

# การเร่งรัดการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ของประชาชนในพื้นที่

บรรยายโดย นายสนธิ ขาวสอาด  
หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย



# “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”



# “TIME MATRIX”

“แต่ละวันคุณใช้เวลาอย่างไร ก็คือชีวิตของคุณที่ใช้อย่างนั้น”

- Annie Dillard -

|          |                                 |                                   |
|----------|---------------------------------|-----------------------------------|
| สำคัญ    | Q <sub>1</sub><br>(Necessity)   | Q <sub>2</sub><br>(Effectiveness) |
| ไม่สำคัญ | Q <sub>3</sub><br>(Distraction) | Q <sub>4</sub><br>(Waste)         |
|          | เร่งด่วน                        | ไม่เร่งด่วน                       |

| หน.สนจ.     |              |         |           |             |
|-------------|--------------|---------|-----------|-------------|
| ผู้อำนวยการ | ผู้ประสานงาน | หัวหน้า | ผู้บริหาร | ผู้บัญชาการ |



**1** การวิเคราะห์ปัญหาและการจัดทำฐานข้อมูล

- ข้อมูลเชิงพื้นที่/ เชิงยุทธศาสตร์/ นโยบาย
- ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (+,-,๐)
- ความเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ



**2** การวางระบบงานและการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

- วางระบบรับ – ส่ง
- คัดแยก – ส่งต่อ และการวางแผนตั้งแต่ เริ่มต้นถึงสิ้นสุด
- การทำแผนเผชิญเหตุ (กลุ่มผู้ชุมนุม)



**3** การสร้างทีมงาน ศตธ.

- การ Coaching ลูกน้อง
- การอธิบายงานและความครบถ้วน

4

#### การประสานงานและบูรณาการ งานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- วิเคราะห์งานของใคร กฎหมาย  
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การส่งต่อดำเนินการตามอำนาจ  
หน้าที่
- การอาศัยการบูรณาการ  
(ชุดเฉพาะกิจ)



5

#### การตรวจสอบ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน

- ไม่มีหน่วยงานหลักในพื้นที่  
(เกี่ยงงาน)
- ประธาน/ ตัวกลาง ประสานงาน  
ไกล่เกลี่ย
- ลงพื้นที่จริง (แทน ผวจ. = รับรู้)
- บูรณาการและนำเสนอ ผวจ.  
มอบหมายงาน



6

#### การติดตามและการ รายงานเรื่อง

- มอนิเตอร์ วัน เวลา
- ติดขัด ปัญหา → นำเรียน  
ช่วยเหลือ

7

การชี้แจงเรื่องความก้าวหน้าให้  
ผู้ร้องทราบ

- การรอคอยมันช่างยาวนาน
- สบายใจ ชื่นใจ คลายกังวล

8

การเสนอยุติเรื่องต่อ ผวจ.

- ศาสตร์และศิลป์
- การบันทึกและการสรุปตรง  
ประเด็น
- ไม่เพิ่มเติมและเสริมประเด็น

9

การส่งต่อและการเอื้ออำนวย  
ต่อความยุติธรรม

- จบไม่ลง → ข้อกฎหมาย →  
กระบวนการยุติธรรม
- การส่งต่อพนักงานสอบสวน/  
อัยการ/ ศาล
- เป็นสิ่งสุดท้ายที่จะต้อง  
ดำเนินการ

# “การบริหารเชิงกลยุทธ์”

|   |   |
|---|---|
| <p>ปัญหา</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.</li><li>2.</li></ol>  | <p>เป้าหมาย</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.</li><li>2.</li></ol> |
| <p>สาเหตุ</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.</li><li>2.</li></ol> | <p>วิธีการ</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.</li><li>2.</li></ol>  |

# “ตัวอย่าง”

|  |  |
|--|--|
| <p><b>ปัญหา</b></p> <p>ผลไม้ราคาตกต่ำ (ขาดทุน/ รายได้ไม่เพียงพอ)</p>   | <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>เกษตรกรมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นรายละ ..../ปี</p>   |
| <p><b>สาเหตุ</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>๑. ผลผลิตล้นตลาด</li><li>๒. พ่อค้าคนกลางกดราคา</li><li>๓. ไม่มีตลาดรองรับ</li><li>๔. ต้นทุนการผลิตสูง</li></ol> | <p><b>วิธีการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>๑. การตลาดนำการผลิต</li><li>๒. การมีฐานข้อมูลการผลิตและราคา</li><li>๓. จัดตั้งสหกรณ์</li><li>๔. การหาตลาด</li><li>๕. การลดต้นทุน</li></ol> |



# จาก ศดธ. → “ยุทธศาสตร์จังหวัด”

## ระยะสั้น

- ศดธ.จ. รับมือบ เผชัญเหตุ
- กง.อก. ปรระสานจังหวัด กระจายสินค้า

## ระยะยาว

- กง.ยช. วางแผนแก้ปัญหาระยะยาว

## การติดตาม

- กง.บค. → สร้าง KPI กำกับติดตามแผนและความสำเร็จ

# การบริหารทีมงานและแรงจูงใจ ในฐานะ หัวหน้าสำนักงานจังหวัด

