

**ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
ของนายไชยยศ วิทยา ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานจังหวัดสุรินทร์
เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ**

เรื่อง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎร (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ให้มีประสิทธิภาพ

1. หลักการและเหตุผล/ความเป็นมา

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลทุกข์สุขของราษฎร ในอดีตที่ประเทศไทยปกครองด้วยระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เราได้รับทราบถึงวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยวิธีการต่างๆ เช่น ในสมัยกรุงสุโขทัย มีวิธีการที่พ่อขุนรามคำแหงได้จัดให้มีการติดกระดิ่งไว้ที่หน้าวัง เพื่อให้ผู้คนที่มีความทุกข์ได้มาส่งกระดิ่งร้องเรียน จนถึงสมัยรัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ก็ได้ใช้กลองวิญฉัยเกรี เรียกคนให้มาถวายฎีกาได้ตามวัน และเวลาที่กำหนดไว้ เดือนละ 4 วัน แต่ทั้งสองกรณี พระมหากษัตริย์ได้เสด็จมารับเรื่องราว และมีพระราชวิญฉัยตัดสินปัญหาต่างๆ ด้วยพระองค์เอง

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2537 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น แต่การดำเนินงานมีลักษณะทำงานแบบปิด บริหารเป็นการภายใน ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ต่อมาจึงได้ปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม โดยสั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อให้เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน โดยมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมอย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 1 ธันวาคม 2545

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนนั้นมีอยู่หลายช่องทาง เช่น การตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทางจดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ การมาด้วยตนเอง รวมทั้งการแก้ไขปัญหาความทุกข์ของราษฎร โดยภาคเอกชน เช่น สภานายความและองค์กรพัฒนาเอกชนต่างๆ และการแก้ไขปัญหาความทุกข์ของราษฎร โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น

2. บทวิเคราะห์ แนวคิด/ข้อเสนอ

2.1 สภาพปัญหา

1) โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แฝงอยู่ในฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด โดยมีข้าราชการในฝ่ายอำนวยการ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ นิติกร ซึ่งมีเพียงคนเดียว ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ไม่คล่องตัว และมีภารกิจความรับผิดชอบในงานของศูนย์ดำรงธรรมจำนวนมาก ตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ทั้งมาพบด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์

ทางหนังสือและเว็บไซต์ โดยเฉพาะเมื่อมีการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียนมากขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำนวนเท่าเดิม ทำให้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ยังได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานอื่นๆ ของสำนักงานจังหวัดอีกด้วย

2) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่วนใหญ่มักตั้งอยู่ร่วมกับฝ่ายอำนวยการสำนักงานจังหวัด ซึ่งมีสภาพคับแคบเมื่อประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก ทำให้ไม่สะดวก และในกรณีที่เป็นเรื่องความลับ จะไม่เป็นส่วนตัว

3) ด้านกระบวนการในการดำเนินงานมักจะมีความล่าช้า เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด ก็จะส่งเรื่องไปหน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้ทราบ เพื่อพิจารณาหาข้อยุติ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง การยุติเรื่องก็จะล่าช้า

4) การเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานไม่เป็นระบบ ไม่สามารถหาเรื่องเดิมพบ

2.2 ข้อเสนอแนะ

1) สิ่งสำคัญประการแรกที่จะให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีประสิทธิภาพนั้น ต้องนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้าหน่วยงานทุกระดับของจังหวัด ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน รวมทั้งกำหนดบทลงโทษเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และหัวหน้าระดับเหนือขึ้นไปอย่างจริงจัง

2) จัดสรรบุคลากรของสำนักงานจังหวัดให้สอดคล้องกับปริมาณงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ หรือจัดเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางส่วน เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยอาจแบ่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นพื้นที่อำเภอ หรือการช่วยบันทึกข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อแบ่งเบาภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้มีความคล่องตัว รวมทั้งการขออนุมัติผู้บังคับบัญชานับสนุนงบประมาณจ้างลูกจ้างชั่วคราว มาเป็นผู้ช่วยนิเทศเพิ่มเติม เป็นต้น

3) พิจารณาจัดหาที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้เหมาะสมเป็นสัดส่วน สามารถบริการประชาชนได้อย่างเพียงพอ และมีสถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นความลับ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4) จัดอบรมเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

5) ให้ขวัญ และกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การพิจารณาบำเหน็จความดีความชอบ

6) ใช้ระบบการลงทะเบียนคุมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยบัญชี ควบคู่กับการบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อป้องกันปัญหาเกิดข้อขัดข้อง ผิดพลาด รวมทั้งการจัดทำตรรกะการสืบค้นเรื่องเดิมอย่างเป็นระบบ

7) สร้างกระบวนการทำงานให้สั้นลง โดยใช้รูปแบบประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การโทรศัพท์หาข้อมูลก่อน การใช้หนังสือประทับตรา การลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน

8) การออกหน่วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเคลื่อนที่เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นการทำงานในเชิงรุก

9) สร้างระบบการติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มอบหมายรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบออกไปตรวจเยี่ยม มอบนโยบาย ติดตามความคืบหน้า ให้คำแนะนำ หรือการประชุมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มีเรื่องร้องเรียนค้างจำนวนมากเพื่อหาสาเหตุของความล่าช้าและช่วยกันหาข้อสรุป รวมทั้ง การติดตามในที่ประชุมตามโอกาสต่างๆ เช่น ที่ประชุมประจำเดือนนายอำเภอ ที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด เป็นต้น

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ/ประโยชน์ที่จะได้รับ

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎร เป็นไปด้วยความรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ สามารถสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อระบบราชการ

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติ

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2553}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
74	77	80	83	86

ลงชื่อ

(นายไชยยศ วิทยา)

ผู้เสนอแนวคิด

12 กรกฎาคม 2553