

ชื่อภาคนิพนธ์ : การบริหารงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนตรวจราชการกรณีพิเศษ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ชื่อผู้เขียน : นางอารีย์ ไกรทอง
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาเรื่องการบริหารงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนตรวจราชการกรณีพิเศษ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานของส่วนตรวจราชการกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีในด้านการตรวจราชการกรณีพิเศษ กล่าวคือ เฉพาะเรื่องที่ราษฎรร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือกรณีขอรับความช่วยเหลือเพื่อคลี่คลายหรือแก้ไขความทุกข์ยากเดือดร้อนโดยมุ่งประเด็นผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน การจัดรูปแบบโครงสร้าง การบริหารงาน กระบวนการและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณและเครื่องมือเครื่องใช้ ว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและการบริหารงาน สำหรับวิธีการศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิ และสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุกคน ผลการศึกษาพบว่า

1. ในปี 2543-2544 มีการรับเรื่องร้องเรียนประเภทสืบสวนสอบสวนไว้ดำเนินการมากที่สุด โดยเรื่องสืบสวนสอบสวนส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าวจะมีปริมาณเรื่องร้องเรียนรับเข้ามาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี อย่างไรก็ตาม เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่และยุติเรื่องเนื่องจากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานจะรับไว้พิจารณา มีจำนวนถึงร้อยละ 44 จึงทำให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ยังมีข้อบกพร่องในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน

สำหรับผลการปฏิบัติงานในช่วงดังกล่าวปรากฏว่ายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าดำเนินการและสามารถช่วยเหลือผู้ร้องได้ตามประสงค์ ยังมี

จำนวนไม่มากนัก ประกอบกับมีการร้องเรียนในเรื่องที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาเป็นจำนวนมาก

2. ปัจจัยที่เอื้อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประกอบกับการทำงานในเชิงรุกโดยการนำเรื่องร้องเรียนออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และการติดตามผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

3. ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การมีลำดับชั้นการบังคับบัญชามากเกินไป การรวมอำนาจในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุกอย่างไว้ที่ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการ การไม่มีคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่เป็นทางการในลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง การไม่ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ข้อจำกัดในการใช้จ่ายงบประมาณที่เน้นความคุ้มค่ามากกว่าประสิทธิภาพ การไม่มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. เชิงนโยบาย ควรกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้บริหารระดับสูงใช้การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลและหน่วยงาน รวมทั้งนโยบายในการใช้กลไกการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีในการติดตามผล การกระจายอำนาจอย่างแท้จริง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิรูประบบราชการ โดยเสริมสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการดังกล่าว

2. เชิงปฏิบัติการ ควรมีการสร้างทีมงานให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องที่สำคัญ ๆ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นอย่างพอเพียง

3. ด้านการวิจัย เห็นควรให้มีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อบัญญัติเป็นกฎหมายรองรับอำนาจหน้าที่ดังกล่าว และศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาบุคลากรกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับกรณีร้องเรียนโดยศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ABSTRACT

TE135477

Title of research paper : Administration of Complaint Acceptance Work of the Special
Inspection Division, The Office of the Permanent Secretary,
The Prime Minister's Office

Author : Mrs. Aree Kraitong

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The purpose of the research was to study the administration of the Special Inspection Division, a division that support the work of the Inspector - General in handling the special Inspection, that is complaints from people or their requests for assistance to allow ate their sufferings. Emphasis of the study was on the result of handling complaints, organizational structure, administration process and strategies. The personnel, the budget, and facilities to find ant how these factors affected the work performance and administration. Secondary data were used, including the data from interviewing all being involved in administration and handling people complaints.

The findings were briefly reported below.

1. In 2000 - 2001 the Special Inspection Division received a largest number of complaints that required investigation. Most concerned government official's corruption and misconduct. This might be because people were made known about the rule, authority and responsibility of Inspector - Generals of the Prime Minister's office. However, many news complaints were ignored because they did not meet the Criteria set by the division. Such complaints amounted to 44 percent of the total complains. This indicated that there were some defects in giving information to people.

As for the performance of the division, it was found that it was not successful as it should have because it could handle only a few cases, and also because many complaints did not meet the imposed criteria as earlier mentioned.

2. The factors found to contribute to the success of its work were the staff members, most of whom earned Bachelor's degree in law/political science. The fields related to handling complaints. Also, The staff were sophisticated in handling complaints and worked aggressively. They went to the scene to look over the matter and continuously follow the progress.

3. The factors that obstructed the work were too many hierarchical levels, Director of the Inspection Office's centralization of power in handling complaints, no standard work manual accepted by all parties concerned , Top-Down communication, no use of technology in work, budget restraint because of too much emphasis on cost effectiveness and the work effectiveness, no law to support the officials work, and low work morale.

Recommendations

1. Policy Implications : A policy should be set to allow top administrations to informally coordinate with individuals and agencies. There should also be a policy on the use of inspection mechanism of the Inspector - General in following up the results and on decentralization of power. Modern technology should be introduced to support work and the personnel should be continuously developed. Importance should be given to the bureaucratic reform by making the officials understand the reform and adjust their working style to be in accordance with the bureaucratic reform.

2. Operational Implications : Teamwork of specialists should be found and work procedures should be reduced. A standard work manual should be published. Public relations should be continuously carried out. An enough budget should be allocated for purchasing office supplies.

3. Implications for further research Studies should be conducted on the role, authority and responsibility of Inspector - Generals of the Prime Minister's Office so as to pass a law to support their work. Also, personnel development needs and the division's work should be studied for planning human resource development in a long run. Complaints should be studied, including the causes of corruption and misconduct in order to find some ways to solve the problems.