food; government; health; transport; water; defence; civil nuclear; space; chemicals
- Malaysia: Cybersecurity Malaysia and MOSTI
  - CIP: National Defence & Security; Banking & Finance; Information & Communications; Energy; Transportation; Water; Health Services; Government; Emergency Services; Food & Agriculture

U.S. DEPARTMENT OF HOMELAND SECURITY

CPNI
Centre for the Protection of National Infrastructure

CyberSecurity MALAYSIA
An agency under MOSTI

Global Cyber Security Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

UNIVERSITY OF OXFORD

Aspect: Organisation

- *Established* Stage of Maturity:
  - A mechanism is established for regular vulnerability disclosure with defined scope for reporting incidents (either mandatory or voluntary) between CI asset owners and the government.
  - Formal internal and external CI communication strategies have been defined and are consistent across sectors, with clear points of contact.
  - Strategic engagement between government and CI is agreed and promoted.
- *Strategic* Stage of Maturity:
  - There is a clear understanding of which threats to CI are managed centrally, and which are managed locally.
  - A public awareness campaign to facilitate the CI communication strategy is established with a point of contact for this information.
  - Cybersecurity requirements and vulnerabilities in CI supply chains are clearly identified, mapped and managed.

Global Cyber Security Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

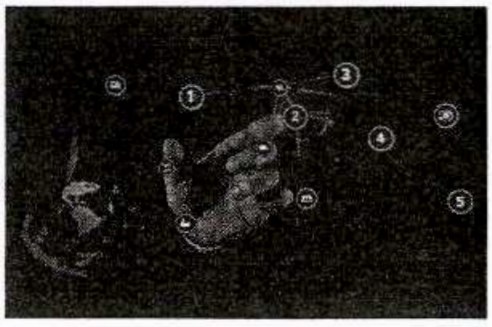
UNIVERSITY OF OXFORD

Examples of vulnerability disclosure and communications:

"A determined aggressor, notably advanced persistent threats (APTs), will make use of this by identifying the organisation with the weakest cyber-security within the supply chain, and using these vulnerabilities present in their systems to gain access to other members of the supply chain." – CERT UK

Tips:

- Small supplier base
- Stringent vendor controls
- Security built into design and test processes
- Tight control on software load process and test suite
- Link security and quality systems
- Manage risks in the service depots
- Develop Supply chain continuity strategies
- Monitor Transportation Security



Global Cyber Security Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

OXFORD

Aspect: Risk Management and Response

- *Established* Stage of Maturity:
  - Best practices in security measures, guidelines, and standards for CI cybersecurity have been established and adopted.
  - Cybersecurity risk management processes have been established, supported by adequate technical security solutions, communication links, and harm mitigation measures.
  - CI risk management procedures are used to create a national response plan including the participation of all vital entities.
- *Strategic* Stage of Maturity:
  - Cybersecurity is firmly embedded into general risk management practice.
  - Assessment of the breadth and severity of harm incurred by CI assets is regularly conducted and response planning is tailored to that assessment to ensure business continuity.
  - Resources are allocated in proportion to the assessed impact of an incident to ensure rapid and effective incident response.
  - Insider threat detection is accounted for.

Global Cyber Security Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

OXFORD

Examples of vulnerability disclosure and communications:

- CIP-008 Incident Reporting and Response Planning: NERC CIP Standard
- Framework for Improving Critical Infrastructure Cybersecurity

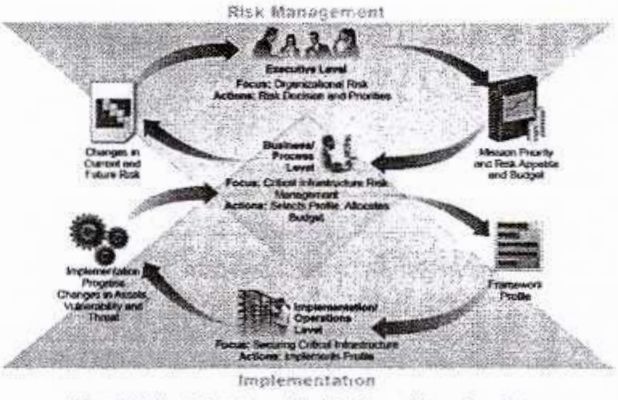


Figure 2: Notional Information and Decision Flows within an Organization

Global
Cyber Security
Capacity Centre

OXFORD MARTIN SCHOOL

OXFORD

Cybersecurity Capacity Portal:
https://www.sbs.ox.ac.uk/cybersecurity-capacity

Taylor Roberts
James Martin Fellow, University of Oxford
Taylor.Roberts@cs.ox.ac.uk

ภาคผนวก จ.

การรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก จ.
การรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ให้ข้อมูลบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานในด้านการป้องกันและคุ้มครองความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ ดังนี้

๑) การจัดทำโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านจากระบบ Analog สู่ยุค Digital

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สพธอ. ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงได้สนองนโยบายโดยการผลักดันโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็น ซึ่งนอกจากประเทศไทยจะต้องเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศแล้วยังต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับทุกภาคส่วน ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกลไกการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยนั้นประกอบด้วยกฎหมายทั้งในเชิงส่งเสริมที่รองรับการนำเทคโนโลยีหรือธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการดำเนินงานหรือการให้บริการ โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความมั่นคงปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือ เพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงอันจะเป็นเหตุให้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มีผลในทางกฎหมายและมีกฎหมายในเชิงตั้งรับที่ใช้ในการป้องกัน ปราบปรามและติดตามตัวผู้กระทำความผิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมายหรือสร้างความเสียหายให้แก่ผู้อื่น

เนื่องจากกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเทคนิคค่อนข้างมากและหลักเกณฑ์บางประการมีผลต่อการดำเนินการต่าง ๆ ต่อภาครัฐและเอกชน การยกร่างกฎหมายจึงจำเป็นต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านกฎหมายและเทคโนโลยีและต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและสร้างความรู้ความเข้าใจต่อภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินการและการพยายามผลักดันมากกว่ากฎหมายที่มีลักษณะทั่วไป

๒) การปรับปรุงพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับที่ ๓ (อยู่ในระหว่างปรับปรุง)

การใช้บังคับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๑ มาระยะหนึ่งแล้วนั้น ก็พบว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกฎหมายในประเด็นต่าง ๆ เพื่อลดข้อจำกัดหรืออุปสรรคาจากการนำกฎหมายไปใช้บังคับในทางปฏิบัติ รวมทั้งการเพิ่มเติมหลักการที่เป็นประโยชน์เพื่อให้กฎหมายมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ชัดเจน และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในทางสากลตามนโยบายของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการ

ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับที่ ๓ (อยู่ระหว่างปรับปรุง) มีการปรับปรุงในประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. การรองรับผลทางกฎหมายที่สมบูรณ์ของสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการตามอนุสัญญาว่าด้วยการใช้การติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศ (e - communication Convention) ของสหประชาชาติ เนื่องจากปัจจุบันการทำธุรกรรมมีแนวโน้มว่าจะมีการทำสัญญาระหว่างคู่สัญญาที่อยู่ต่างรัฐกันโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศไทยกำลังจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงจำเป็นที่ประเทศไทยจะต้องปรับปรุงกฎหมายภายในเพื่อลดอุปสรรคจากความแตกต่างทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย ซึ่งได้มีการปรับแก้ในประเด็นสำคัญดังนี้

๑.๑ กำหนดหลักเกณฑ์การทำสัญญาผ่านการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์และผลของสัญญาที่ทำผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ

๑.๒ ผลของการทำคำเสนอที่ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่ได้ส่งถึงบุคคลใดโดยเฉพาะเจาะจงโดยให้มีผลเป็นเพียงคำเชิญชวนเท่านั้น

๑.๓ กำหนดหน้าที่ให้ผู้ส่งแจ้งการเพิกถอนการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการใส่ข้อมูลที่ผิดพลาดระหว่างผู้ส่งและผู้รับข้อมูล

๒. การเพิ่มกลไกในการกำกับดูแลและการบังคับใช้กฎหมายในประเด็นต่าง ๆ

๒.๑ กำหนดให้การบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกับการดำเนินใด ๆ ตามกฎหมายของศาลหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

๒.๒ ปรับปรุงข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับการจัดทำข้อความที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการลงลายมือซึ่งให้สอดคล้องกับทางปฏิบัติมากขึ้น เช่น การปรับปรุงบทสันนิษฐานในการพิจารณาความเหมาะสมของวิธีการในการระบุตัวเจ้าลายมือชื่อและการรับรองข้อความที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยเพิ่มให้พิจารณาจากวิธีการที่ใช้ในการลงลายมือชื่อและพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วย

๒.๓ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สธอ.) เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการควบรวม สพธอ. ซึ่งเป็นองค์การมหาชน และ ธอ. ที่เป็นส่วนราชการ เป็น สธอ. ซึ่งเป็นองค์การมหาชนตามกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

๒.๔ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การแจ้งหรือขึ้นทะเบียนการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ก่อนการแจ้งและขึ้นทะเบียน

๒.๕ เพิ่มเติมอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการเข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจตรวจสอบ รวบรวม อายัดเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๓. การยกระดับและเพิ่มศักยภาพเพื่อรับรองการดำเนินงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่ในการผลักดันการพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศที่มีอำนาจในการกำกับดูแลธุรกิจบริการ จึงได้มีการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ควบคุมดูแลโดยคระกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทั้งนี้ ในการยกร่างพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ร่วมสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของคณะอนุกรรมการภายใต้คณะกรรมกาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานในการเสนอร่างกฎหมายต่อคณะรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ยังได้จัดให้มีการแถลงข่าวในหัวข้อ "กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับที่ ๓ เพื่อเตรียมพร้อมอนุวัติการอนุสัญญา e – Contracts และรองรับ AEC ๒๐๑๕ ในวันศุกร์ที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๕๕ โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประธาน เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่แนวทางการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้ตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป ซึ่งปัจจุบันร่างกฎหมายดังกล่าวอยู่ระหว่างการนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบในหลักการในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวต่อไป

สพธอ. ได้เข้าไปมีส่วนในการศึกษาวิจัยทั้งกฎหมายภายในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงวิทยาการเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการยกร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ละฉบับ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ภายใต้คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรัฐมนตรีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประธานกรรมการในปี ๒๕๕๕ สพธอ. ได้เข้าไปมีส่วนผลักดันกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนการกำหนดให้มี Cyber Security Operations Center (CSOC) เพื่อเป็นหน่วย operation center ซึ่งควรต้องมีทุกหน่วยงานให้เป็นหน่วยขับเคลื่อนการปฏิบัติงานทางด้าน Information Technology อันจะเป็นการช่วยป้องกันภัยคุกคามข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของภาครัฐ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้มีการจัดทำระบบ Monitor ภัยคุกคามข้อมูลภาครัฐ โดยได้มีการเริ่มดำเนินการโครงการตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ครอบคลุม ๒๘๔ หน่วยงาน ในหลาย Content แตกต่างกันไปในแต่ละบริบทของหน่วยงาน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ให้ข้อมูลนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดของประเทศด้านสารสนเทศ (National Critical Information Infrastructure Protection Policy and Strategy Plan) ในประเด็นการป้องกันโครงสร้างพื้นฐานด้านกิจการพลังงานของประเทศ เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Attack) ต่อระบบเครือข่ายโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ในกิจการพลังงานอันส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวคือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งเกี่ยวข้อง

เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ทั้งนี้ ระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ในโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดของประเทศในกิจการพลังงานของหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นนี้มักจะเป็นระบบปิด เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นเข้าล่วงล้ำหรือแทรกแซงการดำเนินงานในกิจการพลังงาน โดยเฉพาะการจ่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึงประชาชน อันส่งผลต่อการพัฒนาและเสถียรภาพของประเทศ ซึ่งการควบคุมโดยใช้ระบบปิดของหน่วยงานดังกล่าวนั้น อาจทำให้ไม่สามารถพิจารณาถึงภาพรวมต่าง ๆ ในกิจการพลังงานของประเทศได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวโน้มกิจการพลังงานในอนาคตจะต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชนเพื่อให้มีพลังงานสำรองมากยิ่งขึ้น ถ้าหากยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลด้านพลังงานดังกล่าวอยู่อาจทำให้การกำหนดนโยบายด้านพลังงานไม่สามารถสนองรับต่อสภาพความเป็นจริงของสถานการณ์พลังงานของประเทศได้

ในประเด็นการนำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศมาใช้ในการควบคุมโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดของประเทศในกิจการพลังงาน ดังเช่น ระบบเครื่องมืออัตโนมัติสำหรับตรวจสอบเก็บรวบรวมข้อมูลและบริหารระบบควบคุม (Supervisory Control And Data Acquisition : SCADA) เพื่อให้การทำงานในกิจการพลังงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงประเด็นการร่วมมือกับศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) เพื่อให้เกิดความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างหน่วยงานด้านพลังงานต่าง ๆ อย่างเป็นเอกภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงประเด็นการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานมีอำนาจหน้าที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านพลังงานต่าง ๆ จากหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลให้มากยิ่งขึ้น เพราะถ้าหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในด้านพลังงานจะได้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที และสามารถออกแบบระบบการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ในกิจการพลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดกระทรวงคมนาคม

สำนักปลัดกระทรวงคมนาคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดของประเทศด้านสารสนเทศ (National Critical Information Infrastructure Protection Policy and Strategy Plan) ในประเด็นการป้องกันโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมของประเทศ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทการขนส่ง อันได้แก่ ภาคการขนส่งทางบก ทางอากาศ และทางเรือ ซึ่งแนวโน้มของการขนส่งในปัจจุบันต้องอาศัยการดูแลจัดการผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ ซึ่งหากเกิดกรณี Cyber Attack ต่อระบบเครือข่ายการจัดการการขนส่งไม่ว่าจะภาคส่วนใด ย่อมส่งผลเสียต่อประชาชน รวมถึงการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการควบคุมการขนส่งทางอากาศ ตัวอย่างเช่น หากเกิดภัยคุกคามต่อระบบการจัดการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management : ATM) อาจเกิดความวุ่นวายต่อระบบการขึ้นลงของอากาศยานของท่าอากาศยานได้

ในประเด็นการทำตามข้อบังคับของ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) โดยเฉพาะอย่างการบริหารจัดการในส่วนระบบเครือข่ายสารสนเทศ รวมถึงประเด็นการจัดการระบบรถไฟฟ้า รถไฟฟ้าความเร็วสูง ซึ่งจะเกิดขึ้นในประเทศไทยในอนาคต ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฉพาะไซเบอร์ของการคมนาคมขนส่ง

และการทำงานของศูนย์ปลอดภัยคมนาคม ซึ่งมักจะปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ในวันหยุดยาวที่ประชาชนมักเดินทางไปต่างจังหวัดเท่านั้น

สมาคมธนาคารไทย

สมาคมธนาคารไทย ให้ข้อมูลนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดของประเทศด้านสารสนเทศ (National Critical Information Infrastructure Protection Policy and Strategy Plan) ในประเด็นการป้องกันโครงสร้างพื้นฐานด้านการเงินและการธนาคารของประเทศ ในเรื่องแนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Attack) ต่อสถาบันทางการเงินทั้งในและต่างประเทศ ตัวอย่างเช่น กรณี Tesco bank hacked and stole £2.5 million from 9,000 customers หรือ กรณี Taiwan banks suspend ATM services after thieves steal $2.17 Million ซึ่งเป็นกรณีที่คล้ายคลึงกับการจารกรรมตู้กดเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่เกิดในประเทศไทย เป็นต้น ซึ่งแนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ต่อสถาบันการเงินนั้นไม่ได้เกิดเพียงเฉพาะการสร้างชื่อเสียงในหมู่แฮกเกอร์ (Hacker) เท่านั้น แต่เริ่มมีเป้าหมายไปถึงการจารกรรมเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นสถาบันการเงินต่าง ๆ จึงต้องร่วมมือกันรับมือต่อภัยคุกคามดังกล่าว เพราะหากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นมา นอกจากจะเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าของสถาบันการเงิน แต่ยังส่งผลถึงความเชื่อมั่นต่อระบบการเงินของประเทศและของโลก ซึ่งจะส่งผลเป็นวงกว้างต่อระบบเศรษฐกิจโลกได้ จึงเกิดการจัดตั้ง Information Sharing Group (ISP) ของกลุ่มสถาบันการเงินขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ กรณีตัวอย่างภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่อสถาบันทางการเงิน รวมถึงการออกแบบตัวอย่างระบบการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ซึ่งสมาคมธนาคารไทยมีความตั้งใจจะต่อยอดการรวมกลุ่มดังกล่าวให้เป็น ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ของของสถาบันทางการเงิน หรือ Financial Sector CERT เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมข้อมูล ศูนย์เฝ้าระวัง และศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากภัยคุกคามดังกล่าว

ในประเด็นบทบาทหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการเป็นศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ของสถาบันทางการเงิน รวมถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) ในกิจการทางการเงินการธนาคาร ตลอดจนประเด็นการกำหนดนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในการป้องกันและจัดการหากเกิดกรณี Cyber Attack ต่อสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ฝากความเห็นในประเด็นการใช้ลายนิ้วมือ (Fingerprint) ในการทำธุรกรรมทางการเงินว่าจะมีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด หน่วยงานราชการใดมีหน้าที่รวบรวมและรักษาข้อมูลลายนิ้วมือของประชาชนผู้ใช้บริการ รวมถึงประเด็นการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเข้าระบบการทำธุรกรรม PROMPT PAY ว่าผู้ให้บริการจะมีการแจ้งข้อมูลต่อสถาบันการเงินหรือไม่ หากผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนประเด็นการจัดตั้งหน่วยงานกลางในการดำเนินการในเรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่อโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งยวดของประเทศด้านสารสนเทศในกิจการการเงินการธนาคารของประเทศ

ภาคผนวก ฉ.

สรุปรายงานศักยภาพและขีดความสามารถ
ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของประเทศไทย

ภาคผนวก ฉ.
สรุปรายงานศักยภาพและขีดความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของประเทศไทย

๑. ยุทธศาสตร์และนโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มียุทธศาสตร์ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แห่งชาติที่ครอบคลุมในระยะยาว แต่ในปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้มีความพยายามหลายอย่างเพื่อเพิ่มขีดความสามารถระดับชาติในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลแห่งชาติ และร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตาม ThaiCERT และ GCERT ได้มีความร่วมมือกันอย่างไม่เป็นทางการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและดูแลเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในขณะที่องค์กรและความร่วมมือด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศไทย ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นและยังไม่มีความชัดเจน เช่น ความร่วมมือและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลกับภาคอุตสาหกรรม ความระหว่างภาครัฐและเอกชน ซึ่งการบริหารความเสี่ยงและการวางแผนการรองรับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในโครงสร้างพื้นฐานเป็นสิ่งที่สำคัญ

อย่างน้อยในภาพรวมก็ถือว่าประเทศไทยนั้นอยู่ในขั้นตอนการพัฒนา มีความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถในระดับองค์กรและระดับภาค เพื่อที่จะเพิ่มขีดความสามารถในด้านนี้

ข้อแนะนำสำหรับประเทศไทย คือ

๑. การพัฒนายุทธศาสตร์ และนโยบาย ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แห่งชาติ

๒. การติดต่อประสานงานและร่วมมือระหว่าง ThaiCERT และองค์กรระดับย่อย ที่เกี่ยวข้อง

๓. การจัดตั้งแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

๔. การสร้างแผนรับมือแห่งชาติโดยใช้วิธีการบริหารจัดการความเสี่ยงของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ

๒. มิติทางสังคมและวัฒนธรรมไซเบอร์

ศักยภาพและขีดความสามารถแห่งชาติในวัฒนธรรมไซเบอร์และมิติทางสังคมถูกตัดสินว่าอยู่ในขั้นตอนการก่อตัวและกำลังเดินไปสู่ขั้นตอนที่กำหนดไว้ หน่วยงานทั่วทุกระดับของรัฐบาลได้สร้างความมั่นใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรัฐบาลกลางได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยในโลกไซเบอร์มากขึ้น อย่างไรก็ตามรัฐบาลยังขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการส่งเสริมให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความปลอดภัยในโลกไซเบอร์

อย่างไรก็ตาม มีการรายงานเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในโลกไซเบอร์แบบเฉพาะเจาะจงในประเทศไทย โดยมีข้อมูลที่จำกัดหรือรายงานเพียงแค่ปัญหาทั่วไปที่บุคคลทั่วไปต้องเผชิญทางการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมที่มีแนวโน้มมุ่งเน้นเฉพาะประเด็นเพียงแค่สร้างความตระหนักต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยไม่ได้ให้ความสนใจต่อการเยียวยาและแก้ไข

ประเทศไทยได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในหลายปัจจัยด้านความสามารถในมิตินี้ ได้มีการกำหนดมาตรการเพื่อส่งเสริมการใช้บริการออนไลน์อย่างปลอดภัยและการตระหนักถึงความเสี่ยงและภัยคุกคามในสภาพแวดล้อมออนไลน์และการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงเพื่อสามารถรายงานเหตุการณ์ และรัฐบาลจะอำนวยความสะดวกและสนับสนุนนโยบายและขั้นตอนต่างๆ ในการเพิ่มขีดความสามารถในวัฒนธรรมไซเบอร์

๓. การศึกษา การฝึกฝน และทักษะ ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

การศึกษาความรู้และความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ การฝึกอบรม และความสามารถด้านทักษะในประเทศไทยอยู่ในขั้นตอนการเริ่มต้นและกำลังพัฒนา

ได้มีการสร้างความตระหนักเพิ่มขึ้นโดยการให้ความรู้ผ่านข้อมูลออนไลน์โปรแกรม การจัดหลักสูตรฝึกอบรม การสัมมนาให้แก่กลุ่มเป้าหมาย จากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา รวมถึงภาคประชาสังคม เช่น กระทรวง ICT ThaiCERT Thai Netizen Network และธนาคารแห่งประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตาม ยังไม่ได้มีการพัฒนาโครงการสร้างความตระหนักความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ระดับชาติ

ถึงแม้จะมีการจัดหลักสูตรที่ศึกษาเกี่ยวกับด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในประเทศไทย เช่น ข้อมูลด้านความปลอดภัย เครือข่ายความปลอดภัยการเข้ารหัส แต่ยังไม่มีการเสนอหลักสูตรเฉพาะด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต ในประเทศไทยมีผู้เชี่ยวชาญที่ศึกษาด้านนี้อย่างจริงจังอยู่จำนวนไม่มาก สถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ มักทำงานร่วมกันในรูปแบบเฉพาะกิจเพื่อจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการให้การศึกษาด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ ประเทศไทยยังไม่ได้ก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และยังจำกัดงบประมาณของประเทศในการศึกษาและการประสานงานด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ระหว่างภาครัฐและเอกชนและสถาบันการศึกษา

๔. กฎหมาย และกรอบการกำกับดูแล

กฎหมายที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดทางไซเบอร์ภัยจำนวนหลายฉบับกำลังอยู่ในขั้นตอนการก่อตัว เช่นร่างพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการส่งเสริมการขายในรูปแบบดิจิตอลในปัจจุบัน และยังมีกรอบกฎหมายหลาย ๆ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ในประเทศไทยได้ถูกเตรียมที่จะจัดทำขึ้นโดยการให้สัตยาบันอนุสัญญา ๘ ฉบับ หรือแก้ไขกฎหมายที่มีอยู่ก่อนที่จะมีการประชุมสภานิติบัญญัติ

ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะยังไม่มีกรอบกฎหมายด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ชัดเจน เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคสื่อออนไลน์ กฎหมายคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาออนไลน์ แต่ก็ได้นำกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอยู่เดิมมาปรับใช้ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ และ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ ประเทศไทยได้จัดทำสนธิสัญญาความร่วมมือด้านกฎหมายกับหลายประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคอาเซียน อย่างไรก็ตามการใช้สนธิสัญญาเหล่านี้เพื่อต่อต้านอาชญากรรมไซเบอร์ยังคงเป็นแบบเฉพาะกิจและไม่สอดคล้องกัน ทั้งนี้ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการเป็นกลไกหลักในการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและภาครัฐ

๕. มาตรฐาน การจัดการ และเทคโนโลยี

มาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่ดี เช่น International Organization for Standardization (ISO) ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน มีข้อกำหนดสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่นำเสนอนโยบายของพวกเขาแต่ไม่ได้บังคับให้ปฏิบัติตาม คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ออกข้อกำหนดด้านความปลอดภัยสามระดับตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ แต่ไม่ครอบคลุมทุกโดเมน ISO ๒๗๐๐๑ ถูกนำมาใช้ในการจัดซื้อและระบุว่าอุปกรณ์ที่จัดหาต้องปฏิบัติตามมาตรฐานนี้

ในประเทศไทยมีข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดซื้อสาธารณะเช่นระบบ e-reading ที่ใช้ในกรณีที่มีการจัดซื้อมูลค่ากว่าสองล้านบาทขึ้นไป อย่างไรก็ตามในขณะนี้ไม่มีข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัยแม้ว่าจะอยู่ภายใต้การพิจารณาซอฟต์แวร์มีการพัฒนาในประเทศไทยและรัฐบาลสนับสนุนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาซอฟต์แวร์แต่ยังไม่มีการใช้มาตรฐานเหล่านี้ในระดับประเทศ

โครงสร้างพื้นฐานและบริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยสามารถใช้ประโยชน์ได้ แต่อาจจะเชื่อถือไม่ได้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ซึ่งปัจจุบัน คือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (DE) ได้พัฒนาเครือข่ายข้อมูลรัฐบาล Government Information Network (GIN) ภายใต้วิสัยทัศน์และการบริหารจัดการของ Electronic Government Agency (EGA) เครือข่ายข้อมูลรัฐบาลจะให้บริการในฐานะเป็นเครือข่ายข้อมูลรัฐบาลกลางที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานรัฐบาลอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนบริการสาธารณะ

โดยรวมแล้วความขีดสามารถของประเทศไทยในมิตินี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในขั้นตอนการก่อตัวของการเจริญเติบโตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยของระบบเครือข่ายไซเบอร์ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานองค์กรและเทคโนโลยี ประเทศไทยควรพัฒนานโยบายและโปรแกรมเมอร์ที่ส่งเสริมให้มีการนำมาตรฐานไอทีสากลไปใช้ในการรักษาความปลอดภัยด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตและขยายการควบคุมด้านความปลอดภัยทางเทคนิคและการควบคุมการเข้ารหัสลับและพิจารณาการพัฒนาตลาด ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และกรอบการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบของชาติต่อไป

สปท. ๑๗/๒๕๖๐ กุลนิษฐ์ ๓๘/๔

ขอเชิญคณะกรรมาธิการเข้าประจำที่

(คณะกรรมาธิการเข้าประจำที่)

นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่สอง) : ด้วยประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชนได้มีหนังสือขออนุญาตให้ผู้แทนจากคณะอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม เข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ----------

- ๓๙/๑

และตอบประเด็นข้อซักถามของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ซึ่งประธานสภาได้พิจารณาแล้วอนุญาตตามข้อบังคับ ข้อ ๕๘ มีจำนวน ๖ ท่าน ท่านที่ ๑ พลอากาศเอก ระพีพัฒน์ หลาบเลิศบุญ ท่านที่ ๒ ร้อยโท เจษฎา ศิวรักษ์ ท่านที่ ๓ นายจำลอง อนันตสุข ท่านที่ ๔ นายเริงศักดิ์ กัลยาณชาติ ท่านที่ ๕ นายมณฑล เจียมเจริญ ท่านที่ ๖ นางพรรณประภา อินทรวิทยนันท์ ทั้งหมดเป็นอนุกรรมาธิการชุดนี้ ขอเชิญผู้มีรายชื่อดังกล่าวเข้าร่วมประชุมชี้แจงค่ะ ขอเชิญประธานกรรมาธิการ คณะกรรมาธิการ และผู้ชี้แจงเข้าประจำที่นะคะ รายชื่อผู้ชี้แจงวันนี้มี ๓ ท่าน ๑. ท่าน พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร ประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ประธานอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม อดีตรองผู้บัญชาการทหารสูงสุด ๒. พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ รองประธานกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน คนที่หนึ่ง ประธานอนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านสื่อออนไลน์ ที่ปรึกษาปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อดีตผู้บังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ท่านที่ ๓ คือ ท่านเริงศักดิ์ กัลยาณชาติ อนุกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เรียนเชิญท่านประธานกรรมาธิการค่ะ

พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร (ประธานกรรมาธิการ) : กราบขอบพระคุณท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพ ท่านสมาชิกที่เคารพทุกท่าน กระผม พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร ประธานคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ขออนุญาตนำเสนอรายงาน เรื่อง “การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ” ดังนี้ ท่านประธานที่เคารพครับ กระผมขออนุญาตเพิ่มเพาเวอร์พอยต์ (PowerPoint) ๑ แผ่น เพิ่มเติมไปจากที่ได้เคยขออนุญาตในครั้งแรกแล้ว ซึ่งจะเป็นตารางเปรียบเทียบการประเมิน สำหรับเอกสารที่คณะกรรมาธิการของกระผมได้นำเรียนอยู่ในมือของท่านสมาชิกทุกท่านนั้นจะประกอบไปด้วย

๒ ส่วน ส่วนที่ ๑ จะกล่าวถึงแผน วิธีการ กำหนดเวลา งบประมาณ หน่วยงาน แล้วก็ ๖ ข้อเสนอแนะ ในส่วนที่ ๑ นั้น มีจำนวน ๒๒ หน้า ในส่วนที่ ๒ นั้นเป็นภาคผนวก มีทั้งหมด ๖ ภาคผนวก ตั้งแต่ผนวก ก ถึง ฉ กล่าวคือ ผนวก ก ได้แก่ กรอบนโยบายและทิศทางของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผนวก ก มี ๒๙ หน้า ผนวก ข คือกรอบแนวความคิดของสหภาพโทรคมนาคม ไอทียู (ITU) ผนวก ข มีจำนวน ๕ หน้า ผนวก ค คือรายงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ซึ่งเป็นการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า มีจำนวน ๓ หน้า ผนวกถัดไป คือ ผนวก ง คือการประชุมการทำแอสเซสเมนต์ (Assessment) ระหว่างไอทียู (ITU) ภาค อยู่ที่แจ้งวัฒนะ เป็นสาขาของไอทียู (ITU) ที่เจนีวา ได้มาทำแอสเซสเมนต์ (Assessment) การให้ความรู้พัฒนาศักยภาพ โดยที่ไอทียู (ITU) เป็นคนออกค่าใช้จ่าย ๑,๒๐๐,๐๐๐ บาท โดยทีมของออกซฟอร์ดยูนิเวอร์ซิตี ในผนวก ง มีทั้งหมด ๒๔ หน้า ผนวก จ คือการรับฟังประชุมกับหน่วยงาน ๔ หน่วย คือสำนักงานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสมาคมธนาคารไทย ใน ผนวก จ มีทั้งหมด ๕ หน้า ----------

และสุดท้ายคือรายงานศักยภาพและขีดความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ (Cyber) ของไทย คือไทยเซิร์ต (ThaiCERT) จำนวน ๓ หน้า ท่านประธานที่เคารพครับ ผมขออนุญาตกราบเรียนถึงคำจำกัดความของคริทิคัลอินฟราสตรักเจอร์ (Critical Infrastructure) เจ้าหน้าที่ ขอสไลด์ (Slide) ที่ ๑ ครับ

(เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเปิดพรีเซนเทชัน (Presentation))

พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร (ประธานกรรมาธิการ) : เป็นภาษาอังกฤษ คำแปลโดยสรุปก็คือชื่อหรือประเภทที่รัฐบาลของประเทศนั้น ๆ กำหนดขึ้นที่มีความจำเป็นอย่างมาก และหากระบบหรือชื่อเหล่านี้มีปัญหาจะกระทบต่อโซไซตี (Society) คือสังคม และอีโคโนมี (Economy) คือเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นคำจำกัดความตรงนี้ฟังผมไปเรื่อย ๆ แล้วผมจะเอาในเรื่องของการเมืองและการทหารเข้ามา จึงจะเป็นสุดท้ายในข้อเสนอ ๔ ข้อ ในข้อ ๖.๔ ว่าเราเสนอขอให้มีการตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติขึ้น ผมขออนุญาตย้อนไปในอดีต ย้อนไปไกลสักนิดหนึ่ง สัก ๒๐-๓๐ ปี ในอดีตเรามีโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญคือถนน ถนนในอดีตมี ๒ เลน (Lane) ไปและกลับ แล้วก็มีเชื่อมทุกจังหวัดในประเทศไทย เรามีระบบรางเป็นรางแบบแคบแล้วก็ต้องหลีกกัน เรามีการเดินทางทางน้ำ เรามีการเดินทางทางอากาศ ซึ่งในอดีต ๒๐-๓๐ ปีที่ผ่านมาการเดินทางทางอากาศไม่เยอะ มาดูเรื่องเซกเตอร์ (Sector) ของเอเนอร์จี (Energy) บ้างครับ ในเรื่องของไฟฟ้า ในอดีตเราก็มีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง ซึ่งทั้ง ๓ การไฟฟ้านั้นก็ยังใช้การทำงานในแบบแมนวล (Manual) ยังไม่มีระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา การธนาคาร ในอดีตท่านไปธนาคารท่านจะเห็นมีการกดเครื่องแล้วมีการเบิกถอนเงิน การนับเงินก็นับด้วยมือยังไม่มีเครื่องอัตโนมัติ และเครื่องไม้เครื่องมือก็คงเป็นกด กดเสร็จพอเซต (Set) ก็ครอกแครก ๆ การติดต่อสื่อสารในอดีตใช้นกพิราบ ใช้จดหมาย ใช้โทรเลข แต่ท่านประธานครับ ในปัจจุบันนี้พอวิวัฒนาการผ่านมาเรื่อย ๆ เทคโนโลยีเจริญขึ้นเรื่อย ๆ ในปี ๑๙๙๗ ประมาณ ๒๕๔๐ คอมพิวเตอร์เริ่มเข้ามามีความสำคัญกับชีวิตประจำวันกับกลไกต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ในอดีตเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นในด้านไอที (IT) ยังไม่มี แต่ตอนหลังความจำเป็นในเรื่องของไอที (IT) ได้เข้ามามีส่วนในทุก ๆ กิจการ ดังนั้นไอทียู (ITU) หรือยูเอ็น (UN) จึงให้ความสำคัญในเรื่องนี้ที่จะส่งเสริมและพัฒนาความรู้ พัฒนาทางด้านกฎหมาย กำหนดเทคนิค มีการสร้างเครือข่าย โครงข่าย

อะไรต่ออะไรเพิ่มมากขึ้น ในเอกสารหน้า ๑ ที่ท่านสมาชิกมีอยู่ ข้อ ๑.๑ จะกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญที่คณะกรรมาธิการของกระผมได้เสนอในเรื่องนี้จะมีการบริการสาธารณะตอนนี้ไอที (IT) เริ่มเข้ามาแล้วในข้อ ๑.๑ เช่น การคมนาคม ในเซกเตอร์ (Sector) ของไฟฟ้าและพลังงาน เรื่องของการเงิน การธนาคาร การสาธารณสุข การค้าและการบริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันนี้ได้มีระบบไอที (IT) เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งสิ้น ท่านประธานครับ ในอดีตเวลานักลงทุนข้ามชาติจะข้ามชาติมาลงทุนเขาจะศึกษาในเรื่องของตำแหน่งที่เขาจะลงทุนว่าเป็นย่านธุรกิจที่ไหน เขาจะดูเรื่องระบบขนส่งมวลชนว่าสะดวกอะไร อย่างไรที่เขาจะนำสินค้าเข้ามา มาเพิ่มมูลค่าแล้วก็ส่งออก เพราะฉะนั้นทางถนน ทางราง ทางเรือ เขาจะดูในเรื่องนี้ และสิ่งหนึ่งที่เขาจะศึกษาก็คือเรื่องของกฎหมายในประเทศของประเทศนั้น ๆ แต่เดี๋ยวนี้เวลานักลงทุนข้ามชาติจะเข้ามาลงทุนในประเทศใดนั้น อีกสิ่งหนึ่งที่เขาจะดูเสมอแล้วก็โกอะเฮด (Go ahead) เดินหน้า ----------

หรือแบ็กเวิร์ด (Backward) คือถอยหลังกลับไปไม่ลงทุน นั่นก็คือเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เรื่องของบรอดแบนด์ (Broadband) ไม่ว่าจะเป็นฟิกซ์ไลน์ (Fixed line) หรือไวร์เลส (Wireless) ไปดูถ้าเผื่อว่าประเทศนั้น ๆ มีโครงสร้างพื้นฐานในเรื่องนี้ดีเขาทำงานได้สะดวก เขาส่งผ่านข้อมูลข้ามโลก ข้ามชาติได้ เขาทำทรานแซกชัน (Transaction) ได้ เพราะฉะนั้นในเรื่องของอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี (Information Technology) นั้นเป็นปัจจัยหลัก ๆ ที่เขาจะมาลงทุนหรือไม่ กระผมขออนุญาตยกตัวอย่างในหน้า ๑ กลาง ๆ หน้าในเอกสาร ประเทศเอสโตเนีย หลังจากที่แยกตัวจากรัฐบาลรัสเซียเมื่อประมาณปี ๒๕๕๐ ระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐบาล ของรัฐสภา ของหน่วยงานราชการในประเทศเอสโตเนียได้ถูกโจมตีแบบดีดอส (DDoS) คือ ดิสทริบิวเตด ดีไนอัล ออฟ เซอร์วิส (Distributed Denial of Service) ระบบใช้ไม่ได้ แต่ปัจจุบันนี้ประเทศเอสโตเนียเป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จในการนำบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้ เขาประสบความสำเร็จ ตัวอย่างที่ ๒ เป็นข้อมูลของมิสเตอร์มาโค โอบิโซ่ เป็นทีมจากออกซฟอร์ด ผมต้องกราบเรียนให้เห็นว่าทำไมคริทิคัลอินฟอร์เมชัน อินฟราสตักเจอร์ โพรเทกชัน (Critical Information Infrastructure Protection) หรือซีไอไอพี (CIIP) นี้มีความสำคัญ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๐๑๖ เพิ่งปีกว่า ๆ มานี้เองมีการโอนเงิน ๘.๑ ล้านยูเอสดอลลาร์ ถูกขโมยจากธนาคารในประเทศบังกลาเทศแล้วก็โอนไปให้ธนาคารในประเทศฟิลิปปินส์ และมีความพยายามอีก ๒๐ ล้านยูเอสดอลลาร์ที่จะไปที่ประเทศศรีลังกา ในการตรวจสอบพบว่ามี ๓๕ คำสั่งที่พยายามจะโอนเงิน ๙๕๑ ล้านยูเอสดอลลาร์ไปยังที่ต่าง ๆ ธนาคารกลางของประเทศบังกลาเทศพบเข้าจึงแจ้งไปยังเฟเดอรัลรีเสิร์ฟ (Federal Reserve) ที่นิวยอร์กแล้วทำการบล็อกเงินทั้งหมดนั้น ขออนุญาตมาในหน้า ๒ ของเอกสารที่ท่านประธานและท่านสมาชิกมี ข้อ ๑.๒ ปัญหาและความท้าทายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) สไลด์ (Slide) ที่มีวงรีแล้วก็สี่เหลี่ยมนะครับ จากบนจอภาพท่านจะเห็นวงรีซ้ายคือเรื่องของซีไอ (CI) และครึ่งล่างเป็นเรื่องของการป้องกันทางด้านกายภาพ วงรีทางขวาครึ่งบนคือเรื่องของไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) แล้วครึ่งล่างคือเรื่องของไซเบอร์ซีเคียวริตี (Cybersecurity) วงรี ๒ วงนี้จะมาตัดกันนั่นคือส่วนที่อยู่ตรงกลาง จะมีสี่เหลี่ยมผืนผ้าด้านล่างไปตัดครอบอยู่ด้วย

สี่เหลี่ยมผืนผ้าข้างล่างนี้คือซีเคียวริตีไดเมนชัน (Security Dimension) ก็จะได้เป็นพื้นที่สีส้ม ๆ ออกมานั่นคือเรื่องของคริทิคัล อินฟอร์เมชัน อินฟราสตรักเจอร์ โพรเทกชัน (Critical Information Infrastructure Protection) ที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า ซีไอไอพี (CIIP) ผมขออนุญาตกราบเรียนถึงคำจำกัดความของคำว่า การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) ก็คือกระบวนการหรือการกระทำทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อทำให้องค์กรปราศจากความเสี่ยงและความเสียหายที่มีผลต่อความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ และทางกายภาพ ความปลอดภัยของระบบและเครือข่ายที่ใช้ในการเก็บ ในการเข้าถึง ในการประมวลผล และการกระจายข้อมูล ทั้งนี้ ไซเบอร์ซีเคียวริตี (Cybersecurity) ยังรวมถึงการระวังป้องกันต่อการก่ออาชญากรรม การโจมตี การบ่อนทำลาย การโจรกรรม อุบัติเหตุ และความผิดพลาดต่าง ๆ สำหรับมาตรการ ๑๒ ข้อในหน้า ๒ และหน้า ๓ ที่เป็นเอกสารซึ่งท่านประธานและท่านสมาชิกมีนะครับ ----------

เป็นเรื่องทางเทคนิค ผมขออนุญาตข้ามไปเลยนะครับ ต่อไปในหน้า ๓ เรื่องของภัยคุกคาม เราจัดแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม กลุ่มที่ ๑ คือกลุ่มที่เกิดจากโปรแกรมประยุกต์หรือเรียกว่า แอปพลิเคชันเบส (Application-based) กลุ่มที่ ๒ เป็นกลุ่มของการใช้งานเรียกว่า เว็บเบส (Web-based) และกลุ่มที่ ๓ เครือข่ายไร้สาย คือไวร์เลส (Wireless) ซึ่งการใช้ไวร์เลส (Wireless) การใช้โทรศัพท์มือถือของท่านนั้นคลื่นมันอยู่ระหว่างกลาง ถ้ามีใครอินเตอร์เซปต์ (Intercept) ไปสกัดแล้วเขาถอดรหัสได้เขาก็จะได้ข้อมูลไป แล้วสุดท้ายคือการเจาะจงเป้าหมาย เป็นทาร์เกตเตดแอตแท็ก (Targeted Attack) เน้นเฉพาะเจาะจงไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง สำหรับหน้าต่อไป ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องมี ๘ ฉบับ ทั้งหมดนี้เป็นกฎหมายซึ่งเสนอโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ข้อ ๑ ข้อ ๓ ข้อ ๘ เป็นเรื่องเอตดา (ETDA) คือสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในข้อ ๒ เป็น พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ซึ่งก็มีการแก้ไขไว้แล้วจาก พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ปี ๒๕๕๐ เป็น ปี ๒๕๖๐ ข้อ ๕ และข้อ ๖ เป็นการจัดตั้งสำนักงานดีอี (DE) และ พ.ร.บ. กองทุนดีอี (DE) ส่วนข้อ ๗ คือการขอแก้ไข พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปี ๒๕๕๓ ก็ได้มีการปรับแต่งแก้ไข ขณะนี้รอในหลวงลงพระปรมาภิไธยก็จะประกาศใช้ ผ่าน สนช. เรียบร้อยแล้ว หน้า ๘ ข้อ ๑.๕.๓ เรื่องซีซ็อก (CSOC) เรื่องของไซเบอร์ ซีเคียวริตี โอเปอเรชัน เซ็นเตอร์ (Cyber Security Operation Center) ก็คือเอกสารนี้เราศึกษามาตั้งแต่ปลายปี ๒๕๕๘ แล้ว แต่เราเขียนฟุตโน้ต (Footnote) ไว้หน่วยงานนี้ไม่มีแล้ว ท่านประธานที่เคารพครับ ในเรื่องของตัวชี้วัดระดับความมั่นคงปลอดภัย ขอไปตารางที่ ๒ หน้า ๑๒ ในเอกสาร อันนี้เป็นเรื่องของตัวชี้วัด ซึ่งไอทียู (ITU) ได้มาทำการสำรวจแล้วก็แรงกิง (Ranking) ท่านดูจากตรงนี้ นี่คือตัวชี้วัดระดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber) ของโลกในปี ๒๕๕๘ อันนี้ของอาเซียน (ASEAN) ๙ ประเทศ จากตารางนี้บนจอภาพและจากเอกสารของท่านจะพบว่าทั้งหมดมี ๕ ช่อง มี ๕ เรื่อง คือ ๑. เรื่องของกฎหมาย ๒. เรื่องเทคนิค ๓. เรื่องโครงสร้าง ๔. เรื่องการติดต่อประสาน อะไรต่ออะไร ช่องละ ๑ คะแนนที่เฮดไลน์ (Headline) ประเทศใดจัดทำดีก็ได้เต็ม ประเทศใดทำน้อยก็ได้น้อย เช่นประเทศมาเลเซียอยู่ในลำดับ ๑ ประเทศสิงคโปร์ลำดับ ๒

ประเทศไทยอยู่ลำดับ ๔ ทีนี้มาดูของประเทศไทยเราทำไมอยู่ลำดับ ๔ ใน ๕ หัวข้อ ๓ หัวข้อ เราได้ ๐.๕ เพราะฉะนั้นคะแนนเต็มใน ๓ ช่อง เราได้ ๑.๕ คือช่องละ ๐.๕ ๐.๕ ๐.๕ ช่องที่เราได้น้อยเลย ท่านดูในช่องมาตรการทางเทคนิคคะแนนเต็ม ๑ เราได้ ๐.๓๓ พอมาดูอีกช่องหนึ่ง การพัฒนาศักยภาพบุคลากร อันนี้หนักใหญ่เลย คะแนนเต็ม ๑ ได้ ๐.๒๕ เอง เพราะฉะนั้นพอเอามารวมกันเราก็เลยเป็นลำดับ ๔ ทีนี้มาดูจุดแข็งของแต่ละประเทศ ท่านดูของประเทศมาเลเซียเป็นอันดับ ๑ เขาได้คะแนนเต็มในเรื่องของมาตรการการจัดโครงสร้างองค์กร อันนี้เขาได้เต็ม ๑ เลย มาดูประเทศอินโดนีเซีย ได้ ๑ อยู่ ๒ ประเทศ ในเรื่องของกฎหมาย ประเทศอินโดนีเซียกับประเทศฟิลิปปินส์ได้เต็ม ๑ ส่วนของประเทศมาเลเซีย ที่เขาเป็นอันดับ ๑ ก็เพราะว่าด้านเทคนิคเขาได้ ๐.๘๓ ด้านกฎหมายเขาได้ ๐.๗๕ ส่วนโครงสร้างองค์กรเขาได้ ๑ เต็มนี่ก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทางคณะกรรมาธิการของกระผมที่จะเสนอในวันนี้ในข้อ ๖.๔ ซึ่งผมจะได้กราบเรียนต่อไป รวมถึงการเสนอเรื่องข้อสังเกตจากร่าง พ.ร.บ. ว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. .... ของรัฐบาลนั้น คณะของท่านพิสิษฐ์ก็ได้เสนอให้มีคณะกรรมการ กปช. แห่งชาติขึ้น แล้วก็จะได้มีการจัดโครงสร้างมีการเตรียมอุปกรณ์ เตรียมคน แล้วก็พัฒนาบุคลากร ----------

ท่านประธานครับ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ได้แบ่งกลุ่มที่สำคัญอยู่ในเอกสารของท่านหน้า ๑๘ เราได้แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม

กลุ่มที่ ๑ คือกลุ่มสารสนเทศ ก็หมายถึงพวกเทเลคอมคอมพานี (Telecom company) ๓ เอกชน ๒ ภาครัฐ เรื่องของไอเอสพี (ISP) คืออินเทอร์เน็ต เซอร์วิส โพรไวเดอร์ (Internet Service Provider) เรื่องของกระทรวงมหาดไทย เรื่องของกระทรวงกลาโหม

กลุ่มที่ ๒ คือกลุ่มธนาคาร ด้านการเงิน การธนาคาร ด้านตลาดหลักทรัพย์

กลุ่มที่ ๓ คือกลุ่มของพลังงาน การไฟฟ้าต่าง ๆ ซึ่งท่านมีสมาร์ตกริด (Smart Grid) ขณะนี้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตได้มีสายไฟเบอร์ออปติก (Fiber Optic) วางไปกับเสาเลยที่อยู่ครึ่งเสา อยู่ข้างบนเป็นไฟแรงสูง อยู่ปลายเสา ที่ครึ่งเสานั้นคือสายไฟเบอร์ออปติก (Fiber Optic) ซึ่งจะใช้ในการส่งผ่านข้อมูลมายังศูนย์ควบคุมและบัญชาการ

กลุ่มที่ ๔ เซกเตอร์ (Sector) โทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมการจราจรทางอากาศ แอร์ ทราฟฟิก คอนโทรล (Air Traffic Control) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่ว่าจะเป็นรถบีทีเอส (BTS) ซึ่งวิ่งลอยฟ้า หรือรถเอ็มอาร์ที (MRT) ซึ่งวิ่งอยู่ใต้ดิน

และกลุ่มสุดท้าย คือกลุ่มบริการที่จำเป็น เช่น น้ำประปา การบริการฉุกเฉิน ซึ่งในเรื่องนี้ผมต้องขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมาธิการวิป (Whip) ด้วยที่ท่านกรุณาให้ข้อเสนอแนะที่ดีและคณะกรรมาธิการของผมก็นำมาใส่ในนี้เลย เรื่องนี้เราเข้าวิป (Whip) ๒ ครั้ง การบริการฉุกเฉิน เรื่องเครือข่ายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สุดท้าย ข้อ ๖ เรื่องข้อเสนอแนะทั้งหมด ๔ ข้อ

ข้อ ๖.๑ คือให้ดำเนินการกระตุ้นเตือนองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้คำนึงถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่ายไซเบอร์ (Cyber) ต่อโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ

ข้อ ๖.๒ สร้างความตระหนักเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) โดยพิจารณาจากมาตรฐานในระดับสากลที่ไอทียู (ITU) กำหนด

ข้อ ๖.๓ สมควรให้มีการดำเนินการที่ครอบคลุมหน่วยงานที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทั้งของภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมีการรวมกลุ่มกัน อันนี้เราเสนอไว้ ๗ ข้อ ตามเอกสารหน้า ๒๐

ข้อ ๖.๔ คือเสนอให้รัฐบาลผลักดันร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... รวมทั้งกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะยังมีกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งในเรื่องนี้ทางคณะรัฐมนตรีได้ส่งกลับให้กระทรวงดีอี (DE) ไปทบทวน เพราะถ้าทั้ง ๘ ฉบับออกมาก็จะเป็นแพ็กเกจ (Package) ที่สมบูรณ์ มีความเกาะเกี่ยว ยึดโยง และเกี่ยวเนื่องกัน ทั้งหมดนี้คือข้อเสนอของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ที่เสนอเกี่ยวกับเรื่องของการปกป้องคุ้มครอง และรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ กราบขอบพระคุณครับ

(การประชุมดำเนินการมาถึงตอนนี้ นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง ได้ขึ้นบัลลังก์เพื่อดำเนินการประชุมต่อไป)

นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง) : ขอบคุณท่านกรรมาธิการครับ ต่อไปขอเชิญท่านสมาชิกได้แสดงความคิดเห็น ท่านแรก ขอเชิญท่านกษิต ภิรมย์ อดีตเอกอัครราชทูต อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ และอดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อ ขอเชิญครับ

นายกษิต ภิรมย์ : ขอบคุณครับท่านประธาน ผม กษิต ภิรมย์ สมาชิก สปท. ลำดับที่ ๗ ที่จริงแล้วก็ขอพูดต่อเนื่องจากการประชุมครั้งที่แล้ว ๆ มาเรื่องเกี่ยวกับระบบไซเบอร์ (Cyber) ผมไม่ค่อยจะสบายใจกับข้อเสนอ ๖-๗ ประการ ----------

เพราะดูเป็นข้อเสนอให้มีการปฏิบัติการที่ดูอ่อน ๆ เพราะเพียงแต่บอกหน่วยงานว่าต้องตื่นตัวตื่นใจแล้วก็ต้องระวัง คงไม่ใช่นะครับ ผมขอย้อนปัญหาที่ผมได้พูดไว้ เมื่อสักครู่ท่านประธานกรรมาธิการก็ได้กล่าวไว้ มีเรื่องของการจารกรรม มีเรื่องของการขโมยข้อมูล มีเรื่องของเด็กหนุ่มอยากจะประลองฝีมือเข้าไปแอตแท็ก (Attack) มีเรื่องของการแบล็กเมล์ (Blackmail) เรียกค่าไถ่ ขู่ว่าจะเข้าไปทำลายระบบไซเบอร์ (Cyber) ประเด็นคือไม่ใช่ว่ากระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทยต่าง ๆ ก็มีระบบไอที (IT) แล้วจะต้องทำอย่างไร ประเด็นที่ผมได้กล่าวไว้เมื่อคราวที่แล้วก็คือว่าเรื่องนี้ไม่ใช่เป็นเรื่องของการบริการประชาชนโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นเรื่องของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบไซเบอร์ (Cyber) ของประเทศไทย ผมอยากจะฟังจากกรรมาธิการว่า ณ วันนี้ประเทศไทย รัฐบาลไทยมีระบบการป้องกันอย่างไร ใครเป็นหน่วยงานกลาง มีนักเทคนิคที่รู้เรื่องนี้มากน้อยแค่ไหน เอาเท่าที่มีอยู่เสียก่อน แล้วใครเป็นแกนกลาง คราวที่แล้วผมก็เสนอว่านี่เป็นเรื่องความมั่นคง ต้องไปว่าที่สภาความมั่นคงแห่งชาติหรือไม่ แล้วในกรอบของงานของคณะกรรมการสภาความมั่นคงแห่งชาติให้มียูนิต (Unit) เรื่องไซเบอร์ซีเคียวริตี (Cybersecurity) เป็นการเฉพาะ ไม่ได้อยู่ที่กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือว่ากระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไม่ใช่ครับ นั่นเป็นเรื่องของการบริการ แต่นี่เป็นเรื่องของการป้องกันความมั่นคงปลอดภัยของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อันนี้ต้องตอบประเด็นนี้ให้ได้เสียก่อน ซึ่งจากคราวที่แล้วมาถึงวันนี้ก็ยังไม่ได้มีตรงนี้ว่าจะให้ใครทำ ผมพูดเรื่องสำนักงานข่าวกรองแห่งชาติ สันติบาล สภาความมั่นคงแห่งชาติ หน่วยข่าวกรองทั้งหมดของกองทัพ ๓ เหล่าทัพ แล้วจะรวมกันอย่างไรในการที่จะป้องกันความมั่นคงปลอดภัยของระบบไซเบอร์ (Cyber) ของประเทศไทย อันที่ ๒ เมื่อมีปัญหาแล้วเราจะมีระบบสำรองไหมที่เรียกว่าคอนทินเจนซี (Contingency) เอามาใช้ชั่วคราวก่อน และเมื่อมีปัญหาแล้วใครจะเป็นผู้แก้ไข อีกทั้งผมก็ได้พูดไว้ด้วยว่าองค์ความรู้เทคโนโลยีทั้งหมดเราต้องซื้อจากต่างชาติ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ก็ต้องมีความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบของไอทียู (ITU) ที่นครเจนีวา กับประเทศที่เขาเป็นซัปพลายเออร์ (Supplier) เป็นผู้ขาย อีควิปเมนต์ (Equipment) เครื่องมือเครื่องใช้แล้วก็ระบบมาให้กับเรา กับบริษัทต่าง ๆ แล้วก็มีการร่วมมือระหว่างประเทศไทยกับสหรัฐอเมริกาอะไรต่าง ๆ เหล่านี้ รวมทั้ง

ในกรอบของอาเซียน (ASEAN) ทั้ง ๑๐ ประเทศด้วยว่าเรามีความสามารถในการที่จะป้องกัน ณ วันนี้มากน้อยแค่ไหน ถ้าเผื่อไม่มีเลยเราจะเริ่มต้นตั้งแต่ ก อย่างไร เพื่อจะได้เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบของเรา และที่สำคัญคือให้ประชาชนทุกคนมีความสบายใจด้วย แต่ที่ได้เสนอมาในเอกสารมันไม่ใช่ เป็นคล้าย ๆ กับการกระตุ้นอารมณ์ของหน่วยราชการว่าต่อไปนี้มีภัยพิบัติแล้วต้องระมัดระวัง ไม่ใช่ครับ ต้องปฏิรูประบบไซเบอร์ (Cyber) ซึ่งเราก็ยังไม่ค่อยจะคุ้นเคย เรายังเป็นเด็กใหม่ก็ไม่เป็นไร ก็ถือว่าเรามาร่วมกันในการที่จะวางระบบพัฒนาบุคลากรที่เรียกว่าคาพาซิตีบิวดิง (Capacity Building) แล้วก็ดูว่าเราจะจัดซื้อจัดจ้างเอาระบบอะไรที่จะดีที่สุดสำหรับประเทศไทยตามกำลังเงินที่เรามีอยู่ ขีดความสามารถ และจะให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยราชการกันอย่างไร ไม่ใช่ว่าหน่วยงานนี้ก็ใช้ระบบหนึ่งของบริษัทนี้ ของประเทศนั้น แล้วก็สับสนไปหมด ที่เขาเรียกว่าจะต้องให้มีการผสมผสานสมานฉันท์ ผมขอใช้ภาษาอังกฤษคำว่า ฮาร์โมไนเซชัน (Harmonization) ของการใช้ระบบไซเบอร์ (Cyber) ของประเทศไทยให้เป็นเรื่องเป็นราวเลย ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ เพราะฉะนั้นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างก็ไม่ใช่เรื่องนี้ ของกระทรวงการต่างประเทศคุณก็ไปจัดซื้อจัดจ้าง แต่ต้องบอกว่าในองค์รวมมาใช้งบประมาณของประชาชน การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับระบบไซเบอร์ (Cyber) น่าจะมีศูนย์กลาง แกนกลาง แล้วก็ต้องมีผู้ชำนาญการในเรื่องนี้ของประเทศไทย จะไปให้เจ้าหน้าที่กระทรวงการคลัง หรือว่ารองปลัดกระทรวงที่กระทรวงพาณิชย์ หรือกระทรวงการต่างประเทศ ให้มาเป็นหัวหน้าคณะทำงานในเรื่องนี้เป็นไปไม่ได้ครับ เราจะบริหารราชการกันแบบเดิม ๆ ไม่ได้ ต้องมีองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เป็นสำคัญ และเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญมาก ไม่มีความรีบเร่งใด ๆ ที่จริงแล้วก็ไม่ใช่เป็นงานของ สปท. เป็นการเฉพาะ ----------

ไม่ได้มีเรื่องอะไรที่ต้องมาปฏิรูปเพราะเราไม่เคยมีเรื่องนี้มามากมาย ผมอยากจะฟังจากกรรมาธิการว่าได้ไปติดต่อกับทางรัฐบาลว่าวันนี้มีไฟจี้ก้นเขา เขามีความรู้สึกเดือดร้อนอย่างไร จากกรณีที่ได้เกิดขึ้นที่อังกฤษเมื่อประมาณสัปดาห์กว่า ๆ ที่ไต้หวันในประเทศเพื่อนบ้าน แล้วทั้งโลกตอนนี้ตื่นตัวกันไปหมดว่าจะถูกแอตแท็ก (Attack) อีกเมื่อไรอย่างไร แล้วถ้าโรงพยาบาลของเราทั้งหมดในระบบคอมพิวเตอร์ถูกแอตแท็ก (Attack) โจมตีมาตรงนี้แล้วจะทำกันอย่างไร หรือว่ามีการป้องกันหรือยัง ต่าง ๆ เหล่านี้ เพราะว่าไปเกี่ยวกับชีวิตของคน ที่เป็นข่าวฮือฮาเมื่อ ๒ สัปดาห์ที่แล้วก็คือว่าโรงพยาบาลที่อังกฤษผ่าตัดไม่ได้ แล้วเราจะทำอย่างไร เพียงแต่มาบอกว่าหน่วยงานต่าง ๆ คุณต้องระมัดระวังแล้วอะไรพวกนี้ ไม่ใช่ครับ หน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีความสามารถ ไม่มีคอมพีเทนซี (Competency) ไม่มีคาพาซิตี (Capacity) ขอโทษครับที่จะใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อจะเน้นว่าเรายังอ่อนหัดในเรื่องนี้ เพราะฉะนั้นเราต้องสร้างระบบใหม่ อันนี้ที่เราจะช่วยรัฐบาลได้คือเสนอการวางระบบการบริหารจัดการ การป้องกันภัย แล้วก็การประสานงานทั่วโลกเพราะองค์ความรู้เราไม่มี ทั้งกับรัฐบาลมิตรประเทศทั้งหลาย ทั้งกับบริษัทต่าง ๆ เหล่านี้ผมว่ามาว่ากันใหม่ดีกว่า เสนอไปแค่นี้ไม่เป็นการเพียงพอ ยังเป็นขั้นประถม อนุบาลอยู่ผมคิดว่าเราต้องทำอะไรให้เป็นแผนสมบูรณ์แบบจะดีกว่า ขอขอบคุณท่านประธานมากครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : ขอเชิญสมาชิกท่านต่อไป ท่านอนุสิษฐ คุณากร อดีตเลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ ขอเชิญครับ

นายอนุสิษฐ คุณากร : กราบเรียนท่านประธาน ท่านกรรมาธิการและสมาชิก สปท. ทุกท่าน ผม อนุสิษฐ คุณากร สมาชิกหมายเลข ๑๘๓ ขออนุญาตเพิ่มเติมในประเด็น เมื่อเช้านี้เองผมเห็นรายงานฉบับนี้ก็มีข้อสงสัยอยู่ว่ารายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์หรือมุ่งหมายอย่างไร ก็ได้มีการหารือกับเพื่อนสมาชิกที่เป็นกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ก็ได้รับคำตอบว่าครั้งนี้เป็นข้อเสนอในเชิงของการนำเสนอคอนเซ็ปต์เปเปอร์ (Concept Paper) สำหรับเรื่องของการรักษาความปลอดภัยในระบบไซเบอร์ (Cyber) ของประเทศ ผมขออนุญาตเรียนอย่างนี้

ว่าจริง ๆ แล้วในสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศของเราได้เคยมีการพิจารณาโครงสร้างหลักของประเทศว่าทำอย่างไรที่จะให้ระบบบริหารราชการแผ่นดินได้มีการขับเคลื่อนด้วยระบบที่เรียกว่าเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งในข้อเสนอของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้มีข้อเสนอผ่าน สปท. ไปแล้ว แล้ว สปท. เห็นชอบในเรื่องของการกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล โครงสร้างของกฎหมายว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัลนั้นแน่นอนครับมีการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาซึ่งเป็นองค์กรที่มีอยู่เดิม แต่แปรสภาพเป็นองค์กรที่ขึ้นตรงต่อท่านนายกรัฐมนตรี เป็นองค์กรในลักษณะที่เป็นองค์การมหาชน เป็นองค์กรอิสระ ซึ่งถูกแอปพลาย (Apply) มาจากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประเด็นโครงสร้างนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างที่ท่านกษิต ภิรมย์ ได้พูดถึงว่าถ้าเราพูดเฉพาะปรากฏการณ์ในเรื่องของเทคโนโลยี เรื่องของความเสี่ยง เรื่องของผลกระทบ เรื่องของความพยายามในการที่จะหาทางออก ประเด็นที่สำคัญคือความรับผิดชอบในเรื่องของความเป็นรัฐบาลดิจิทัลในเรื่องของการซัปพอร์ต (Support) กับการพัฒนาประเทศที่จะทำให้เป็นประเทศที่มุ่งเน้นในเรื่องของเทคโนโลยีสมัยใหม่ การเป็นไทยแลนด์ ๔.๐ (Thailand 4.0) ไม่เพียงแค่ภาคเอกชนที่จะเดินหน้าไปในเรื่องนี้ได้เท่านั้น ข้อมูลพื้นฐานของประเทศที่เป็นแบ็กออฟฟิศ (Back Office) ที่จะซัปพอร์ต (Support) ทั้งเอกชน ทั้งประชาชน ทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการ ทั้งในเรื่องของการให้บริการประชาชน และในเรื่องของการเผชิญภัยคุกคามในระบบของไซเบอร์ (Cyber) ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญ รัฐบาลจำเป็นที่จะต้องมีกลไก มีเครื่องมือในการที่จะขับเคลื่อน ในการที่จะบอกว่ามาตรฐานของประเทศในเรื่องของการพัฒนาเทคโนโลยีในด้านนี้ควรเป็นไปในรูปแบบไหน อย่างที่เรียนในครั้งที่แล้วในคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งขึ้นไปนั่งณ เวทีข้างบนนั้น ได้พูดไว้ว่าประเด็นที่สำคัญคือ ----------

ขณะนี้ทุกหน่วยงานทำงานลักษณะที่เป็นไซโล ต่างคนต่างทำ ต่างคนต่างพัฒนา ต่างคนต่างมีระบบของการป้องกันตัวเองที่ไม่มีมาตรฐานที่ดีเพียงพอ การแก้ไขปัญหาในวิกฤตฉุกเฉินในเรื่องของไซเบอร์ (Cyber) ถึงแม้เราจะมีเซิร์ต (CERT) ผมทำงานกับเซิร์ต (CERT) มาร่วม ๒๐ ปีย้อนหลัง ผมคิดว่าการทำงานในลักษณะนั้นมีข้อจำกัด สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานมาในอดีตก็มีข้อจำกัดมหาศาล มีความพยายามที่จะสร้างโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้เป็นระบบที่เรียกว่าเป็นถนนทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ก็คือกัฟเวิร์นเมนต์ อินฟอร์เมชัน เน็ตเวิร์ก (Government Information Network) หรือที่เรียกว่าจิน (GIN) ผมเชื่อว่าทุกท่านที่อยู่ ณ ที่นี้รับทราบ ได้ยิน แต่การใช้ประโยชน์ในระบบของประเทศมีปัญหา แต่ละหน่วยต่างลงทุนตั้งงบประมาณของตัวเอง มีความซับซ้อน แล้วมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยของตัวเองนั้นสามารถทำงานได้ แต่จริง ๆ แล้ว การบูรณาการข้อมูลในทุก ๆ มิติมีปัญหา คสช. เมื่อรัฐบาลท่าน พลเอก ประยุทธ์ได้เข้ามาทำหน้าที่ใหม่ ๆ รัฐบาลเป็นห่วงในเรื่องของการบูรณาการชุดข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จนในท้ายที่สุดท่านนายกรัฐมนตรีลงมานั่งเป็นประธานคณะกรรมการบูรณาการข้อมูลของประเทศ แล้วก็มีรองนายกรัฐมนตรี มีรัฐมนตรีแบ่งเซกเตอร์ (Sector) ออกไป ไปทำงานทั้งด้านความมั่นคง ทั้งด้านของการบริหารจัดการน้ำ แล้วก็ด้านอื่น ๆ อีกหลายเรื่อง ประเด็นที่สำคัญคือการก้าวเดินไปได้ยาก เพราะระบบโครงสร้างของประเทศในอดีตเรามุ่งเน้นในเรื่องของเศรษฐกิจ แล้วเราลืมโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นกระดูกสันหลังของประเทศ สิ่งนี้ สปท. ได้นำเสนอและผ่านความเห็นชอบของทุกท่านไปแล้ว ผมคิดว่าคำตอบที่คณะกรรมาธิการชุดนี้ได้นำเสนอนั้นมีคุณค่าอย่างยิ่งในเชิงของคอนเซ็ปต์ (Concept) ในเชิงของกรอบความคิดที่จะนำไปสู่การพัฒนาและต่อยอดให้กับองค์กรที่จะต้องเข้ามารับบทบาทว่าต่อจากนี้ไปท่านจะทำอย่างไร ภาพของการศึกษาที่เป็นคอนเซ็ปต์เปเปอร์ (Concept Paper) เป็นเอกสารทางวิชาการนี้ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ที่จะไปทำงานในโอกาสต่อไปนั้นจะเห็นภาพที่มีความชัดเจน แต่อย่างไรก็ดี ผมคิดว่าในการประมวลข้อมูลอาจจะมีข้อที่เป็นจุดอ่อนอยู่บ้าง เช่นในเรื่องของการอ้างอิงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องนั้น ผมคิดว่ายังมีกฎหมายอีกหลายฉบับ แม้กระทั่งร่างกฎหมายที่ผ่าน สปท. ไปแล้วก็คือร่างพระราชบัญญัติรัฐบาลดิจิทัลซึ่งเราได้ให้ความเห็นชอบ แล้วก็มีโครงสร้างการบริหารจัดการการทำให้ระบบแบ็กออฟพิศ (Back Office) ของประเทศซึ่งเป็นกระทรวงและกรมต่าง ๆ นั้น

จะขับเคลื่อนด้วยวิธีการใด เปรียบเสมือนมี ก.พ.ร. ทางด้านดิจิทัล อันนี้เป็นประเด็นสำคัญ และประเด็นนี้เราไม่ได้ละเลยในการเชื่อมโยงและประสานงานกับรัฐบาล ต้องเรียนว่า ท่านประธานคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน กับคณะกรรมาธิการได้เข้าพบท่านรองนายกรัฐมนตรีวิษณุ ซึ่งท่านรองนายกรัฐมนตรี ให้ความเห็นชอบในหลักคิดเรื่องนี้ และขอให้ทางคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้ยกร่างแล้วก็เสนอ ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบของ สปท. ไปแล้ว ฉะนั้นเรื่องนี้กำลังขับเคลื่อนในเชิงของโครงสร้าง ในเชิงของระบบว่าการมีสำนักงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ หรือจะเรียกชื่อเป็นอย่างอื่นก็แล้วแต่ จะต้องลงมากำกับดูแลโครงสร้าง และกระดูกสันหลังทางด้านดิจิทัลของประเทศในระยะต่อจากนี้ไป เพราะว่าประเทศไทยเรา ละเลยและให้มุมมองกับระบบราชการค่อนข้างต่ำไปหน่อยในระยะเวลาที่ผ่านมา จนในท้ายที่สุดเรามีปัญหาด้วยตัวของเราเอง สนิมที่เกิดจากเนื้อในทำให้ความเข้มแข็ง ของระบบดิจิทัลเราอ่อนแอ ถึงเวลาเราเผชิญกับปัญหานี้เราก็จะวิ่งโร่กันจนไม่ทราบว่า -------

จริง ๆ แล้วปัญหาเหล่านั้นคืออะไร ทางแก้ที่ถูกที่สุด เหมาะสมที่สุดคืออะไร ท่านจำได้ไหมครับ วายทูเค (Y2K) เราเจอปัญหาเราหมดไปกี่หมื่นล้านบาท ประเด็นต่อจากนี้ไปจะมีการต่อสู้บนระบบไซเบอร์ (Cyber) ก็คืออาชญากรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งจะเติบโตขึ้น ในขณะที่โครงสร้างของประเทศไม่ได้มีการรองรับเรื่องเหล่านี้ ซึ่ง สปท. ได้นำเสนอเรื่องเหล่านี้ไว้แล้ว แล้วเราก็เชื่อมั่นว่ากรอบความคิดของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชนนั้นจะเป็นกรอบความคิดที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนให้เกิดระบบของการรักษาความปลอดภัยในระบบไซเบอร์ (Cyber) ของประเทศได้เป็นอย่างดี ผมมีข้อเสนอและนำเรียนไว้แต่เพียงเท่านี้ ส่วนรายละเอียดของเอกสารนั้นอยากจะให้ผนวกแนวทางหรือกรอบความคิดหรือร่างกฎหมายที่มีอยู่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ขอบพระคุณครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : ท่านต่อไปขอเชิญ พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช ประธานกรรมการบริหารสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อดีตสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ อดีตกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ และอดีตสมาชิกวุฒิสภา ขอเชิญครับ

พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพ กระผม พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ขอขอบพระคุณท่านประธานที่กรุณาให้โอกาสในการอภิปรายเรื่อง “การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ” ซึ่งเรื่องนี้ก็ได้นำเข้าที่ประชุมของคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเมื่อสัปดาห์ที่แล้ว ผมก็ได้เรียนถามท่านกรรมาธิการที่มาชี้แจงไปครั้งหนึ่งถึงข้อเสนอในการขับเคลื่อน คือวาระการปฏิรูปอันนี้ก็เริ่มต้นจากการกล่าวถึงปัญหาและความท้าทายของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของไซเบอร์ (Cyber) ซึ่งได้ให้คำนิยามไว้ว่าการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของไซเบอร์ (Cyber) นั้นหมายถึงอะไร อันนี้ก็เป็นหลักสากล ไม่ว่าจะเป็นการป้องกัน การโจมตี ความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกายภาพของระบบไซเบอร์ซีเคียวริตี (Cybersecurity) ทั้งหมด จากนั้นทางคณะกรรมาธิการก็ชี้แจงว่าได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศมาให้ข้อมูล ให้เห็นถึง

เทคโนโลยีอันนี้ ก็เป็นที่ยอมรับว่าประเทศเรานั้นเป็นผู้ที่ไม่ได้ผลิตหรือไม่ได้คิดค้นเทคโนโลยีเหล่านี้เอง เพราะฉะนั้นเมื่อเราได้จัดหามา ได้รับมาจากต่างประเทศ เมื่อมีปัญหาอะไรต่าง ๆ ก็จำเป็นต้องให้เขามาให้ข้อมูลเพิ่มเติม เพราะฉะนั้นผลการศึกษาในรายงานนี้ก็เป็นผลการศึกษาที่ส่วนหนึ่งได้มาจากผู้เชี่ยวชาญที่มาจากต่างประเทศที่มาให้ข้อมูลว่าจะมีแนวทางอย่างไรที่จะป้องกันการโจมตีหรือการรักษาความปลอดภัยของไซเบอร์ (Cyber) ในบ้านเรา ซึ่งเมื่อวานนี้ถ้าใครดูทีวี (TV) ก็จะเห็นว่า ๑๙๑ ก็โดนเข้าไปหลายแห่งจากมัลแวร์ (Malware) ไวรัสที่เข้ามาโจมตี แม้แต่ประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นถ้าถามถึงความสำคัญของเรื่องนี้ในเวลานี้ ก็แน่นอนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นเมื่อรัฐบาลเดินหน้าไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีการส่งเสริมให้ใช้อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาในการดำเนินงานทางด้านการเงิน ด้านการลงทุน ด้านการซื้อข้าวซื้อของ ตอนนี้กระทรวงการคลังก็ส่งเสริมให้ใช้บัตรเดบิต (Debit) ให้ซื้อของโดยไม่ต้องใช้เงินใช้ทอง มีโครงการพร้อมเพย์ (PromptPay) ต่าง ๆ ออกมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ที่ยังไม่ก้าวไปไกลเท่าที่ควรเหมือนในหลาย ๆ ประเทศก็เพราะเราเป็นห่วงในเรื่องของซีเคียวริตี (Security) นั่นเอง ผมเชื่อว่าในห้องนี้เกินกว่าครึ่งที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ (PromptPay) เพราะไม่ค่อยมั่นใจว่าจะปลอดภัยไหม ----------

เพราะฉะนั้นเรื่องความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ (Cyber) จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่เราจะต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับคนไทยให้ได้ที่จะยอมใช้บัตร แทนที่จะไปกดเอทีเอ็ม (ATM) เอาเงินไปซื้อของ ก็ใช้บัตรซื้อไปเลย ไม่ว่าจะไปทำอะไร จะตัดผม จะไปสปา (Spa) ก็แล้วแต่

ทีนี้มาดูข้อเสนอแนะของคณะกรรมาธิการ ข้อเสนอแนะซึ่งอยู่ในหน้า ๑๙ และหน้า ๒๐ ถ้าเราดูข้อเสนอแนะของคณะกรรมาธิการแล้วอาจจะเห็นว่าดูน้ำหนักแล้วจะให้คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบอะไร ผมอยากจะให้ลองพิจารณาปรับปรุงดูว่าสมมุติถ้าเอาเรื่องนี้เข้าไปใน ครม. รัฐมนตรีท่านอ่านแล้วจะอนุมัติว่าอย่างไร ครม. จะอนุมัติอย่างไร ข้อเสนอแนะมี ๓ ข้อ ข้อ ๖.๑ ข้อ ๖.๒ ข้อ ๖.๓ อย่างที่ท่านอนุสิษฐได้พูด ขออนุญาตเอ่ยนามท่าน ถ้าเราจะบอกมาเป็นคอนเซ็ปต์เปเปอร์ (Concept Paper) ก็อาจจะรับได้ แต่ถ้าเป็นวาระปฏิรูปน่าจะมีเนื้อหา มีน้ำหนัก มีคอนเทนต์ (Content) ของการปฏิรูปที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพราะถ้าเราทำวาระปฏิรูปแล้วยังต้องให้คนอื่นไปทำอะไรต่ออีกเยอะแยะก็อาจจะยังไม่มีความสมบูรณ์เพียงพอ

ส่วนเรื่องร่าง พ.ร.บ. อันนี้เราก็ได้ผ่านไปแล้ว ๑ ฉบับ ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... ซึ่งทางคณะกรรมาธิการก็บอกว่าถ้าร่าง พ.ร.บ. นี้มีผลบังคับใช้แล้ว งานต่าง ๆ ที่เสนอในเรื่องนี้ก็จะตกเป็นหน้าที่ของกรรมการไซเบอร์แห่งชาติซึ่งอาจจะมาอยู่ในร่าง พ.ร.บ. ฉบับนั้น เพราะฉะนั้นข้อเสนอแนะทั้ง ๓ ข้อเป็นลักษณะของการเน้นย้ำ ให้ความสำคัญ กระตุ้นเตือนองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้คำนึงถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่ายไซเบอร์ (Cyber) ข้อ ๖.๒ สร้างความตระหนักด้วยการรักษาข้อมูลความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) แล้วก็ให้เป็นวัฒนธรรม ข้อ ๖.๓ ให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะ ๖-๗ ประการ รวมถึงให้มีการรวมตัวกันดำเนินการในระดับภาคส่วน เช่นส่วนที่เป็นภาคพลังงานก็มารวมตัวกัน อันนี้เป็นข้อเสนอแนะกว้าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นรูปธรรมได้อย่างไร อันนี้ที่น่าเป็นห่วงข้อเสนอแนะเหล่านี้อาจจะเป็นแนวทางที่เขาใช้กันในหลาย ๆ ประเทศ ที่เขาใช้ในเรื่องของไซเบอร์ (Cyber) อย่างกว้างขวาง เพราะฉะนั้นการที่เราจะดำเนินการเรื่องเหล่านี้ให้เป็น

รูปธรรม อย่างข้อเสนอแนะที่ว่าจัดให้มีและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยต่าง ๆ เพราะฉะนั้นที่ผมนำเรียน ในเมื่อเรายอมรับว่าเป็นแค่คอนเซ็ปต์เปเปอร์ (Concept Paper) และเป็นข้อคิดเห็น แต่ถ้าทางคณะกรรมาธิการจะมีข้อเสนอแนะที่จับต้องได้ที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นในการนำเสนอไปยังคณะรัฐมนตรี ผมคิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์มากกว่าที่จะเสนอเพียงแต่แค่แนวความคิดกว้าง ๆ อย่างที่ปรากฏอยู่ในเอกสารตามหน้า ๒๐ จากนี้ไปก็เป็นภาคผนวกแล้วเป็นรายงาน เป็นข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องของไซเบอร์ (Cyber) เพื่อไม่ให้เสียเวลามาก จึงฝากเป็นข้อสังเกตให้กับคณะกรรมาธิการพิจารณาว่าในข้อเสนอที่จะให้คณะรัฐมนตรีดำเนินการนั้น ถ้าเราจะปรับให้มีความเข้มมากขึ้น มีคอนเทนต์ (Content) มากขึ้นจะสามารถดำเนินการได้มากน้อยอย่างไร ขอบพระคุณครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : มีสมาชิกที่จะแสดงความคิดเห็นต่อรายงานฉบับนี้อีกหรือไม่ ขอเชิญท่านพลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก ครับ

พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก : กราบเรียนท่านประธานที่เคารพและคณะกรรมาธิการ ผมต้องขออภัยอีกครั้งเกี่ยวกับการนำเสนอ กระผม พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ หมายเลข ๑๒๔ ท่านประธานครับ ผมต้องกราบขออภัยแล้วก็เรียนว่าความจริงไม่ได้ตั้งใจจะนำเสนอ แต่เมื่อฟังแล้วเป็นเรื่องที่สำคัญ จากประสบการณ์ที่ผมเคยทำงานบางส่วน บางครั้งเมื่อเกิดภัยไซเบอร์ (Cyber) ผมเรียนว่าตามที่หลาย ๆ ท่านได้อภิปราย การทำงานระดับสากลระหว่างประเทศซึ่งกระทบต่อภายในประเทศ ----------

เช่น คนร้ายหรือผู้ที่น่าเชื่อว่าจะเป็นคนร้าย หรือกระบวนการดังกล่าวอยู่ในเขตพื้นที่ในอาณาจักรของไทย ซึ่งเชื่อมต่อระหว่างประเทศ เมื่อเกิดเช่นนั้นแล้วจะต้องปฏิบัติภายในชั่วเสี้ยววินาที เพราะว่าผลกระทบกระทบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งในขณะนั้นและเกิดมาแล้ว และในช่วงต่อไป เฉกเช่นกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของธุรกิจภาคธนาคารของประเทศที่มีชื่อเสียง แล้วประเทศเหล่านั้นก็เป็นประเทศต้น ๆ ของโลกในการรักษาความปลอดภัยด้านนี้ เรื่องเหล่านี้ก็ไม่อยากให้เป็นข่าวไปในระดับโลกหรือในระดับประเทศไทย แต่จำเป็นต้องดำเนินการทันที เพราะเบาะแสว่าคนร้ายอยู่ที่นั่นที่นี่ โดยตรงนี้ต่างประเทศที่มีความไวต่อการแก้ไขเหล่านี้เขารู้เลยว่าอยู่ที่ตึกนี้ อยู่ในเขตนี้ตึกนี้ แล้วก็อยู่ในเลขที่เท่าไร เขาได้ใช้เครื่องบินบินมาทันทีแล้วก็ติดต่อมาว่าภายใน ๒ ชั่วโมงจะต้องมาจัดการเอาคนร้ายเหล่านี้เพื่อยับยั้งความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในระดับโลก สิ่งเหล่านี้ได้เคยเกิดขึ้นในประเทศไทยแล้วก็ไม่เป็นข่าวสาร ที่ผมพูดไปคงไม่ได้กระทบต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยของประเทศ แต่เป็นเชิงประจักษ์ว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง แล้วเราสามารถดำเนินการแก้ไขได้ ท่านประธานครับ การแก้ไขนั้นไม่ได้แก้ไขในเชิงระบบและไม่ได้แก้ไขตามทั่ว ๆ ไป เช่น มาตรฐานของไอทีโอ (ITO) ที่ว่าเรามีความเสี่ยงสูง แล้วก็มีมาตรการไครทีเรีย (Criteria) ต่าง ๆ ได้แนะนำเป็นข้อ ๆ ในเชิงระบบไว้ ท่านประธานครับ บางครั้งเราทำแบบ ขออนุญาตใช้ภาษาอังกฤษว่าเป็นนอกแบบอินฟอร์มัล (Informal) ก็คือไม่ได้ทำในเชิงระบบ แต่ต้องทำในทันทีฉับพลัน แล้วก็ต้องให้เกิดผลปฏิบัติทันทีด้วย อย่างเช่นที่ผมบอกเมื่อสักครู่ว่าต่างประเทศที่มีความไวสูง มีสมรรถนะที่จะป้องกันสิ่งเหล่านี้ เพราะว่าเขามีอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี (Information Technology) ในทางที่จะทำ แล้วก็มีซิงเกิลคอมมานด์ (Single Command) คือสามารถสั่งการต่างประเทศ ซึ่งในดินแดนเราก็มีกฎหมายของเรา แล้วสิทธิในประเทศเราก็มีอยู่ แต่ว่าในรายงานดีมากเลยที่บอกว่าคนร้ายหรือว่าเพื่อนบ้านไม่สามารถกระโดดข้ามรั้วมาช่วยบ้านเราได้ หรือว่าบางครั้งเพื่อนบ้านทำไมกระโดดข้ามรั้วมา รั้วก็คือดินแดนของเรา มาช่วยจับคนร้ายของเขาไป หรือมาช่วยจับคนร้ายที่เกิดในบ้านเราไปได้ แต่สิ่งเหล่านี้ คือทำนอกแบบ ทำนอกแบบก็คือไม่ผ่านกระทรวงการต่างประเทศ แล้วก็ไม่ผ่านหน่วยใดทั้งสิ้น แต่ถามว่าถ้าผ่านสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือผ่านหน่วยใดหน่วยหนึ่ง เมื่อจับคนร้ายได้แล้วสิ่งเหล่านี้ก็ไปดำเนินการในต่างประเทศ แล้วก็สามารถยับยั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นในระดับโลกได้

เพราะฉะนั้นที่หลาย ๆ ท่านได้อภิปรายว่าควรจะมีซิงเกิลคอมมานด์ (Single Command) ควรจะมีแบ็กโบน (Backbone) ว่ากดปุ่มหรือว่าอะไรต่าง ๆ เราคงได้ยินว่าชิ้นเล็กที่เขาพูดกันว่าสั่งแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger) ชิ้นหนึ่งในสหรัฐอเมริกาเขากดปุ่มมาที่อินเดียเพื่อให้อินเดียซึ่งมีแรงงานถูกหรืออะไรต่าง ๆ ส่งกลับไป แล้วแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger) ก็ส่งบริการกับลูกค้าในสหรัฐอเมริกาได้อย่างนี้ เฉกเช่นในประเทศไทย เกิดขึ้นที่ใดก็ตาม สมมุติเกิดขึ้นที่พัทยา ประเทศเหล่านั้นบินมาภายใน ๒ ชั่วโมงครึ่งก็สามารถปฏิบัติการแล้วก็เอาคนร้ายกลับไปในประเทศเขาความสงบก็เกิดขึ้น จริง ๆ แล้วมีการกระทำที่ทำได้ครับท่านประธาน ผมยืนยันว่าทำได้ ในเมื่อเปเปอร์ (Paper) นี้หลาย ๆ ท่านพยายามอภิปรายว่ามีเปเปอร์ (Paper) ที่ได้เขียนไว้ดีในเชิงสากล แต่เป็นเชิงสากลที่ยังไม่ลงในรายละเอียดว่าจะต้องทำอย่างไรแล้วหลาย ๆ ท่านก็กังวลว่าถ้าเสนอไปแล้วทางผู้มีอำนาจหรือผู้ที่ดำเนินการจะสั่งการอย่างไรต่อไป อันนี้ก็เป็นเรื่องที่อยู่ภายหน้า แต่ผมก็มีข้อเสนอ แล้วผมก็เห็นด้วยว่าเราควรจะเสนอไป แล้วเราก็มีทางเตรียมพร้อมไว้ เพราะว่าการป้องกันเป็นหลักของโลกในการที่จะดูแลในเชิงป้องกัน จริง ๆ เราทำไว้เยอะแล้ว ----------

แล้วเราก็ควรจะทำเป็นโพรซีเดอร์ (Procedure) เป็นกระบวนการจัดการที่ชัดเจนขึ้น ถึงแม้ว่าจะเป็นเซฟตี (Safety) เป็นสิ่งที่เราจะรักษาความมั่นคงหรือรักษาความปลอดภัยไว้ หรือว่าไม่นำมาเปิดเผยในเชิงสาธารณะมากนัก เราก็สามารถมีวิธีเหมือนกับเป็นข้อที่จะดำเนินการเตรียมความพร้อมไว้ เพราะไม่ใช่เทคโนโลยี แต่ผมคิดว่าองค์ความรู้และสิ่งเหล่านี้มีในประเทศไทย แล้วก็มีวิธีการจัดการในดินแดนของเราเชื่อมต่อกับรั้วนอกบ้านซึ่งสามารถดำเนินการได้ครับท่านประธาน กราบขอบคุณครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : มีสมาชิกท่านอื่นจะอภิปรายอีกไหมครับ เรายังพอมีเวลา ความจริงกรรมาธิการช่วยกรุณาชี้แจงตัวกฎหมายพวง ๘ ฉบับ เพื่อให้เห็นภาพรวมว่าเราไม่ได้มานับ ๑ นโยบายเรื่องดิจิทัลเดินหน้าไปไกลถึงขั้นตั้งกระทรวง เพราะฉะนั้นการสร้างสมรรถนะทางด้านของไซเบอร์ (Cyber) มีทั้งด้านการส่งเสริมและการป้องกัน โดยเฉพาะเรื่องไซเบอร์ซีเคียวริตี (Cybersecurity) ก็เป็นกฎหมาย ๑ ใน ๘ ฉบับ แล้วก็อยู่ในระหว่างการจัดทำบ้าง ผ่านไปแล้วบ้าง อยู่ใน สนช. บ้าง เพียงแต่ว่าการศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาที่มีความจำเพาะและชัดเจนมาก เป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากที่ทำมา รัฐบาลมีไซเบอร์ซีเคียวริตีคอมมานด์ (Cybersecurity Command) แล้ว เพียงแต่กฎหมายที่รองรับและการกระจายไปให้ทั่วทุกเซกเตอร์ (Sector) ไม่ว่าจะเป็นเซกเตอร์ (Sector) ด้านโลจิสติกส์ (Logistics) ด้านธนาคาร การเงิน ด้านอื่น ๆ จำเป็นที่จะต้องมีหน่วยเฉพาะลงไปของภาคเอกชนด้วย เพราะว่าเวลาโจมตีแล้วกระทบเศรษฐกิจทั้งประเทศเลย แล้วก็เป็นภัยคุกคามประการหนึ่ง ก็เลยขออนุญาตทางกรรมาธิการ พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ขอเชิญครับ

พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ (กรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพ กระผม พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ สมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ในฐานะกรรมาธิการ ขออนุญาตตอบสิ่งที่ท่านประธานได้ฝากและเพื่อนสมาชิกได้มีข้อสังเกตว่าในกฎหมายเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัล ๘ ฉบับ ก็เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ไทยแลนด์ ๔.๐ (Thailand 4.0) เป็นเรื่องเศรษฐกิจดิจิทัล ขณะเดียวกันการพิทักษ์ปกป้องเศรษฐกิจดิจิทัลที่จะรุกไปก็มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ ๑. ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด

เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... ซึ่งผ่านสภานิติบัญญัติแห่งชาติไปแล้ว มีผลบังคับใช้พรุ่งนี้วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ก็จะมีรายละเอียดปรับปรุงเนื้อหาการบังคับใช้ให้สอดคล้องกับความผิดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าในเรื่องการพิทักษ์ปกป้องเหยื่อผู้ถูกกระทำจากระบบคอมพิวเตอร์ อีกฉบับหนึ่งก็คือร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. .... ซึ่งมองดูเหมือนกฎหมาย ๒ ฉบับนี้คล้าย ๆ กัน แต่ว่ามีความแตกต่างกันก็คือ ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. .... มุ่งคุ้มครองต่อบุคคลที่ถูกกระทำ ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. .... มุ่งคุ้มครองระบบคอมพิวเตอร์ให้พ้นจากการโจมตีการทำให้เกิดความเสียหาย รายงานฉบับนี้เป็นรายละเอียดเจาะลงไปเฉพาะในเรื่องระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศ ซึ่งระบบต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อถูกกระทำ แนวคิดที่คณะกรรมาธิการได้เสนอไปยังรัฐบาลว่ากรอบการระวังป้องกันในเรื่องระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศควรจะต้องทำอย่างไร เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ความเป็นห่วงที่ท่านกษิต ภิรมย์ ผมขออนุญาตเอ่ยนาม ในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ขอเรียนว่าหน่วยงานเกี่ยวกับความมั่นคง ไม่ว่าจะเป็นทหารก็ดี ตำรวจก็ดี หรือหน่วยงานอื่น ๆ ----------

ต่างก็มีระบบในการที่จะดำเนินการในเรื่องนี้อยู่แล้วเพียงแต่ว่าขาดการบูรณาการ ทุกวันนี้เรามีการบูรณาการกันอย่างหลวม ๆ โดยอาศัยอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินในการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาทำงานร่วมกัน มีการแชร์ข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบังคับใช้การรักษาความมั่นคงในด้านความปลอดภัยของประเทศเป็นไปได้ดีในระดับหนึ่ง เช่นเดียวกันความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) แต่ละหน่วยงานไม่ว่ารัฐ เอกชน ก็ต่างคนต่างทำตามขีดความสามารถที่หน่วยงานของรัฐจะพึงกระทำได้ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบการระวังป้องกันทางคอมพิวเตอร์ ทำอย่างไรจะจัดการการระวังป้องกันการโจมตี ในภาพรวม ทุกวันนี้เราต่างคนต่างจัด ต่างคนต่างซื้อ ต่างคนต่างจัดหา ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. .... จะตอบโจทย์ตรงนี้ก็คือ มีการบูรณาการ มีมาตรฐานเดียวกันในการระวังป้องกันระบบคอมพิวเตอร์ การจัดซื้อจัดหา ไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นการจัดการรวมการ ซึ่งเหมือนกันทุกหน่วยงาน แต่จะมีความแตกต่างกันเฉพาะความเสี่ยงของระบบไซเบอร์ (Cyber) หรือระบบคอมพิวเตอร์แต่ละประเภท เช่น ความมั่นคงทางทหารก็แบบหนึ่ง ความมั่นคงทางการเงิน การธนาคารก็แบบหนึ่ง ความมั่นคงทางระบบการแพทย์ก็แบบหนึ่ง ขอเรียนว่าในปัจจุบันเรามีหน่วยงานนี้ซึ่งดูแลอยู่แต่มีความเข้าใจ มีขีดความสามารถในระดับหนึ่ง เอาเหตุการณ์ใกล้ตัวในปัจจุบันเรื่องการโจมตีมัลแวร์ (Malware) วอนนาคราย (WannaCry) เกิดมา ๒ อาทิตย์แล้ว ๓ อาทิตย์ด้วย เมื่อเช้าผมอ่านข่าวยังมีระบบคอมพิวเตอร์ถูกโจมตีอยู่ ระบบคอมพิวเตอร์ของตำรวจเมื่อวานนี้ถูกโจมตีไป ๒ จังหวัด วันนี้เพิ่มเป็น ๑๙ จังหวัด ท่านเห็นไหมครับ เกิดมา ๒-๓ สัปดาห์แล้วหน่วยงานของรัฐยังถูกโจมตีอยู่ แปลว่าอะไร มีการประสานงานบูรณาการในเรื่องการระวังป้องกันหรือไม่ กฎหมายฉบับนี้ก็จะเป็นตัวตอบให้ได้ว่าเมื่อมีคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) ขึ้นมา การบูรณาการ การสั่งการก็จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปัจจุบันเรามีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานไซเบอร์ (Cyber) กระทรวงดีอี (DE) มี ๓ หน่วยที่เกี่ยวข้อง คือ ๑. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้การบริการในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของภาคราชการ มี สพธอ. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดูแลในเรื่องการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือได้อย่างไร มีเซิร์ต (CERT) คอมพิวเตอร์ อีเมอร์เจนซี เรสพอนส์ ทีม (Computer Emergency

Response Team) หน่วยนี้คือหน่วยสำคัญที่จะตรวจสอบภัยคุกคามที่จะมาโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ ถ้าเซิร์ต (CERT) มีความเข้มแข็งเหตุการณ์ที่ถูกโจมตีแบบนี้จะไม่เกิดขึ้น มีการแจ้งเตือนไปยังหน่วยราชการที่เป็นเป้าหมายในการโจมตี เหตุการณ์วอนนาคราย (WannaCry) การแจ้งเตือน ท่านทราบไหมแจ้งเตือนทางไหน ทางไลน์ (Line) ครับ แจ้งหน่วยราชการ ผู้บริหารเพื่อทราบ แต่ไม่ได้บอกให้ทำอะไร นี่คือปัญหาของประเทศเรา

ฉะนั้นผมก็ยังยืนยันว่ากฎหมายฉบับนี้มีความสำคัญและต้องทำโดยเร่งด่วน การให้มีคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติขึ้นมาทำหน้าที่ในปัจจุบันนี้เป็นการแก้ปัญหาของชาติ สามารถตอบสนอง ระงับยับยั้งการบุกรุก การโจมตีได้ทันที มีเจ้าภาพ ประเทศไทยเราสิ่งที่ขาดคือเจ้าภาพ รายงานฉบับนี้ก็จะลงรายละเอียดในเรื่องระบบสาธารณูปโภคว่าควรจะต้องทำอย่างไร เมื่อถูกโจมตีจะต้องมีการตั้งรับโต้ตอบอย่างไร อีกหน่วยงานหนึ่งก็คือตำรวจ ผมเคยเป็นผู้บังคับการปราบปรามอาชญากรรมเทคโนโลยี ขณะเดียวกันดำรงตำแหน่งเป็นประธานด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ด้านไซเบอร์ (Cyber) ขององค์กรตำรวจสากลในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Asia-Pacific) อินเตอร์โพล (INTERPOL) ก็จะมีตัวย่อยเป็นยูโรโพล (Europol) ตามภูมิภาค มีการติดต่อประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลตลอด ในเรื่องวอนนาคราย (WannaCry) มีการแจ้งเตือนจากยูโรโพล (Europol) ก็คือองค์กรตำรวจสากลยุโรปแจ้งเตือน ถ้าเราสามารถใช้เครือข่ายของตำรวจซึ่งมีโครงข่ายทั่วโลกตรงนี้ก็จะสามารถรู้ทิศทางการโจมตี รูปแบบการโจมตี วิธีการป้องกัน วิธีการแก้ไขปัญหา ถ้าเรามีคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เราก็จะมีตัวกลางในการบูรณาการระหว่างกระทรวงดีอี (DE) ไม่ว่าจะเป็นตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่ว่าจะเป็นท่าอากาศยานให้รู้ถึงภัยคุกคามที่จะมา ผมก็ยังยืนยันว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญของประเทศซึ่งเราจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว ส่วนของรายละเอียดในเรื่องทำไมเราถึงต้องทำรายงานฉบับนี้เน้นลงไปที่ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศ ผมขออนุญาตให้ท่านเริงศักดิ์ได้ชี้แจงต่อสภาแห่งนี้ ขอบพระคุณครับท่านประธาน

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : ขอเชิญทางกรรมาธิการนะครับ ท่านเริงศักดิ์ กัลยาณชาติ ซึ่งเป็นอนุกรรมาธิการและเป็นรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เชิญครับ

นายเริงศักดิ์ กัลยาณชาติ (ผู้ชี้แจงในนามคณะกรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพ ท่านสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่มีเกียรติทุกท่านครับ กระผมขอนำเสนอที่มาของการนำเสนอรายงานเรื่อง การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ ในร่าง พ.ร.บ. ว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. .... หมวด ๑

ระบุในเรื่องของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) แห่งชาติเอาไว้ มาตรา ๕ เขียนถึงการดำเนินการเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) มีเรื่องหลัก ๆ ต้องดำเนินการอยู่ ๘ เรื่อง ใน ๘ เรื่องที่สำคัญนี้เขียนอยู่หัวข้อหนึ่ง ก็คือการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ เขียนแค่นี้ในร่าง พ.ร.บ. อันนั้น ตรงนี้จึงนำมาสู่รายงานฉบับนี้ที่นำเสนอต่อท่านสมาชิกที่มีเกียรติทุกท่านว่าจะทำอย่างไรดี ทำแบบไหน ทำโดยวิธีใด ในผลกระทบที่เกิดขึ้น ทุกคนทุกท่านเข้าใจว่ามีผลกระทบอย่างมากมายมหาศาลทุกด้านในโครงสร้างพื้นฐาน นำไปสู่ผลกระทบในมิติความมั่นคงแห่งชาติในด้านเศรษฐกิจ สังคม และทั่วไป ในประเด็นที่ท่านกังวลใจว่ารายงานฉบับนี้มิได้มีสาระและเนื้อหาที่สำคัญนำไปสู่การปฏิบัติ กระผมขออนุญาตนำเรียนท่านตามข้อเสนอแนะของรายงานฉบับนี้ ----------

ในข้อ ๖.๒ เราได้เสนอให้มีการนำมาตรฐานระดับสากลก็คือไอเอสโอ ๒๗๐๐๑ (ISO 27001) ทุกท่านอยู่ในวงการไซเบอร์ (Cyber) ทุกท่านอยู่ในวงการคอมพิวเตอร์ไอซีที (ICT) ท่านรู้จักไอเอสโอ ๒๗๐๐๑ (ISO 27001) ดี แต่การนำไปปฏิบัตินั้นผมว่าบางครั้งอาจจะยังไม่ครบถ้วน หรือนำไปปฏิบัติแล้วยังขาดการประเมินผล ขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในส่วนหนึ่งที่เราอ้างอิงเป็นสิ่งที่ควรจะต้องนำไปปฏิบัติคือมาตรฐานหรือมาตรการของไอทียู (ITU) ซึ่งกำหนดไว้กว้าง ๆ ๕ ด้าน แต่มีความหมายสำคัญอย่างยิ่ง ผมกล่าวถึงในข้อ ๖.๒ ตามข้อเสนอแนะ พัฒนากฎหมาย กฎหมายคือหัวใจ กฎหมายคือจุดเริ่มต้นของทุกสิ่งทุกอย่าง วันนี้เราคิด เราได้รับฟัง เราเห็นแล้วภัยจะมา ไซเบอร์ (Cyber) มีภัยมาทุกด้าน ตั้งแต่ครัวเรือน ตั้งแต่สังคม ตั้งแต่หน่วยงานของรัฐและเอกชนทั้งหลาย เพราะฉะนั้นมาตรการที่จะมีคือปกป้องทำอย่างไร คุ้มครองไม่ให้เกิดภัยทำอย่างไร เกิดภัยแล้วดำเนินการจัดการกับภัยนั้นอย่างไร ต่อเนื่องไปถึงทำให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดทำอย่างไร เขียนตามมาตรฐานได้ กฎหมายสำคัญ กฎหมายไม่บรรลุผลหากเทคนิคไม่พร้อม เทคนิคทำได้ เราก็คงต้องเรียนรู้จากประเทศชั้นนำที่ได้เป็นผู้พัฒนา ผู้ผลิต ผู้ขายในเรื่องของระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหลาย อันนี้ก็อ้างอิงในบทศึกษาของเรา เราศึกษาจากประเทศในกลุ่มตะวันตก เขาเป็นคนคิด เขาเป็นคนทำ วันนี้ก็เจอเองวอนนาคราย (WannaCry) มาจากการที่วินโดว์ (Windows) มีปัญหา จุดช่องโหว่ระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์มีอยู่แล้ว จะเจอเมื่อไรเท่านั้นเอง จะแก้ไขอย่างไร แก้ได้ครับ แต่ผลเสียหายที่เกิดขึ้นอันนี้แล้วแต่ว่าจะมากน้อยแค่ไหน ในส่วนประเด็นของรายงานฉบับนี้ที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งก็คือเราเน้นให้มีการรวมกันทำในภาคเซกเตอร์ (Sector) ต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่มีความสำคัญหลัก ๆ เราก็ประเมินและศึกษาจากหลาย ๆ ด้าน จากหลาย ๆ ประเทศ ก็มีอยู่ ๕ ด้าน ด้านการรวมกันข้อดีคืออะไร สมัยนี้ไม่มีหน่วยงานไหนทำงานคนเดียวหรอกครับ การทำงานต้องต่อเนื่องกัน และทุกท่านก็ได้ให้ข้อมูลว่าการจัดซื้อจัดหา การดำเนินการของหลาย ๆ ภาคส่วนในด้านไอซีที (ICT) ของประเทศไทยต่างคนต่างดำเนินการ จึงเป็นไปได้ยากที่จะทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือการป้องกันอย่างมีประสิทธิผลและคุ้มค่า การต่างคนต่างทำเปลืองสตางค์ ใช้เวลา ใช้ทรัพยากรค่อนข้างเยอะ ผมขออนุญาตนำเรียนประสบการณ์ที่ผมทำงานกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เล็กน้อยนะครับ งานอุตสาหกรรมด้านการขนส่งทางอากาศ ถูกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

สปท. ๑๗/๒๕๖๐ วัชรี ๕๓/๒

อินเตอร์เนชันนัล ซิวิล เอวิเอชัน ออแกไนเซชัน (International Civil Aviation Organization) เป็นผู้ควบคุม กำกับดูแล ออกกฎ ระเบียบ วิธีการต่าง ๆ ชัดเจน ประเทศทั่วโลกมีสนามบิน มีเครื่องบิน มีหน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศให้บริการด้านความปลอดภัยในการเดินอากาศ ถามว่าทำเหมือนกันหมดไหม ต้องเหมือนครับ ที่สำคัญคือต้องเหมือนแล้วเขาทราบได้อย่างไรว่าต้องเหมือน ต้องเหมือนแปลว่าเขามีมาตรฐานออกมาให้ชัดทั่วทั้งโลกรู้ว่ามาตรฐานเป็นอย่างไร เช่นเดียวกันหากรายงานฉบับนี้สามารถผลักดันให้รัฐบาลเร่งรัดในการออก พ.ร.บ. เพื่อมีผลบังคับใช้ จากนั้นมี กปช. คณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ มีสำนักงานคณะกรรมการมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติตรงนั้นละครับ ทุกอย่างจะเดินไปสู่สิ่งที่พวกเราอยากมองเห็นได้ ทุกท่านอยากมองเห็นได้ในเรื่องของการร่วมมือกันเป็นสิ่งสำคัญ การรวมตัวเป็นภาคอุตสาหกรรมเดียวกันทำให้ควบคุม กำกับดูแล ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด ----------

- ๕๔/๑

อันนี้ก็เป็นแนวทางหนึ่งซึ่งได้ดำเนินการอยู่เป็นปกติมานานแล้วในด้านอุตสาหกรรมการบิน แล้วผมก็เชื่อมั่นว่าในทุก ๆ ภาคส่วน ไม่ว่าเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม สื่อสารของประเทศ ด้านพลังงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยทั้งหลาย แม้แต่ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันน่าจะต้องรวมกลุ่มแล้ว ข้อเสนอของเราวันนี้จึงเน้นให้มีการรวมกลุ่ม ผลต่อเนื่องของผลเสียหายที่เกิดขึ้นจากการคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber) มิได้เกิดกับผู้ใดผู้หนึ่ง หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เป็นผลต่อเนื่องไปค่อนข้างมหาศาล และเมื่อไรก็ตามเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของไซเบอร์ (Cyber) ก็จะนำไปสู่การที่รัฐบาลจะไม่สามารถเดินก้าวข้ามผ่านไปสู่ยุค ๔.๐ ซึ่งเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อันนี้ก็จะเป็นส่วนที่ทางคณะกรรมาธิการได้นำเสนอ คิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสมาชิกทุกท่าน มีอีกเรื่องหนึ่งที่ท่าน พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช ที่ท่านได้ถามว่าแล้วเราจะให้รัฐบาลทำอะไร ต้องขอประทานโทษที่เอ่ยนามท่านนะครับ ในข้อเสนอแนะของเราก็อยู่ในข้อ ๖.๔ ข้อเสนอประเด็นหลักที่เป็นหัวใจอันนี้ก็คือให้รัฐบาลผลักดันร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. .... รวมทั้งการผ่านกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้มีผลบังคับใช้โดยเร็ว อันนี้ก็เป็นหัวใจของการที่เรานำเสนอรายงานฉบับนี้ กราบขอบพระคุณครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง) : เชิญท่านคณิต สุวรรณเนตร ประธานกรรมาธิการครับ

พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร (ประธานกรรมาธิการ) : กราบเรียนท่านประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่เคารพ ท่านสมาชิกผู้ทรงเกียรติทุกท่าน ท่านเรืองศักดิ์ได้กราบเรียนนะครับ คือเอกสารที่นำเสนอในที่ประชุมวิป (Whip) ครับ ในนั้นมี ๓ ข้อ ข้อ ๖.๑ ข้อ ๖.๒ ข้อ ๖.๓ ที่ท่านได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นที่ดี เราก็เลยมาใส่ในข้อ ๖.๔ เรียบร้อยแล้วในเอกสารเวอร์ชัน (Version) ใหม่ คือเสนอให้รัฐบาลผลักดันให้มีคณะกรรมการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติโดยเร็ว นอกจากนั้นก็คือ พ.ร.บ. อีกฉบับหนึ่ง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งรัฐบาลส่งกลับมาให้กระทรวงดีอี (DE) อันนี้ก็จะเป็นอีกฉบับหนึ่งที่เราเสนอรัฐบาลให้ผลักดันออกมาโดยเร็ว เพราะว่าจะได้ครบทั้ง ๘ ฉบับ ต้องขอกราบขอบพระคุณท่านสมาชิกที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น

สปท. ๑๗/๒๕๖๐ กุลนิษฐ์ ๕๔/๒

ในเรื่องไซเบอร์ซีเคียวริตี (Cybersecurity) มีความหลากหลาย แต่เดิมได้มอบให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ชื่อก็ชัดแล้ว เศรษฐกิจและสังคม แต่ในไซเบอร์ (Cyber) นั้นมีมิติอื่น ๆ ในด้านการเมือง ในด้านการทหารเข้ามาด้วย ดังนั้นในคณะกรรมาธิการของกระผมด้วย คณะของท่าน พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ด้วย จึงพยายามเสนอผลักดันยกระดับให้เป็นระดับชาติ เพราะว่ามิใช่เทคนิเชียน (Technician) เท่านั้นที่จะดูในเรื่องนี้ ยังมีนักรัฐศาสตร์ นักกฎหมายในอีกหลาย ๆ มิติ ไซเบอร์ (Cyber) เป็นเรื่องของความซับซ้อนในหลาย ๆ มิติ เพราะฉะนั้นต้องการความหลากหลาย ในข้อเสนอจึงมีกรรมการถึง ๑๖ ท่าน และจะมีผู้เชี่ยวชาญอีก ซึ่งรัฐบาลจะตั้งเพิ่มจากนี้อะไรต่ออะไรก็อยู่ที่ความเหมาะสม เพราะว่าเรื่องของไซเบอร์ (Cyber) มันซับซ้อน แล้วก็มิใช่อยู่เฉพาะภายในประเทศไทยเท่านั้น เรายังต้องการการติดต่อประสานข้ามชาติไปยังประเทศต่าง ๆ อีก ๑๙๗ ประเทศ เพื่อที่จะมีการประสานงานทำงานร่วมกัน มีโครงข่าย มีเครือข่ายที่จะแจ้งเตือนล่วงหน้า จึงจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ผมขออนุญาตแตะนาทีเดียวครับ โอทีที (OTT) ขณะนี้เรื่องของโอทีที (OTT) กำลังจะเข้ามาในชีวิตประจำวันของท่านแล้ว ----------

- ๕๕/๑

โอทีที (OTT) ก็คือแอปพลิเคชัน (Application) หรือว่าเซอร์วิส (Service) อยู่บนอินเทอร์เน็ต (Internet) นี่ละครับ เพราะฉะนั้นท่านที่เปิดเว็บไซต์ (Web Site) ขึ้นมา แล้วท่านให้บริการ เพราะฉะนั้นนี่คือโอทีที (OTT) โอเวอร์ เดอะ ท็อป (Over-the-Top) จะต้องมีการเข้าไปดู เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขณะนี้เรื่องของโอทีที (OTT) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นธนาคารแห่งประเทศไทย ดูในเรื่องกระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ไปดูในเรื่องของการสั่งของ การให้บริการ การรับของ การเก็บภาษี อะไรต่ออะไรทางอินเทอร์เน็ต (Internet) เพราะฉะนั้นโอทีที (OTT) คืออีกสิ่งหนึ่ง ที่จะเข้ามาในวิถีชีวิตของท่านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในนามของกรรมาธิการก็ขอกราบขอบคุณ ท่านสมาชิกที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นเราจะนำไปแนบในรายงานของเราทั้งหมดแล้วก็เสนอต่อ รัฐบาล กราบขอบพระคุณครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง) : เป็นอันว่าที่ประชุมได้พิจารณารายงาน ท่านสมาชิกยังติดใจซักถามนะครับ เชิญท่านอนุสิษฐ คุณากร ครับ

นายอนุสิษฐ คุณากร : ขอบพระคุณครับท่านประธาน ผมขออนุญาต เมื่อสักครู่ผมได้อภิปรายไปพอสมควรแต่ยังไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน ผมคิดว่ากฎหมาย ที่นำเสนอโดยดีอี (DE) ทั้งหมดจริง ๆ ก็เป็นความพยายามในการผลักดันที่ต่อเนื่องมาโดยตลอด แต่ที่สำคัญสิ่งที่กรรมาธิการด้านการบริหารราชการแผ่นดินเสนอนั้นเมื่อสักครู่ท่านกรรมาธิการ ยังไม่ได้ชี้แจงให้ผมทราบ แล้วสิ่งที่ สปท. ได้ทำหน้าที่ไปนั้นจะอยู่ในกระบวนการ หรือในร่างกฎหมายที่จะนำเสนอในเปเปอร์ (Paper) ชุดนี้ด้วยหรือไม่ ด้วยเหตุที่ผมทราบว่า ในกระทรวงดีอี (DE) แล้วก็กระทรวงไอซีที (ICT) ที่ผ่านมาในอดีตนั้น มุมมองหรือว่า การขับเคลื่อนการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศก็ดี เรื่องทางด้านเศรษฐกิจดิจิทัลก็ดี มุมมองในเรื่องของระบบราชการขาดหายไป แล้วมุ่งไป ในเรื่องของธุรกรรมทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องของด้านเศรษฐกิจ ในเรื่องของสังคม เป็นหลัก ฉะนั้นเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญของประเทศ ซึ่งผมคิดว่าการเปลี่ยนแปลงประเทศนั้น ภาคเอกชนเดินไปด้วยตัวเองไม่ได้ อย่างที่เรียนว่าระบบของกระทรวงและกรมต่าง ๆ นั้นมีข้อจำกัด ท่านพูดถึงอยู่ครับ แต่ซ่อนอยู่ในจุดเล็ก ๆ ในขณะที่ สปท. ได้เห็นชอบ ผมคิดว่าอยากจะเอางานของ สปท. ได้ใส่เข้าไว้ในเอกสารชุดนี้ แล้วไม่อยากให้เอกสารชุดนี้

เป็นเอกสารเพียงการไปผลักดันร่างกฎหมายของกระทรวงดีอี (DE) เท่านั้น แต่ผมเห็นด้วยกับข้อเสนอในการศึกษาวิเคราะห์ และข้อเสนอในข้อ ๖.๑ ข้อ ๖.๒ ข้อ ๖.๓ และข้อ ๖.๔ ทั้งหมดทั้งสิ้น แต่ขอให้มีการผนวกงานของ สปท. ไว้ด้วย ขอบคุณครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง) : เชิญท่าน พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ ชี้แจงครับ

พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ (กรรมาธิการ) : ในเรื่องนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ร่าง พ.ร.บ. ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ก็จะเป็นการตอบว่าการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะมีความมั่นคง มีความปลอดภัยในการที่จะดำเนินการก็คือตัวร่าง พ.ร.บ. ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ว่าทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่มีระบบคอมพิวเตอร์ในการที่จะไปรองรับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีมาตรการป้องกันอย่างไร ป้องกันไม่ให้ถูกโจมตี ในการทำงานให้บริการประชาชน ไม่ว่าในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ มีความปลอดภัยได้อย่างไร ก็คือตัวคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) ที่เกิดขึ้นตามร่างกฎหมายฉบับนี้ ก็จะไปกำหนดมาตรการในการระวังป้องกันการโจมตี กำหนดวิธีการในการปฏิบัติ กำหนดเครื่องมือขั้นต่ำที่แต่ละกระทรวง ทบวง กรมจะต้องไปจัด ส่วนแต่ละกระทรวง ทบวง หรือกรมมีความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber) มากน้อยต่างกันมาตรการก็จะเพิ่มขึ้นตามความเสี่ยงของแต่ละกระทรวง ----------

ผมได้ปรึกษาท่านประธานว่าการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยในการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ข้อมูลในการบริการประชาชนจะมีความปลอดภัย ก็จะใช้รายงานของคณะกรรมาธิการด้านการบริหารราชการแผ่นดินที่ท่านสมาชิกได้อภิปรายมา มาผนวกกับรายงานฉบับนี้ในเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber) ให้มีความสอดคล้องต้องกัน ท่านประธานครับ ขอบพระคุณครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : เป็นอันว่าที่ประชุมได้พิจารณารายงาน เรื่อง “การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ” แล้วนะครับ ก่อนจะขอมติจากที่ประชุม ผมขอตรวจสอบองค์ประชุมก่อนนะครับ

(นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง มีสัญญาให้สมาชิกที่มาประชุมทราบก่อนทำการตรวจสอบองค์ประชุม)

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : ขอเชิญท่านสมาชิกใช้สิทธิแสดงตน โปรดเสียบบัตรและกดปุ่มแสดงตนครับ

(สมาชิกทำการเสียบบัตรและกดปุ่มแสดงตน)

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : ท่านสมาชิกได้ใช้สิทธิแสดงตนเรียบร้อยหรือยังครับ ท่านประธานขัดข้องเจ้าหน้าที่ช่วยดูหน่อยครับ แสดงว่าไซเบอร์ซีเคียวริตี (Cybersecurity) เริ่มมีปัญหายังมีสมาชิกทยอยเข้ามา ให้เวลาสักครู่ ไม่ทราบท่านประธานโดนแฮก (Hack) หรือเปล่าสมาชิกใช้สิทธิแสดงตนเรียบร้อยนะครับ เจ้าหน้าที่แสดงผลครับ จำนวนผู้เข้าประชุม ๑๔๖ ท่าน เป็นอันว่าครบองค์ประชุม

เรื่อง รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการสื่อสารมวลชน เรื่อง การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ **(การตรวจสอบองค์ประชุม)**

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เวลา 14:07

จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม 146

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
1		พลโท กมล สุวภาพ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
2		พลโท กฤษณะ บวรรัตนารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
3		นายกษิดิ์เดชธนทัต เสกขุนทด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
4		นายกษิต ภิรมย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
5		นางกอบกุล อาภากร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
6		นายกิตติ กิตติโชควัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
7		นายกิตติ พิทักษ์นิตินันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
8		นายขวัญชัย ดวงสถาพร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
9		พลอากาศเอก ขวัญชัย เอี่ยมรักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
10		นายเข็มชัย ชุติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
11		พลโท คณิต แจ่มจันทรา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
12		พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
13		พลเอก คณิต อุทิตสาร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
14		นายคณิสสร นาวานุเคราะห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
15		พลอากาศเอก คธาทิพย์ กุญชร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
16		หม่อมราชวงศ์จักรรถ จิตรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
17		พลเอก จารุเกียรติ ชัยวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
18		นายจินดา วงศ์สวัสดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
19		พลเรือเอก จีรพัฒน์ ปานสกุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
20		นายจุมพล สุขมั่น	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
21		นางจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
22		พลอากาศตรี เฉลิมชัย เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
23		นายเฉลิมพล ประทีปะวณิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
24		นายเฉลิมศักดิ์ อบสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
25		นายชาญวิทย์ ผลชีวิน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
26		นายชาลี เอียดสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
27		พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
28		นายชูชัย ศุภวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
29		นายชูชาติ อินสว่าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
30		พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
31		พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
32		พลเอก ชูศิลป์ คุณาไทย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
33		นายฐาปบุตร ชมเสวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
34		พลเอก ฐิติวัจน์ กำลังเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
35		พลเรือเอก ณรงค์พล ณ บางช้าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
36		นายดำรงค์ พิเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
37		ศาสตราจารย์ดุสิต เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
38		นายดุสิต ลีลาภัทรพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
39		พลตำรวจเอก เดชณรงค์ สุทธิชาญบัญชา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
40		นายเดชาภิวัฒน์ ณ สงขลา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
41		นายตระกูล วินิจนัยภาค	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
42		นางถวิลวดี บุรีกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
43		พลอากาศเอก ทวิเดนศ อังศุสิงห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
44		นายธงชัย ลืออดุลย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
45		นายธเนศพล ธนบุณยวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
46		ศาสตราจารย์ธรรมศักดิ์ พงศ์พิชญามาตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
47		พลเอก ธวัช จารุกลัส	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
48		นายธวัชชัย เทอดเผ่าไทย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
49		พลเอก ธวัชชัย สมุทรสาคร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
50		นายธานินทร์ ผะเอม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
51		พลตำรวจโท ธีรจิตร์ อุตมะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
52		พลอากาศเอก ธีระภาพ เสนะวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
53		พลเอก นคร สุขประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
54		นางนรรัตน์ พิมเสน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
55		นายนิกร จำนง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
56		พลอากาศเอก นิรันดร์ ยิ้มสรวล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
57		นายบวรเวท รุ่งรุจี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
58		นายบัญชา ปรมีศณาภรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
59		พลโท บัญชา สิทธิวรยศ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
60		นางเบญจวรรณ สร่างนิทร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
61		พลเรือเอก ประดิษฐ์ ศิริคุปต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
62		นางประภา เหตระกูล ศรีนวลนัด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
63		นายประมนต์ สุธีวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
64		ร้อยเอก ประยุทธ เสาวคนธ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
65		นายประสิทธิ์ ปทุมารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
66		นายปรีชา บุตรศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
67		พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
68		นางปัทมา เธียรวิศิษฏ์สกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
69		นายปานเทพ กล้าณรงค์ราญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
70		นางสาวปิยะธิดา ประดิษฐบาทุกา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
71		นายพงศ์ศักติ์ฐ์ เสมสันต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
72		นายพนม ศรศิลป์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
73		นายพรชัย ตระกูลวรานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
74		คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
75		นางพรพันธุ์ บุณยรัตพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
76		พลเอก พหล สง่าเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
77		พลเรือเอก พะจุณณ์ ตามประทีป	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
78		พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
79		นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
80		นายไพฑูรย์ หลิมวัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
81		พลเอก ภิญโญ แก้วปลั่ง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
82		พลเอก ภูดิศ ทัตติยโชติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
83		นายมนู เลียวไพโรจน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
84		นางมิ่งขวัญ วิชยารังสฤษดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
85		พลเรือเอก ยุทธนา เกิดด้วยบุญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
86		พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
87		นางรวีวรรณ ภูริเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
88		พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
89		พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
90		นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
91		พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
92		นายเลิศวิโรจน์ โกวัฒนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
93		พลตำรวจเอก วรพงษ์ ชิวปรีชา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
94		นายวรรณธรรม กาญจนสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
95		พลเอก วรวิทย์ พรรณสมัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
96		นายวรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
97		พลโท วราห์ บุญญะสิทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
98		นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
99		พลอากาศเอก วัธน มณีนัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
100		นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
101		นายวันชัย สอนศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
102		นายวัลลภ พริ้งพงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
103		พลเอก วิชิต ยาทิพย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
104		นายวินัย ดะห์ลัน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
105		นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
106		นายวิวัฒน์ ศัลยกำธร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
107		นายวิวรรธน์ แสงสุริยะฉัตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
108		พลเอก วุฒินันท์ ลีลายุทธ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
109		นายไวกูณฑ์ ทองอร่าม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
110		นายศานิตย์ นาคสุขศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
111		นายศิริชัย ไม้งาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
112		พลเรือเอก สถิรพันธุ์ เกยานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
113		พลโท สมชาย ลิ้นประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
114		นายสมเดช นิลพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
115		นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
116		พลเอก สราวุฒิ ชลออยู่	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
117		นายสังศิต พิริยะรังสรรค์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
118		นายสันตศักย์ จรูญ งามพิเชษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
119		พลตรี สิระวิตร์ นาคทอง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
120		นายสุชน ชาลีเครือ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
121		พันเอก สุชาติ จันทรโชติกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
122		นายสุนชัย คำนูณเศรษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
123		นายสุรชัย ดนัยตั้งตระกูล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
124		พลเอก สุรเดช เฟื่องเจริญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด
125		นายสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
126		นายเสรี สุวรรณภานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
127		นายเสรี อติภัทธะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
128		นายอโณทัย ฤทธิปัญญาวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
129		พลอากาศเอก อนาวิล ภิรมย์รัตน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
130		พลเรือเอก อนุทัย รัตตะรังสี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
131		นายอนุสร จิรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
132		นายอนุสิษฐ คุณากร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
133		นายอภิชาต จงสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
134		พลเอก อภิชาต เพ็ญกิตติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
135		นายอภินันท์ ชื่อธานุวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
136		พลเรือเอก อภิวัฒน์ ศรีวรรธนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
137		นางอรมน ทรัพย์ทวีธรรม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
138		นายอลงกรณ์ พลบุตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
139		นายอัครินทร์ เลิศกิจชัยศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
140		นายอับดุลฮาลิม มินซาร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
141		พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
142		พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
143		พลตำรวจโท อำนวย นิ่มมะโน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
144		นายอำพล จินดาวัฒนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
145		นายอุทัย เลาหวิเชียร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
146		พลเอก เอกชัย จันทร์ศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประธานในที่ประชุม

1. นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง
2. นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง

ต่อไปผมจะขอมติจากที่ประชุมว่าจะเห็นชอบกับรายงาน เรื่อง “การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ” หรือไม่ ซึ่งหากเห็นชอบ คณะกรรมาธิการจะได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกไปปรับปรุงก่อนที่จะส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง มีสัญญาให้สมาชิกที่มาประชุมทราบก่อนลงมติ)

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง) : ขอเชิญท่านสมาชิกใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนน ผู้ใดเห็นชอบ โปรดกดปุ่มเห็นด้วย ผู้ใดไม่เห็นชอบ โปรดกดปุ่มไม่เห็นด้วย ผู้ใดเห็นว่าควรงดออกเสียง โปรดกดปุ่มงดออกเสียง ขอเชิญสมาชิกใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนครับ

(สมาชิกทำการเสียบบัตรแสดงตนและกดปุ่มลงคะแนน)

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง) : มีสมาชิกท่านใดที่ยังไม่ได้ใช้สิทธิไหมครับ ท่านประธานเรียบร้อยแล้วใช้สิทธิครบถ้วนนะครับ ขอปิดการลงคะแนน ขอทราบผลการลงคะแนนครับ ผลของการลงคะแนน จำนวนผู้เข้าประชุม ๑๔๗ ท่าน เห็นด้วย ๑๔๑ ท่าน ไม่เห็นด้วย ๑ ท่าน งดออกเสียง ๕ ท่าน ไม่ลงคะแนนเสียง ไม่มี

เรื่อง รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน เรื่อง การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ

<u>เห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการฯ โดยให้คณะกรรมาธิการนำความเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกฯ ไปปรับปรุงก่อนส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป</u>

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เวลา 14:09

จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	147
เห็นด้วย	141
ไม่เห็นด้วย	1
งดออกเสียง	5
ไม่ลงคะแนนเสียง	0

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
1	1	พลโท กมล สุวภาพ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
2	3	พลโท กฤษณะ บวรรัตนารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	งดออกเสียง
3	5	นายกษิดิ์เดชธนทัต เสกขุนทด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
4	7	นายกษิต ภิรมย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	ไม่เห็นด้วย
5	8	นางกอบกุล อาภากร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
6	10	นายกิตติ กิตติโชควัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
7	11	นายกิตติ พิทักษ์นิตินันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
8	14	นายขวัญชัย ดวงสถาพร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
9	15	พลอากาศเอก ขวัญชัย เอี่ยมรักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
10	16	นายเข็มชัย ชุติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
11	17	พลโท คณิต แจ่มจันทรา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
12	18	พลอากาศเอก คณิต สุวรรณเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
13	19	พลเอก คณิต อุทิตสาร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
14	20	นายคณิสสร นาวานุเคราะห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
15	21	พลอากาศเอก คธาทิพย์ กุญชร ณ อยุธยา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
16	24	หม่อมราชวงศ์จักรรถ จิตรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
17	25	พลเอก จารุเกียรติ ชัยวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
18	26	นายจินดา วงศ์สวัสดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
19	28	พลเรือเอก จีรพัฒน์ ปานสกุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
20	29	นายจุมพล สุขมั่น	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
21	30	นางจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
22	31	พลอากาศตรี เฉลิมชัย เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
23	32	นายเฉลิมพล ประทีปะวณิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
24	33	นายเฉลิมศักดิ์ อบสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

กลุ่มงานรายงานการประชุม สำนักรายงานการประชุมและชวเลข สผ
โทร ๐ ๒๒๔๔ ๒๓๗๒-๓, ๐ ๒๒๔๔ ๑๓๑๐

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
25	37	นายชาญวิทย์ ผลชีวิน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
26	38	นายชาลี เอียดสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
27	39	พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
28	40	นายชูชัย ศุภวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
29	41	นายชูชาติ อินสว่าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
30	43	พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
31	44	พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวุฒิ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
32	45	พลเอก ชูศิลป์ คุณาไทย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
33	46	นายฐาปบุตร ชมเสวี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
34	47	พลเอก ฐิติวัจน์ กำลังเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
35	49	พลเรือเอก ณรงค์พล ณ บางช้าง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
36	50	พันตำรวจเอก ณรัชต์ เศวตนันทน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
37	52	นายดำรงค์ พิเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
38	53	ศาสตราจารย์ดุสิต เครืองาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
39	54	นายดุสิต ลีลาภัทรพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
40	55	พลตำรวจเอก เดชณรงค์ สุทธิชาญบัญชา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
41	56	นายเดชาภิวัฒน์ ณ สงขลา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
42	57	นายตระกูล วินิจนัยภาค	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
43	61	นางถวิลวดี บุรีกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
44	62	พลอากาศเอก ทวิเดนศ อังศุสิงห์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
45	65	นายธงชัย ลืออดุลย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
46	68	นายธเนศพล ธนบุณยวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
47	69	ศาสตราจารย์ธรรมศักดิ์ พงศ์พิชญามาตย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
48	70	พลเอก ธวัช จารุกลัส	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
49	71	นายธวัชชัย เทอดเผ่าไทย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
50	73	พลเอก ธวัชชัย สมุทรสาคร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
51	74	นายธานินทร์ ผะเอม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
52	75	พลตำรวจโท ธีรจิตร์ อุตมะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
53	76	พลอากาศเอก ธีระภาพ เสนะวงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
54	77	พลเอก นคร สุขประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
55	78	นางนรรัตน์ พิมเสน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
56	79	นายนิกร จำนง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
57	81	พลอากาศเอก นิรันดร์ ยิ้มสรวล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
58	82	นายบวรเวท รุ่งรุจี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
59	83	นายบัญชา ปรมีศณาภรณ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
60	84	พลโท บัญชา สิทธิวรยศ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
61	85	นางเบญจวรรณ สร่างนิทร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
62	86	พลเรือเอก ประดิษฐ์ ศิริคุปต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
63	87	นางประภา เหตระกูล ศรีนวลนัด	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
64	89	นายประมนต์ สุธีวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
65	90	ร้อยเอก ประยุทธ เสาวคนธ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
66	92	นายประสิทธิ์ ปทุมารักษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
67	94	นายปรีชา บุตรศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
68	95	พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
69	96	นางปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
70	97	นายปานเทพ กล้าณรงค์ราญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
71	98	นางสาวปิยะธิดา ประดิษฐบาทุกา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
72	101	นายพงศ์ศักติ์ เสมสันต์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
73	102	นายพนม ศรศิลป์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
74	103	นายพรชัย ตระกูลวรานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
75	104	คุณหญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
76	105	นางพรพันธุ์ บุณยรัตพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
77	106	พลเอก พหล สง่าเนตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
78	108	พลเรือเอก พะจุณณ์ ตามประทีป	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
79	109	พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
80	110	นายเพิ่มพงษ์ เชาวลิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
81	111	นายไพฑูรย์ หลิมวัฒนา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
82	112	พลเอก ภิญโญ แก้วปลั่ง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
83	113	พลเอก ภูดิศ ทัตติยโชติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
84	115	นายมนู เลียวไพโรจน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
85	116	นางมิ่งขวัญ วิชยารังสฤษดิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	งดออกเสียง
86	119	พลเรือเอก ยุทธนา เกิดด้วยบุญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
87	120	พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
88	121	นางรวีวรรณ ภูริเดช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
89	123	พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
90	124	พลตำรวจเอก เรืองศักดิ์ จริตเอก	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
91	125	นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
92	126	พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
93	127	นายเลิศวิโรจน์ โกวัฒนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
94	128	พลตำรวจเอก วรพงษ์ ชิวปรีชา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
95	129	นายวรรณธรรม กาญจนสุวรรณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
96	130	พลเอก วรวิทย์ พรรณสมัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
97	131	นายวรวิทย์ ศรีอนันต์รักษา	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
98	132	พลโท วราห์ บุญญะสิทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
99	133	นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	งดออกเสียง
100	135	พลอากาศเอก วัธน มณีนัย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
101	136	นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
102	137	นายวันชัย สอนศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
103	138	นายวัลลภ พริ้งพงษ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
104	139	พลเอก วิชิต ยาทิพย์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
105	143	นายวินัย ดะห์ลัน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
106	144	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
107	146	นายวิวัฒน์ ศัลยกำธร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
108	147	นายวิวรรธน์ แสงสุริยะฉัตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
109	148	พลเอก วุฒินันท์ ลีลายุทธ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
110	149	นายไวกูณฑ์ ทองอร่าม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
111	151	นายศานิตย์ นาคสุขศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
112	152	นายศิริชัย ไม้งาม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
113	154	พลเรือเอก สถิรพันธุ์ เกยานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
114	159	พลโท สมชาย ลิ้นประเสริฐ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
115	160	นายสมเดช นิลพันธุ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
116	162	นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
117	163	พลเอก สราวุฒิ ชลออยู่	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
118	165	นายสังศิต พิริยะรังสรรค์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
119	166	นายสันตศักย์ จรูญ งามพิเชษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
120	167	พลตรี สิระวิตร์ นาคทอง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

ลำดับที่	เลขที่บัตร	ชื่อ-สกุล	ชื่อสังกัด	ผลการลงคะแนน
121	168	นายสุชน ชาลีเครือ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
122	169	พันเอก สุชาติ จันทรโชติกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
123	170	นายสุนชัย คำนูณเศรษฐ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
124	171	นายสุรชัย ดนัยตั้งตระกูล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
125	172	พลเอก สุรเดช เฟื่องเจริญ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
126	173	นายสุรินทร์ จิรวิศิษฏ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
127	177	นายเสรี สุวรรณภานนท์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
128	178	นายเสรี อติภัทธะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
129	179	นายอโณทัย ฤทธิปัญญาวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
130	180	พลอากาศเอก อนาวิล ภิรมย์รัตน์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
131	181	พลเรือเอก อนุทัย รัตตะรังสี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
132	182	นายอนุสร จิรพงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
133	183	นายอนุสิษฐ คุณากร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
134	184	นายอภิชาต จงสกุล	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
135	185	พลเอก อภิชาต เพ็ญกิตติ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
136	186	นายอภินันท์ ซื่อธานุวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
137	187	พลเรือเอก อภิวัฒน์ ศรีวรรธนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
138	188	นางอรมน ทรัพย์ทวีธรรม	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
139	190	นายอลงกรณ์ พลบุตร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	งดออกเสียง
140	192	นายอัครินทร์ เลิศกิจชัยศิริ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
141	193	นายอับดุลฮาลิม มินซาร์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
142	194	พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
143	195	พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงศ์	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
144	197	พลตำรวจโท อำนวย นิ่มมะโน	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
145	198	นายอำพล จินดาวัฒนะ	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	งดออกเสียง
146	199	นายอุทัย เลาหวิเชียร	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย
147	200	พลเอก เอกชัย จันทร์ศรี	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	เห็นด้วย

หมายเหตุ

พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ ขอใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนเพิ่มเติมด้วยวาจาว่าเห็นด้วย แต่ปรากฏชื่อใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในใบประมวลผลว่าเห็นด้วยแล้ว

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประธานในที่ประชุม

1. นายอลงกรณ์ พลบุตร รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่หนึ่ง
2. นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คนที่สอง

เป็นอันว่าที่ประชุมมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน รู้สึกท่านประธานและรองประธานจะมีปัญหาเรื่องไซเบอร์ (Cyber)

พลตำรวจตรี พิสิษฐ์ เปาอินทร์ (กรรมาธิการ) : เห็นชอบครับ เมื่อสักครู่นี้ไม่ได้กดครับ

นายอลงกรณ์ พลบุตร (รองประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศคนที่หนึ่ง) : ท่านพิสิษฐ์เห็นชอบเพิ่มอีก ๑ คะแนน ที่ประชุมได้ให้ความเห็นชอบแล้ว จบการพิจารณารายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน ขอขอบคุณคณะกรรมาธิการและผู้มาชี้แจงทุกท่าน

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องที่ค้างพิจารณา ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องที่เสนอใหม่ ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่น ๆ

การหารือของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สมาชิกท่านใดมีความประสงค์จะขอหารือต่อที่ประชุมไหมครับ ท่านสมาชิกครับ มีเรื่องขอความร่วมมือสักเล็กน้อย คือท่านประธานได้ฝากย้ำเตือนไว้ก็คือว่าเนื่องจากทางคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้จัดกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อประเทศ โดยได้มีความร่วมมือกับทางกระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงยุติธรรม ผู้แทนไทยในคณะกรรมาธิการระหว่างรัฐบาลอาเซียนว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ----------

สปท. ๑๗/๒๕๖๐ บุศยรินทร์ ๕๗/๑

คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน ๓ สถาบัน เครือข่ายโกลบอลคอมแพกต์ (Global Compact) ประเทศไทย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติหรือว่ายูเอ็นดีพี (UNDP) ได้ร่วมกันจัดสัมมนาวิชาการ เรื่อง การเผยแพร่และขับเคลื่อนหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติในประเทศไทย ในวันพุธที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ณ ศูนย์ประชุมสหประชาชาติ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพมหานคร ซึ่งในการนี้ก็มีกำหนดการในช่วงเช้าตั้งแต่ ๐๙.๐๐ นาฬิกา และมี ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา จะได้ไปกล่าวเป็นปาฐกถาพิเศษในเรื่องนี้ด้วย และเนื่องจากว่าสอดคล้องกับแผนปฏิรูปที่เราได้นำเสนอเรื่องโซเชียลอีโคโนมี (Social Economy) เรื่องของวิสาหกิจเพื่อสังคม เรื่องของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เรื่องมาตรฐานธรรมาภิบาลภาครัฐและมาตรฐานบรรษัทภิบาลภาคเอกชน ซึ่งเกี่ยวข้องอยู่หลายคณะ ทางคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติซึ่งมาพบผมเมื่อเช้านี้โดยที่ท่านประธานได้มอบหมาย ก็มีความประสงค์ที่จะเชิญสมาชิก ๕ ท่าน ถ้าหากสมาชิกท่านใดที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวก็ขอความกรุณาช่วยจัดกำหนดการสำหรับสัปดาห์หน้าในการเข้าไปร่วมประชุมดังกล่าวด้วยนะครับ ไม่มีท่านใดจะขอหารือนะครับ วันนี้หมดระเบียบวาระการประชุมแล้ว ผมขอขอบคุณสมาชิกที่มาประชุมทุกท่าน ขอปิดประชุมครับ

เลิกประชุมเวลา ๑๔.๑๕ นาฬิกา

บันทึกการออกเสียงลงคะแนนของสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ในการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐
วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐

---

๑. รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

ผลการตรวจสอบองค์ประชุม (โดยวิธีใช้เครื่องออกเสียงลงคะแนน)

มีสมาชิกฯ แสดงตนเพื่อตรวจสอบองค์ประชุม จำนวน ๑๕๔ คน

หมายเหตุ ปัจจุบันมีสมาชิกฯ ทั้งหมด จำนวน ๑๙๓ คน กึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกฯ ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ = ๙๗ คน

- เห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการฯ โดยให้คณะกรรมาธิการนำความเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกฯ ไปปรับปรุงก่อนส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป

ผลการลงมติ ที่ประชุมลงมติ

เห็นชอบด้วยคะแนนเสียง	๑๕๑	เสียง
ไม่เห็นชอบด้วยคะแนนเสียง	๑	เสียง
งดออกเสียง	๒	เสียง
ไม่ลงคะแนนเสียง	ไม่มี	

๒. รายงานของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการสื่อสารมวลชน เรื่อง การปกป้องคุ้มครองและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ

ผลการตรวจสอบองค์ประชุม (โดยวิธีใช้เครื่องออกเสียงลงคะแนน)

มีสมาชิกฯ แสดงตนเพื่อตรวจสอบองค์ประชุม จำนวน ๑๔๖ คน

- เห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมาธิการฯ โดยให้คณะกรรมาธิการนำความเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกฯ ไปปรับปรุงก่อนส่งรายงานไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป

ผลการลงมติ ที่ประชุมลงมติ

เห็นชอบด้วยคะแนนเสียง	๑๔๑	เสียง
ไม่เห็นชอบด้วยคะแนนเสียง	๑	เสียง
งดออกเสียง	๕	เสียง
ไม่ลงคะแนนเสียง	ไม่มี	

ส.

(นายสรศักดิ์ เพียรเวช)
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่
เลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
กลุ่มงานรายงานการประชุม
โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๓๗๓, ๐ ๒๒๔๔ ๑๓๑๐
โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๓๗๒
www.parliament.go.th

การประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐
วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐

รายนามคณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา	นายประสิทธิ์ อนันตวิรุฬห์	รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
	นางนารีนารถ เหตานุรักษ์	ผู้อำนวยการสำนักรายงานการประชุมและชวเลข

ผู้ตรวจทานรายงานการประชุม

นางสติมา จันทร์ไพจิตร	ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานชวเลข ๔
นางสาวกมณฑ์มาศ ทังสุภูติ ศิริสัมพันธ์	เจ้าพนักงานชวเลขระดับอาวุโส

ผู้จดรายงานการประชุม

นางดวงใจ มั่นคงดี	นางเพทาย เรือนเรือง
นางกัลยานี สีอ้วน	นางสาวนิษา สิริจารุชัย
นางสาววัชรี อนุเธียร	นางสาวกุลนิษฐ์ พัฒนประเสริฐ
นางสาวเบญจมาภรณ์ รงค์ทอง	นายณัฐวัฒน์ ศิระชัยพงศ์
นางสาวบุศยรินทร์ ตันติจารุโรจน์	นางสาวภูริตา แก้วนิล
นางสาวกมลทิพย์ เอี่ยมจำรัส	นางจีรนุช มานะกอบการ
นางสาวพัชรี ไชคำพา	นางสาวรัชนีพร มณีนิล
นางสาวกมณฑ์มาศ ทังสุภูติ ศิริสัมพันธ์	นางสาวสายชล ไทยรวมมิตร

ผู้ควบคุมระบบสนับสนุนการจัดทำรายงานการประชุม

นางวันทนา วงษ์ชมภู	นางสาววิชชุดา ธรรมรักษ์

กลุ่มงานชวเลข ๔
สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ภาคผนวก

รายงานการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐

วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๐

โดยคณะอนุกรรมาธิการตรวจรายงานการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ในคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

อักษรย่อ/คำย่อ	ความหมาย	แหล่งที่มา/อ้างอิง
ก.พ.	คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	
ก.พ.ร.	คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	
กสทช.	คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	https://www.nbtc.go.th
ครม.	คณะรัฐมนตรี	
คสช.	คณะรักษาความสงบแห่งชาติ	
ป.ป.ช.	คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	
ป.ป.ส.	คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	
ป.ย.ป.	คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความปรองดอง	
ปปง.	คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	
ผบ.ตร.	ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ	
ผอ.	ผู้อำนวยการ	
พ.ร.บ.	พระราชบัญญัติ	
ศดธ.	ศูนย์ดำรงธรรม	
สคบ.	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	
สนช.	สภานิติบัญญัติแห่งชาติ	
สปท.	สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ	
สพธอ.	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	
สรอ.	สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	
อ.ก.พ.	คณะอนุกรรมการวิสามัญ ในการดำเนินงานของ ก.พ. นั้น ก.พ. ได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ตั้งคณะอนุกรรมการวิสามัญ เรียกโดยย่อว่า “อ.ก.พ.วิสามัญ” เพื่อทำการใด ๆ แทนได้	Web site : สำนักงาน ก.พ.

อักษรย่อ/คำย่อ	ความหมาย	แหล่งที่มา/อ้างอิง
ATM	เครื่องให้บริการทางการเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM)	
BOI	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.) (Board of Investment : BOI)	
BTS	รถไฟฟ้าบีทีเอส (Bangkok Mass Transit System : BTS) เป็นรถไฟฟ้าที่ดำเนินการโดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	Web site : บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
CERT	ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Emergency Response Team : CERT)	https://www.thaicert.or.th/history.html
CIIP	การคุ้มครองโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลที่สำคัญ (Critical Information Infrastructure Protection : CIIP)	หนังสือเรื่อง “เปิดประตูสู่การอภิบาลอินเทอร์เน็ต” สนับสนุนการจัดพิมพ์ โดย สพธอ. www.etda.or.th
CSOC	ศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Operation Center : CSOC)	www.mict.go.th
DDoS	การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการแบบกระจาย (Distributed Denial of Service : DDoS) ผู้โจมตีมักมุ่งเป้าไปยังเว็บไซต์หรือบริการซึ่งตั้งอยู่ในเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่มีการเข้าชมสูงอย่าง เช่น ธนาคาร เกตเวย์ชำระบัตรเครดิต เป็นต้น	วิกิพีเดีย สืบค้นเมื่อ ๕ ก.ค. ๒๕๖๐
DNA	ดีเอ็นเอ หรือกรดดีออกซีไรโบ-นิวคลีอิก (Deoxyribonucleic acid) มีหน้าที่เป็นที่เก็บข้อมูลทางพันธุกรรมของสิ่งมีชีวิต	ราชบัณฑิตยสภา และ สวทช.
DSI	กรมสอบสวนคดีพิเศษ (Department of Special Investigation : DSI)	
ETDA	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (Electronic Transactions Development Agency (Public Organization) : ETDA)	www.etda.go.th
GIN	ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ Government Information Network : GIN	https://www.ega.or.th/th/profile/880/
ICT	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology : ICT)	ถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ. ๒๕๕๙ ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

อักษรย่อ/คำย่อ	ความหมาย	แหล่งที่มา/อ้างอิง
		(Ministry of Digital Economy and Society)
INTERPOL	องค์การตำรวจอาชญากรรมระหว่างประเทศ หรือตำรวจสากล (International Criminal Police Organization : INTERPOL)	http://www.interpolbangkok.go.th/site/index.php
ISO	มาตรฐานการวัดคุณภาพองค์กร (International Organization for Standardization : ISO) เพื่อรับรองระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรในแต่ละประเทศเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก	https://www.nstda.or.th/vdo-nstda/sci-day-techno/4000-iso
ISP	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP)	
IT	เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	
ITO	องค์กรว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ (International Trade Organization : ITO)	วิกิพีเดีย สืบค้นเมื่อ ๕ ก.ค. ๒๕๖๐
ITU	สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union : ITU)	
KPI	ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator : KPI)	
MRT	รถไฟฟ้ามหานคร (Metropolitan Rapid Transit : MRT)	วิกิพีเดีย สืบค้นเมื่อ ๕ ก.ค. ๒๕๖๐
UN	สหประชาชาติ (United Nations : UN)	
UNDP	สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program : UNDP) มีสำนักงานใหญ่ที่เมืองนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา เป็นองค์การพหุภาคี เพื่อช่วยเหลือด้านการพัฒนา และเป็นหน่วยงานสำคัญในการประสานงานความช่วยเหลือในด้านการพัฒนาของสหประชาชาติ	วิกิพีเดีย สืบค้นเมื่อ ๕ ก.ค. ๒๕๖๐

รายงานการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

รายงานการประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้ตรวจแล้ว เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ และสภาได้มีมติรับรองรายงานการประชุม ในคราวประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ครั้งที่ ๓๐/๒๕๖๐ วันอังคารที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๕ ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐ วันอังคารที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ครั้งที่ ๑๘/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ครั้งที่ ๑๙/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๐

ครั้งที่ ๒๐/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐

ครั้งที่ ๒๑/๒๕๖๐ วันอังคารที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๐

จึงขอลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ตามข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๓๔

ร้อยเอก

(ทินพันธุ์ นาคะตะ)

ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

สำนักรายงานการประชุมและชวเลข

กลุ่มงานรายงานการประชุม