

ข้อเสนอแนวคิด / วิธีการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น  
ของ นางสาวรัตนา นิจกาล  
เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

**เรื่อง การบริหารการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ**

**1. หลักการและเหตุผล/ความเป็นมา**

1.1 ในสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ซึ่งปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช แต่เป็นไปในลักษณะพ่อปกครองลูก ทำให้พระมหากษัตริย์กับราษฎรมีความใกล้ชิดกันมากกว่าในสมัยที่ผ่านมา พระองค์จะให้ความสำคัญเรื่องปากท้องและความเดือดร้อนของราษฎร หากใครมีความเดือดร้อนก็ให้มาสิ้นกระดึงหน้าพระราชวัง แล้วท่านจะออกมารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และไต่สวนหาข้อเท็จจริงด้วยตนเอง ต่อมาสมัยกรมพระยาดำรงราชานุภาพเสนาบดีคนแรกของกระทรวงมหาดไทย ท่านจะให้ความสำคัญเรื่องปากท้องและความเดือดร้อนของราษฎรเช่นกัน โดยจะออกตรวจตราและรับฟังเสียงสะท้อนปัญหาของราษฎรในทุกพื้นที่ ดังมีวลีที่ว่า “ที่ใดจะรู้ได้ว่าเรียบบร้อยหรือไม่เรียบบร้อย ไม่มีอะไรดียิ่งกว่าฟังเสียงราษฎร” ดังนั้น “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ถือเป็นหัวใจสำคัญของกระทรวงมหาดไทย

1.2 กระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เขตตรวจราชการที่ 12 ประกอบด้วยจังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ รับผิดชอบในการกำกับ เร่งรัด ติดตาม การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเขตตรวจราชการที่รับผิดชอบ และ**ในขณะนี้ มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ 12 คงค้างอยู่ระหว่างการตรวจสอบฯ จำนวน 128 เรื่อง**

**2. บทวิเคราะห์ แนวคิด/ข้อเสนอ**

กระทรวงมหาดไทย มีหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หลายส่วน ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น ทำให้การทำงานไม่มีเอกภาพและไม่มีความชัดเจน หลายครั้งที่ไม่มีส่วนใดยอมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยอ้างว่าไม่ใช่ภารกิจของหน่วยงานตน ปัจจุบันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ส่วนใหญ่จะเป็นภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ประกอบกับในส่วนภูมิภาคก็มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยประจำเขตตรวจราชการที่รับผิดชอบ มีหน้าที่กำกับ เร่งรัด ติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สามารถยุติเรื่องโดยเร็วหรือให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด ดังนั้น การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรรวมเรื่องทั้งหมดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และในส่วนภูมิภาค ควรรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และควรต้องกำหนดบทบาท/ภารกิจ/หน้าที่ กระบวนการดำเนินงานและการติดตามผลของแต่ละส่วนให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายใน – ภายนอกของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

### 2.1 จุดแข็ง (Strength)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนรู้จักอย่างแพร่หลาย สะดวกในการติดต่อประสานงาน สำหรับในส่วนภูมิภาคมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ประกอบด้วยบุคลากรที่ช่วยในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาในทุกระดับ ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น

### 2.2 จุดอ่อน (Weakness)

- บุคลากรที่ทำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาคต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลดลง
- ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญกับงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เท่าที่ควร ทำให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานไม่มีทิศทาง/แนวทางที่ชัดเจน
- ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ
- ขาดแคลนงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กรอบภารกิจ/อำนาจหน้าที่และการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีบางเรื่องไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับราษฎรได้ เช่น เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของกระบวนการยุติธรรม ข้อพิพาททางแพ่ง และเรื่องที่เคยตรวจสอบข้อเท็จจริงและยุติแล้วแต่ยังไม่ได้จัดทำข้อมูลแยกเรื่องออกจากระบบ ทำให้มีเรื่องค้างอยู่จำนวนมาก เป็นต้น

### 2.3 โอกาส (Opportunity)

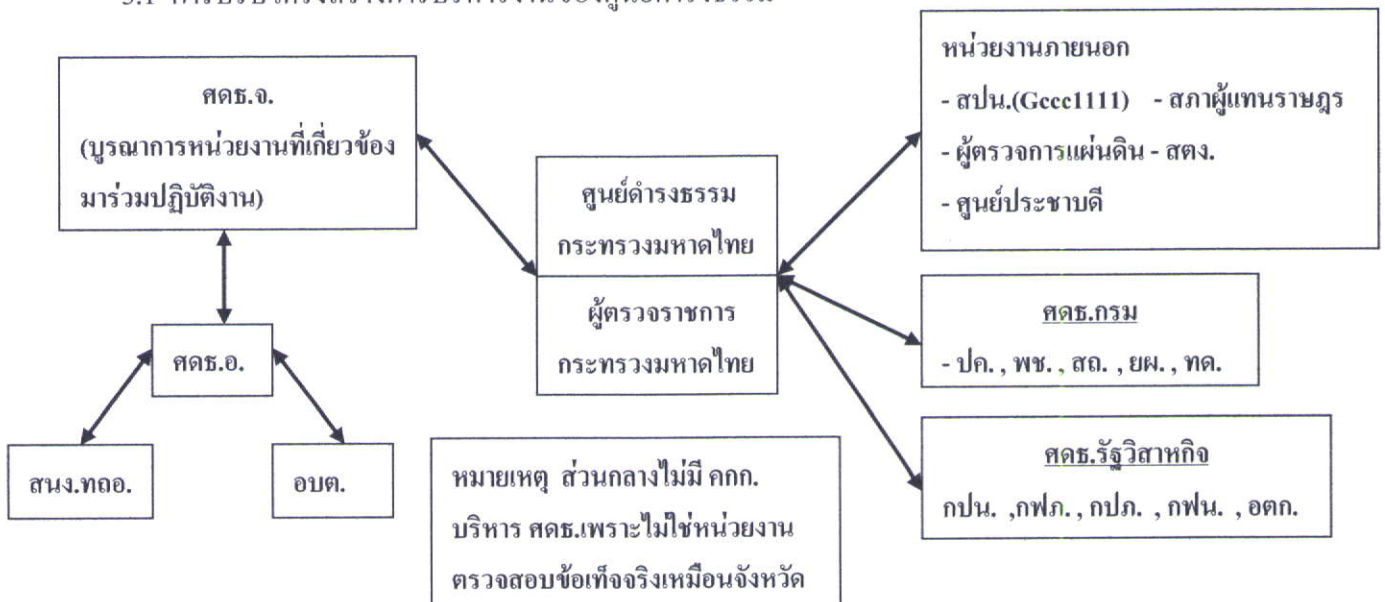
- มีหน่วยงานภายนอก (สปน. , ผู้ตรวจการแผ่นดิน, สภาผู้แทนราษฎร ฯลฯ) หน่วยงานภายใน สังกัดกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบในการนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปดำเนินการ

### 2.4 ปัญหา/อุปสรรค (Treat)

- มีประชาชนมาร้องเรียน / ร้องทุกข์ เป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องดำเนินการแก้ไขตลอดเวลา
- ผู้บริหารของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมไปดำเนินการ แต่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

## 3. ข้อเสนอการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการดังนี้

### 3.1 การปรับโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม





3.2 การกำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานกลางที่คอยเป็นที่ปรึกษา/เชื่อมโยงการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมกรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี (Gccc1111) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ศูนย์ประชาบดี สภาสผู้แทนราษฎร เป็นต้น

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ควรบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน รองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นรองประธาน หัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดเป็นกรรมการ และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ รวมทั้งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมด้วย สำหรับการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรกำหนดบทบาท/ภารกิจ/หน้าที่ ของส่วนต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงานเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน

3) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ควรบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (1) นายอำเภอ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ
- (2) ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครอง เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ
- (3) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ
- (4) หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ และบุคคลที่นายอำเภอเห็นสมควร เป็นผู้ช่วยฯ
- (5) ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก เป็นเลขานุการฯ

และคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณา/ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาที่ศูนย์ฯ

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ/ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 4.1 งานเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไข/ตอบสนอง ได้อย่างทันท่วงที
- 4.2 ศูนย์ดำรงธรรม จะเป็นช่องทางหนึ่งในการแก้ปัญหาเรื่องทุกข์ร้อนของประชาชน ได้เป็นอย่างดี
- 4.3 ปริมาณเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในส่วนกลางจะลดน้อยลงเพราะได้รับการแก้ไขปัญหาในระดับภูมิภาคแล้ว

4.4 ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง/จังหวัด/อำเภอ จะสามารถประมวลปัญหาในภาพรวมแล้ว กำหนดทิศทางในการแก้ไข ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 5.1 ระดับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที
- 5.2 ปริมาณเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในส่วนกลางจะลดลง เพราะได้แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในระดับภูมิภาคแล้ว.

(ลงชื่อ)..... 

(นางสาวรัตนา นิจกาล)

ผู้เสนอแนวคิด