

ส่วนที่ 2. ข้อเสนอแนวคิด / วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของ นายชัยพนธ์ จรุงพงศ์

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาห้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1. หลักการและเหตุผล / ความเป็นมา

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า “ ศูนย์ดำรงธรรม ” ควรมีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างแท้จริง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรม ที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

- 1). ส่วนกลาง คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
- 2). ส่วนภูมิภาค คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งปัจจุบันได้กำหนดกรอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับและลงทะเบียนหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none">● เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ
ขั้นตอนที่ 2 เสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none">● แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ● แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอบสวนข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางการแก้ไข แล้วรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ
ขั้นตอนที่ 3 ติดตามผลการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none">● เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ
ขั้นตอนที่ 4 รายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ	<ul style="list-style-type: none">● หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ
ขั้นตอนที่ 5 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none">● กรณีได้ข้อยุติ● กรณีไม่ได้ข้อยุติ ต้องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ดำเนินการต่อไป

2. บทวิเคราะห์ แนวคิด ข้อเสนอ

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ที่จะต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการประชาชน ซึ่งปัจจุบันการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) ผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าควรมีการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ดังนี้

<p>ขั้นตอนที่ 1 รับและลงทะเบียน หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์</p>	<ul style="list-style-type: none">● เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ
<p>ขั้นตอนที่ 2 คณะกรรมการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์</p>	<ul style="list-style-type: none">● แต่งตั้งคณะกรรมการระดับจังหวัด ตามโครงสร้างการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งแบ่งตามกลุ่มภารกิจและให้มีรองผู้ว่าราชการจังหวัด ตามกลุ่มภารกิจนั้นเป็นประธานคณะกรรมการโดยแยกประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการตามกลุ่มภารกิจเป็นผู้พิจารณา
<p>ขั้นตอนที่ 3 แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามมติ</p>	<ul style="list-style-type: none">● เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ
<p>ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผลการดำเนินการตาม มติคณะกรรมการ</p>	<ul style="list-style-type: none">● เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ ซึ่งจัดเก็บโดยใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (E-Inspection) เพื่อประโยชน์ของการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

หากเปรียบเทียบขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน และที่ผู้ขอรับการประเมินนำเสนอ นั้น จะเห็นว่าปัจจุบันเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จะพิจารณาและเสนอผู้บังคับบัญชาให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งในบางกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าวได้ หน่วยงานนั้นก็รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการต่อไป เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ก็ จะถูกส่งกลับมา กลับไป ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แต่สิ่งที่ผู้ขอรับการประเมินเสนอ คือให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยนำโครงสร้างการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดตามกลุ่มภารกิจ เป็นประธานคณะกรรมการและ

แต่งตั้งคณะกรรมการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามกลุ่มภารกิจนั้น เช่น เรื่องปัญหาที่อยู่อาศัย ก็ให้คณะกรรมการกลุ่มภารกิจด้านสังคมเป็นผู้พิจารณาหรือปัญหาเสพติด ก็ให้คณะกรรมการกลุ่มภารกิจด้านความมั่นคงเป็นผู้พิจารณา เป็นต้น และให้คณะกรรมการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาทุกเดือน ซึ่งผลของการพิจารณาของคณะกรรมการดังกล่าวก็จะเป็นที่ยึด โดยแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามมติคณะกรรมการดังกล่าว ส่วนการติดตามผลการดำเนินการเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาให้จัดเก็บข้อมูล โดยใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (E-Inspection) เพื่อง่ายต่อการติดตามผลและ รายงานผล

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 สนองตอบความต้องการของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนจะได้รับการแก้ไขปัญหา ความเดือนร้อน ได้อย่างรวดเร็ว

3.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กล่าวคือ มีแผนการดำเนินการในการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ชัดเจน และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

3.3 ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

4.1 จำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขปัญหา

4.2 ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(ลงชื่อ)

(นายชัยพจน์ จรูญพงศ์)

ผู้เสนอแนวคิด

.....15 / กรกฎาคม / 2553