

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. **ชื่อผลงาน** การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ** 20 พฤศจิกายน 2551- ปัจจุบัน

3. **หลักการและเหตุผล**

การร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นภาพสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐว่าสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด จากกระบวนการร้องทุกข์/ร้องเรียนเหล่านี้สามารถนำมาปรับปรุง แก้ไขและกำหนดทิศทางให้การปฏิบัติงานของรัฐมีประสิทธิภาพได้หรือไม่

4. **ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินงาน**

ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะกำหนดกรอบแนวทางมาจากระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย เป็นหลัก โดยสรุปได้ดังนี้

4.1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนิน โครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไป ประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

4.2. พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

มาตรา 25 ๔๗ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้น หรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้นได้ ตรวจสอบหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสาร ส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น

4.3. พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

4.4 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0202.3/ว 1011 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2522 เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

5. **สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินงาน**

5.1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม จะเป็นศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาจากหน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน รวมถึงกรณีมา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ผ่านทางช่องทางต่างๆ

5.2 แต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์ระดับจังหวัด ตามคำสั่งจังหวัดนครปฐม ที่ 517/2552 ลงวันที่ 23 เมษายน 2552 โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม (ด้านปกครองและความมั่นคง) เป็นหัวหน้า

คณะทำงาน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครปฐม เป็นคณะทำงานและเลขานุการ และมีหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ เป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ มีหน้าที่พิจารณากลับกรองตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงการพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอ ตลอดจนการติดตามเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ ให้เป็นที่ยุติโดยเร็ว

5.3. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้พร้อมปฏิบัติภารกิจได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5.4 วิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียน เพื่อกำหนดลักษณะสภาพปัญหา ความเร่งด่วน และแนวทางการแก้ไข ก่อนส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหา แล้วแต่กรณี โดยกำหนดเงื่อนไขหรือเงื่อนไขในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้หน่วยงานด้วย กรณีที่เป็นเรื่องที่มีความเร่งด่วนร้ายแรง เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง ต้องมีการแก้ไขปัญหาทันที เช่น ปัญหาเสพยาเสพติด การลักลอบทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษ หรือปัญหาการใช้สิทธิพล เป็นต้น ก็จะมีชุดเคลื่อนที่เร็ว หรือการประสานสั่งการทางโทรศัพท์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าไปแก้ไขโดยทันที เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

5.5 กำกับติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงาน และรวบรวมผลการดำเนินงานมาประมวลสรุปความเหมาะสมของการแก้ไขปัญหา หรือผลของการดำเนินงาน เพื่อเสนอให้คณะทำงานกลับกรองฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบผลการดำเนินงาน

5.6 แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาฯ ตามแนวทางที่คณะทำงานกลับกรองฯ ให้ความเห็นชอบ

5.7 แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้อง และรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทย และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

5.8 บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในระบบคอมพิวเตอร์ (ระบบ E-Inspection) และบันทึกข้อมูลการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหา ไว้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

5.9 วิเคราะห์และประมวลสรุปผลปัจจัยที่ก่อให้เกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหา (Key factor) แนวทางการแก้ไขปัญหา และผลการแก้ไขปัญหา เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการตัดสินใจ กำหนดนโยบายและมาตรการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระยะกลาง และระยะยาวต่อไป

6. บทวิเคราะห์

การกำหนดนโยบายการพัฒนาการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ครอบคลุมประเด็นปัญหาต่างๆ และสอดคล้องกับหลักการ/แนวคิด ในการรับรองสิทธิของประชาชนในด้านต่างๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการวิเคราะห์หาสาเหตุของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละกรณี ลักษณะของปัญหา ความรุนแรงของปัญหา และจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ตลอดจนผลของการแก้ไขปัญหา เพื่อประมวลเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด และสามารถป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าวซ้ำขึ้นใหม่

ทั้งนี้ การกำหนดนโยบายและการพัฒนาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว รวมถึง การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และการนำเสนอมาตรการการแก้ไขปัญหา เป็นงานในระดับบริหาร ซึ่งผู้เสนอผลงานในฐานะผู้บังคับบัญชาระดับต้นของศูนย์ดำรงธรรมนครปฐมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด

ความยุ่งยากในการดำเนินการ /ปัญหา/ อุปสรรค

ปัญหาจากบุคลากร ถือเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ขาดทักษะในการ แก้ไขปัญหา รวมถึงปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ไม่เพียงพอปริมาณเรื่องร้องเรียนฯ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหา ไม่ทันต่อสถานการณ์ และส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อระบบ ราชการ นอกจากนี้ ยังขาดเครื่องมือที่จะใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็น ระบบ ทำให้การแก้ไขปัญหาที่มีลักษณะเป็นการทำงานเชิงรับ ไม่สามารถวางแผนรองรับปัญหาต่างๆ ไว้ล่วงหน้าได้ หรือทำให้การแก้ไขปัญหาไม่สามารถเข้าถึงรากฐานของปัญหาที่แท้จริง เป็นเหตุให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง เบ็ดเสร็จเด็ดขาด

ปัญหาการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้สำเร็จลุล่วง โดยพบว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การรายงานล่าช้า ระบบการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นหรือวิเคราะห์ผลสำเร็จของการแก้ไขปัญหาได้ และการที่ หน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินงานหรือรายงานแต่ข้อมูลคลาดเคลื่อน รวมถึงการรายงานข้อมูลไม่ครบถ้วน ตลอดจนการขาดระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงการติดตามประเมินผลระหว่างหน่วยงานราชการ ความไม่ พร้อมของระบบสารสนเทศทั้งตัว Hardware และ Software เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการพัฒนาทักษะและปรับทัศนคติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอย่างต่อเนื่องและเป็น ระบบ เพื่อให้มีจิตสำนึกของการให้บริการ (Service mind) และมีความเข้าใจและวิธีการและขั้นตอนการ ดำเนินงาน ขอบเขตหน้าที่และระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงรูปแบบโครงสร้าง ของศูนย์ดำรงธรรม โดยให้มีฐานะที่เป็นหน่วยงานทางการ (ปรากฏในกฎกระทรวง) ไม่ใช่หน่วยงานที่ตั้งขึ้นเป็น การภายใน มีโครงสร้างขององค์กร มีการกำหนดขอบเขตภารกิจ บทบาทหน้าที่และผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ยังควรมีการปรับปรุงระบบการบริหารและการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้มีข้อมูลที่ ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน รวมถึงมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ ในมิติต่างๆ เข้ากับฐานข้อมูลของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่นอำเภอ หรือหน่วยงานราชการที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการบูรณาการ การแก้ไขปัญหา และเพิ่มศักยภาพในการวิเคราะห์สาเหตุและผลสัมฤทธิ์ของแนวทางและมาตรการที่ใช้ในการ แก้ไขเรื่องร้องเรียนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

มีประมวลผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านต่างๆ ให้ผู้บริหารระดับสูงของ จังหวัดทราบ เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกำหนดมาตรการ ในการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับ โครงสร้างของปัญหา และสภาพแวดล้อมของสถานการณ์ต่างๆ

ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยจะนำเสนอในการประชุมส่วนราชการของจังหวัด และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบเป็นประจำทุกเดือน

สรุปผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (ณ 30 มิถุนายน 2553) รวมทั้งสิ้น 17 เรื่อง ยุติ 10 เรื่อง ดังนี้

- ◆ แจ่งเบาะแสการกระทำผิด จำนวน 0 เรื่อง
- ◆ กล่าวยุติโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 6 เรื่อง ยุติ 5 เรื่อง
- ◆ ขอความช่วยเหลือ จำนวน 2 เรื่อง
- ◆ ความเดือดร้อนทั่วไป จำนวน 6 เรื่อง ยุติ 5 เรื่อง
- ◆ ปัญหาที่ดิน จำนวน 1 เรื่อง
- ◆ เรื่องอื่นๆ จำนวน 2 เรื่อง

8. การนำไปใช้ประโยชน์

สามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่สำคัญด้านต่างๆ เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชญากรรม และด้านยาเสพติด เป็นต้น ไว้ล่วงหน้าได้โดยพิจารณาจากผลการประมวลสถิติของปัจจัยที่เกิดปัญหา รวมถึงการวิเคราะห์สาเหตุในเชิงลึกและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากข้อมูลที่มีการจัดทำเป็นฐานข้อมูลเอาไว้ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาทุจริต การใช้อำนาจรัฐในทางมิชอบ รวมถึงปัญหาความเดือดร้อนอื่นๆ ของประชาชน ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

9. ผู้ร่วมดำเนินการ

ไม่มีผู้ร่วมดำเนินการ

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(น.ส.ธนิยา นัยพินิจ)

ผู้เสนอผลงาน

...../...../.....

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(นางวารุณี พงษ์ศิวกาย)

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครปฐม

...../...../.....