

# โครงการผลงาน

ของ

นางสาวชุลีพร ภูสมศรี

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์

เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสั้มภาษณ์

โครงการผลงานตำแหน่ง

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ผลงานส่วนที่ 1 : การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/  
ร้องเรียนของจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลงานส่วนที่ 2 : การพัฒนาบุคลากรสำนักงานจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ

**ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ  
นางสาวชุติพร ภูสมศรี**

1. **ชื่อผลงาน** : การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ** : ปี พ.ศ.2552

**3. ความเป็นมา**

สืบเนื่องจากกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้น เมื่อปี พ.ศ.2545 กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น โดยมีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพราะถือว่าปัญหาเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม และกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้ “การบริการประชาชน” เป็นยุทธศาสตร์เร่งด่วนและสำคัญ 1 ใน 9 ข้อ ที่จะต้องทำการขับเคลื่อนนโยบายให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นภารกิจหลักสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม จึงถือได้ว่าการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวยุติธรรม/ร้องเรียนเป็นภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งเป็นหัวใจสำคัญในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน อันเป็นอุดมการณ์สูงสุดของกระทรวงมหาดไทย ที่แท้จริง

**4. แนวคิด นโยบาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง**

- 4.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 4.2 นโยบายเร่งด่วนและสำคัญของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ข้อ 9 การให้บริการประชาชน
- 4.3 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0205.3/ว1011 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2552 เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราวยุติธรรม/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- 4.4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (หลักธรรมาภิบาล หรือ Good Governance)
- 4.5 การบริหารจัดการข้อมูล (Database Management System)

**5. ขั้นตอนการดำเนินการ**

- 5.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้
  - (1) ส่วนราชการต่าง ๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนัก ราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ตู้ ป.ณ.1111) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ศาลปกครอง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
  - (2) โทรศัพท์สายด่วน 1567 , โทรศัพท์ 0 4351 9165, 0 4351 5747
  - (3) มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ชั้น 2
  - (4) ผู้รับเรื่องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด
  - (5) ตู้ ป.ณ.111 ปณ.ร้อยเอ็ด 45000
  - (6) ทางเว็บไซต์ของจังหวัด <http://www.roret.go.th> , <http://101.roietpoc.go.th>

5.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ลงทะเบียนรับในระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) ตามประเด็นปัญหา โดยจัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วน ดังนี้

(1) กรณีปัญหาเร่งด่วนและสำคัญ ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขหรือช่วยเหลือในเบื้องต้น จะทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเพิ่มมากขึ้น หรือได้รับอันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ หรือแก่ชีวิต จะประสานเป็นการภายใน เพื่อขอทราบข้อมูลและให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น และเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ และรายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบโดยด่วน

(2) ส่วนเรื่องที่ไม่เร่งด่วนหรือเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ และรายงานผลให้ผู้ร้องทราบโดยตรง และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบตามกำหนดเวลาเช่นเดียวกัน

5.3 เมื่อไม่มีการรายงานตามกำหนดระยะเวลา จะทำหนังสือเตือนให้รายงาน ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ ถ้าเป็นการเตือนครั้งที่ 3 จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินพิจารณาเลื่อนเงินเดือนต่อไป

5.4 เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้รับรายงานผลดำเนินการ จะสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา ดังนี้

(1) ถ้าเรื่องใดได้รับการแก้ไขให้ผู้ร้องเสร็จแล้วจะเสนอผู้บังคับบัญชาตั้งยุคเรื่องและรายงานให้ผู้ร้อง/และหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมตรวจสอบทราบ

(2) แต่ถ้าเรื่องใดเห็นว่ายังไม่ชัดเจนหรือผู้ร้องยังไม่ได้รับความเป็นธรรม จะเสนอสั่งให้ดำเนินการตรวจสอบเพิ่มเติม พร้อมทั้งรายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรงและให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบโดยด่วน

(3) กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์จากคู่ ป.ณ.1111 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะรายงานผ่านทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งรวบรวมเรื่องสรุปแล้วเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทางหนังสือ

5.5 รายงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ผู้ตรวจราชการประจำเขต ผ่านระบบ E-inspection ทาง Internet เป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์อีกทางหนึ่ง

5.6 การดำเนินการเกี่ยวกับร้องทุกข์/ร้องเรียนทุกขั้นตอน จะนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) เพื่อสะดวกในการสืบค้น ติดตาม และรายงานผล

## 6. บทวิเคราะห์

6.1 การวิเคราะห์ผลงาน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชน กระทรวงมหาดไทยจึงได้กำหนดให้การบริหารประชาชนเป็นยุทธศาสตร์เร่งด่วนและสำคัญที่จะต้องดำเนินการให้เป็นรูปธรรมภายใน 1 ปี ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมทั้งได้นำหลักการบริหารจัดการข้อมูล (Database Management System) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสะดวกในการเรียกใช้งาน

6.2 การวิเคราะห์ปัญหา การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ.2552 (มกราคม – ธันวาคม 2552) พบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวมีปัญหา สามารถแยกเป็นประเด็น ดังนี้

(1) ปัญหาด้านบุคลากร มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนบ่อยครั้ง ทำให้งานค้างคั่งและไม่ต่อเนื่อง เพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) ซึ่งไม่มีการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ

(2) ปัญหาด้านงาน การดำเนินงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

(3) สถานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดคับแคบเวลาที่มีผู้มาขอความช่วยเหลือไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร

### 6.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

(1) ปัญหาด้านบุคลากร ไม่ควรให้มีการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้ง และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนแล้ว จะต้องจัดให้มีการพัฒนาข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ โดยการอบรมการใช้โปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จัดสรรให้มีการจ้างพนักงานราชการประจำศูนย์อย่างน้อย 1 คน

(2) ควรนำผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดในการบริหารงานบุคคลและพิจารณาความดีความชอบ

(3) ควรจัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้เป็นสัดส่วน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบาย

## 7. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

7.1 **เชิงปริมาณ** ช่วงเดือนมกราคม – ธันวาคม 2552 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั้งหมด 337 เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนจนได้รับความพึงพอใจและยุติเรื่อง จำนวน 221 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 65.58 และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 116 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 34.42 ส่วนใหญ่เรื่องที่ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับข้อกฎหมาย (ที่ดิน) และเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น

7.2 **เชิงคุณภาพ** ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสะดวกและรวดเร็ว แก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจจะเป็นปัญหามาไปสู่ข้อพิพาทหรือข้อโต้แย้งในกระบวนการยุติธรรม หรือการพิจารณาคดีของศาลลดลง

## 8. การนำไปใช้ประโยชน์

การบริหารจัดการเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้นำระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ ทำให้ลดขั้นตอนการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ

## 9. ผู้ร่วมดำเนินการ

นางสาวทชพร จันทร์โพธิ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 30

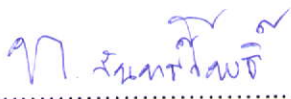
ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....  ผู้เสนอผลงาน

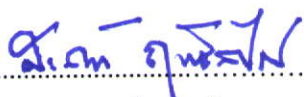
(นางสาวชุลีพร ภูสมศรี)

13 กรกฎาคม 2553

ขอรับรองว่าสัดส่วนหรือลักษณะงานในการดำเนินการของผู้เสนอข้างต้นถูกต้องตรงกับ  
ความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..........ผู้ร่วมดำเนินการ  
(นางสาวทชาทร จันทรโพธิ์)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
13 กรกฎาคม 2553

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..........ผู้ควบคุมการทำงาน  
(นายสรสิทธิ์ ฤทธิสรไกร)  
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด  
13 กรกฎาคม 2553