

เอกสารเสนอผลงานขอรับการประเมิน
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ

เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

โดย

นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งเลขที่ ๑๘
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

บทสรุปผู้บริหาร

การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประสานราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนด และดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์แทนรัฐมนตรี ซึ่งเป็นศูนย์กลางอำนาจของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อการแก้ไขปัญหา ให้ความเป็นธรรม และให้มีภาพลักษณ์การบริหารราชการอย่างมีธรรมาภิบาล เอื้ออารีต่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นรูปแบบ แนวทางในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี
๒. เพื่อเป็นต้นแบบ มาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี
๓. เพื่อเป็นการสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรีในการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล

กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี ได้ประมวลประสบการณ์ และปรับปรุงพัฒนาการทำงานมาโดยลำดับ มีผังกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และกำหนดมาตรฐานคุณภาพของงานในแต่ละขั้นตอนไว้ชัดเจน ปฏิบัติได้จริงในกระบวนการ ได้แก่

๑. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล
๓. กระบวนการรับรายงานผลการพิจารณา
๔. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์
๕. กระบวนการติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ได้ให้ความสำคัญใน ๒ ส่วนสำคัญ ได้แก่ ผู้ร้อง (ผู้รับบริการ) และรัฐมนตรี ในฐานะผู้บังคับบัญชา ในส่วนของผู้ร้องได้ให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ต่อผู้ร้อง ให้บริการกับผู้ร้องทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมายที่กำหนด มุ่งเน้นการดำเนินงานที่ถูกต้อง ทันเวลา ในส่วนของรัฐมนตรี ในฐานะผู้บังคับบัญชา ได้ให้ความสำคัญกับการสุ ่ววิเคราะห์ เสนอเรื่องอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เสนอข้อพิจารณา เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการ โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่ และภาพลักษณ์ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ที่ไม่ก้าวล่วงอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง แต่มุ่งมั่นกำชับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัด การดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ความเป็นธรรม

การดำเนินการตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนด

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบ ที่จะต้องดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยตระหนักถึงความสำคัญของผู้ร้องว่าเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน ไม่เป็นธรรม โดยรับฟังปัญหาอย่างเอาใจใส่ ด้วยใจ ดำเนินการให้ทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ทุกฝ่าย และพึงระลึกไว้เสมอว่าการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้มาร้อง เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในการรับเรื่องแทนรัฐมนตรี ซึ่งถ้าสร้างความเข้าใจกับผู้ร้องได้ จะส่งผลสะท้อนต่อความเอื้ออาทร เอาใจใส่ต่อความเดือดร้อน ของรัฐมนตรีที่มีต่อผู้ร้อง

๒. การกำหนดมาตรฐานของงานในแต่ละขั้นตอน ได้แก่

๒.๑ การพบผู้ร้อง / การรับฟังปัญหาเรื่องร้องเรียน **ทุกครั้ง** ทั้งจากการมาร้องด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อย่างเอาใจใส่ การให้คำแนะนำ เบื้องต้น อย่างเห็นอกเห็นใจ จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร้อง และผู้ร้องได้ผ่อนคลาย เกิดความประทับใจ มั่นใจว่าจะมีผู้รับฟังปัญหาและเสนอให้ผู้มีอำนาจได้ต่อไป

๒.๒ การจัดทำบันทึกสรุปเรื่อง เพื่อเสนอรัฐมนตรี / ผู้มีอำนาจ ภายใน **๒ วันทำการ** เป็นมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อเสนอผู้มีอำนาจให้สั่งการโดยเร็ว ทั้งนี้ในทางการปฏิบัติ จะเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ในกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ว่าให้เสนอเรื่องภายใน ๑ วัน อย่าให้มีเรื่องค้าง และกรณีรับเรื่องหลัง ๑๕.๐๐ น. ถ้าจัดทำบันทึกสรุปเรื่องไม่ทัน ให้ เสนอภายในครึ่งเช้าของวันถัดไป ยกเว้นกรณีเรื่องต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม/แก้ไข ให้เร่งประสานและเสนอโดยเร็ว

๒.๓ การดำเนินการตามคำสั่งการของรัฐมนตรี/ ผู้มีอำนาจ เมื่อมีคำสั่งแล้ว เรื่องส่งกลับมาที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะดำเนินการโดย Scan เรื่องเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งเรื่องฉบับจริงที่มีคำสั่งการให้หน่วยงาน / บุคคล ตามคำบัญชารับเรื่องไปดำเนินการทันที ภายใน **๒ วันทำการ**

๒.๔ การแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบผลการพิจารณาของรัฐมนตรี / ผู้มีอำนาจ ภายใน **๑๕ วันทำการ** หลังจากมีคำสั่งการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจ อุ่นใจให้ผู้ร้องได้ ทราบว่า ได้มีการดำเนินการนำเสนอรัฐมนตรี / ผู้มีอำนาจ ทราบปัญหาข้อร้องเรียน และได้มีการมอบหมายให้หน่วยงาน/ บุคคลที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการแล้ว

๒.๕ การรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานได้มีก ารกำหนดระยะเวลาการดำเนินการรายงานรายเดือน และราย ๑๒ เดือน (รายปี) ไว้ **ทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป**

ผลการดำเนินงาน

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ดำเนินการโดยมี องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๑. ระบบงานที่มีกลไกา ะปฏิบัติงานชัดเจน ไม่ซับซ้อน อำนวยความสะดวกให้ผู้ ร้องเรียน และกำหนดให้มีมาตรฐานการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ เสียสละ มีจิตบริการ และต้องมีปริมาณ เหมาะสมกับภาระงาน

๓. มีส่วนสนับสนุนการดำเนินงาน และเครือข่ายการทำงาน เพื่อความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ

๔. มีความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ ทั้งของรัฐมนตรี / ผู้มีอำนาจ ในฐานะผู้สั่งการ มอบหมายงาน และผู้ร้องในฐานะผู้รับบริการ ให้ได้ตามสิทธิประโยชน์ และความเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ : มีจิตบริการ และความเข้าใจ ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อสนับสนุนภารกิจและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐมนตรี ในการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการเสนอข้อพิจารณา เพื่อการสั่งการของรัฐมนตรี ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนด ไม่ส่งผลกระทบในภายหลัง

๒. ด้านการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง : มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการประสานงานทุกระดับ โดยการใช้รูปแบบ วิธีการทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการประสานงานกับรัฐมนตรี คณะทำงานรัฐมนตรี เพื่อให้การวินิจฉัยสั่งการ เป็นไปอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย และทันเวลา

๓. ระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงาน: สำนักงานรัฐมนตรี ถือว่าการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ เป็นภารกิจหน้าที่ที่สำคัญ ต้องรับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐมนตรี มีระบบรองรับการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ ร้อง การประสานงานล่วงหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีเครือข่ายเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

คำนำ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี เป็นภารกิจตามกฎหมายกระทรวงการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์แทนรัฐมนตรี ทั้งนี้ในการดำเนินงานดังกล่าว ต้องคำนึงถึงความถูกต้อง เหมาะสมของการใช้อำนาจหน้าที่ของรัฐมนตรี และสิทธิประโยชน์ของผู้ร้องอย่างสมดุล รวมทั้งการแก้ไขปัญหา ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้อง

การกำหนดกรอบแนวทาง และมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี จึงเป็นความจำเป็นในการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้เกิดความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ผู้เสนอผลงานขอรับการประเมิน ในฐานะหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี ได้มีกา รวางแผน ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานมาโดยลำดับ และได้มีการวิเคราะห์การดำเนินงาน ประมวล ประสบการณ์ และความรู้ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี เป็นส่วนหนึ่ง ของการพัฒนาองค์กร และเป็นแนวปฏิบัติเพื่อประสิทธิภาพของงานต่อไป

ศิริรัตน์ ทิวะศิริ
ผู้เสนอผลงาน

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑	บทนำ	๑
	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	วัตถุประสงค์	๓
	นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
	ขอบเขตการดำเนินงาน	๔
	วิธีดำเนินการ	๔
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒	ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕
	หลักธรรมาภิบาล	๕
	ความขัดแย้งและการแก้ปัญหา	๗
	การเจรจาต่อรอง	๘
	แนวทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๙
บทที่ ๓	กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน	๑๒
	กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์	๑๓
	การรับเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องทางโทรศัพท์	๑๓
	การรับเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ	๑๕
	การรับเรื่องร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob)	๑๘
	การรับเรื่องร้องทุกข์บนเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี	๒๐
	กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล	๒๒
	คำสั่งศาล	๒๒
	การมอบอำนาจ (ใบแต่งตั้งนายความ)	๒๔
	กระบวนการรับรายงานผลการพิจารณา	๒๖
	การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์	๒๖
	การรับรายงานเรื่องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	๒๘
	การรับรายงานเรื่องข้าราชการต้องหาคดี	๓๐
	การรับรายงานเรื่องการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง	๓๒
	กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์	๓๔
	กระบวนการติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์	๓๖
บทที่ ๔	การดำเนินงานและผลการดำเนินงาน	๓๘
	กรอบแนวทางการจัดการ และรายงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี	๓๘

	การจัดทำบันทึกสรุปเรื่อง	๓๘
	การดำเนินการตามขั้นตอน และมาตรฐานที่กำหนด	๓๙
	การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔๐
	ผลการดำเนินงาน	๔๒
บทที่ ๕	บทสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ	๔๔
	สรุปผลการดำเนินงาน	๔๔
	ปัจจัยความสำเร็จ	๔๕
	ความชัดเจนในอำนาจหน้าที่	๔๕
	ข้อเสนอแนะ	๔๖
บรรณานุกรม		๔๘
ภาคผนวก		
	เอกสารผนวก ๑ ตัวอย่าง บันทึกสรุปเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	
	เอกสารผนวก ๒ ตัวอย่าง บันทึกสรุปเรื่องรายงานความรับผิดชอบทางละเมิด	
	เอกสารผนวก ๓ ตัวอย่าง บันทึกสรุปเรื่องการมอบหมายอำนาจดำเนินคดี	
	เอกสารผนวก ๔ ตัวอย่าง บันทึกสรุปเรื่องหมายเรียกคดี	
	เอกสารผนวก ๕ ตัวอย่าง บันทึกข้อความ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	เอกสารผนวก ๖ ตัวอย่าง หนังสือประทับตรา แจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น	
	เอกสารผนวก ๗ รายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (รายเดือน)	
	เอกสารผนวก ๘ รายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ	
	เอกสารผนวก ๙ แบบสำรวจความต้องการ กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี สำหรับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	