

โครงการผลงาน

ของ นายจิรวัดร์ มณีโชติ

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัดสำนักงานจังหวัดยะลา ช่วยราชการสำนักงานจังหวัดเลย
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสัมภาษณ์
โครงการผลงานตำแหน่ง (นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ)

ผลงานส่วนที่ 1. เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหาร
เชิงกลยุทธ์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย

ผลงานส่วนที่ 2. เรื่อง การสร้างเครือข่าย ส่วนราชการในจังหวัด
สำนักงานจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงการผลงาน กรณีเข้ารับการประเมินผลงาน
เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ส่วนที่ 1 ผลงาน

1. ชื่อผลงาน การเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารเชิงกลยุทธ์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย
2. ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม 2552 – 30 มิถุนายน 2553
3. หลักการและเหตุผล / ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน ซึ่งจะบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ด้วยการบูรณาการกับส่วนราชการต่าง ๆ โดยปฏิบัติงานทั้งเชิงรุก และเชิงรับ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับนโยบายกระทรวงมหาดไทยที่ว่า บริหารงานแบบบูรณาการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงการปกป้องสถาบันสำคัญของชาติเป็นสำคัญ จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ความเป็นธรรมกับประชาชนต่อไป

สำนักงานจังหวัดเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการให้ส่วนราชการในจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปของจังหวัด ตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยเฉพาะการให้ความสำคัญธรรมเนียมของศูนย์ดำรงธรรมให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ถือเป็น การส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรทุกภาคส่วนของสังคมไทย ได้ปกป้องสถาบันของพระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

4. แนวคิด ทฤษฎี นโยบาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 รัฐต้องบริหารราชการแผ่นดิน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมเพื่อการบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

4.3 นโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทย 9 ข้อ โดยเฉพาะ ข้อ 1 การปกป้องสถาบันสำคัญของชาติ ข้อ 2 การบริหารแบบบูรณาการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และข้อ 9 การพัฒนาการบริการประชาชน

4.4 กฎหมาย ระเบียบ ข้อสั่งการ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน นั้น ๆ

5. ขั้นตอนการดำเนินการ

5.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน (1.ส่วนรับเรื่อง 2.ส่วนวิเคราะห์ติดตามประสานการปฏิบัติ 3.ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี 4.ส่วนประชาสัมพันธ์ 5.ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่)

5.2 โดยมีขั้นตอนปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน จากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042-811-746 และทางเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งเว็บไซต์ของจังหวัดเลย <http://www.loei.go.th> สำนักงานจังหวัดเลย ฝ่ายอำนวยการ
- 2) ลงทะเบียนรับหนังสือร้องทุกข์/ ร้องเรียน ในระบบ เพื่อดำเนินการติดตามเร่งรัดและรายงานผลความก้าวหน้า พร้อมแยกประเด็นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และ วิเคราะห์ ประเมิน ความเร่งด่วน
- 4) สรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบ พิจารณาสั่งการ แจ้งส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- 5) ติดตามผลการดำเนินการตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ จะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องที่ปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย โดยจะติดตามทวงถามจนได้ข้อยุติแห่งข้อร้องเรียนนั้น ๆ
- 6) การรายงานผล เมื่อหน่วยงานราชการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง จะสรุปรายงานผลมายังจังหวัด โดยนำข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา เสนอแนะแนวทางให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตัดสินใจ พิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

5.3 นายจิรวรวัตร์ มณีโชติ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สัดส่วนของงานผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 60% โดยรับผิดชอบ เป็นผู้ปฏิบัติ ประสานงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำแก่เจ้าหน้าที่ และผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง ตลอดจนพิจารณาวิเคราะห์ กลั่นกรอง และเสนอแนะทางแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่อง ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณา และสั่งการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือยุติเรื่อง

6. บทวิเคราะห์

6.1 การนำหลักการบริหารการจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงกลยุทธ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้น ต้องมีองค์ประกอบ 6 อย่าง ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน คือ

- 1) หลักนิติธรรม ต้องยึดหลักกฎหมายในการแก้ไขปัญหาให้ความเป็นธรรมกับผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน
- 2) หลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน
- 3) หลักความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- 4) หลักการมีส่วนร่วม การทำงานต้องทำเป็นทีม ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- 5) หลักความรับผิดชอบ ต้องเป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน
- 6) หลักความคุ้มค่า ให้คำนึงถึงงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ากับผลของงานด้วย

6.2 การวิเคราะห์ปัญหา

- 1) ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ลงชื่อ ทำให้ยากต่อการที่จะตรวจสอบให้ได้ข้อเท็จจริง
- 2) เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ การพิจารณาต้องมีความรอบคอบ ต้องศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง
- 3) หน่วยงานบางหน่วยงาน ให้ความสำคัญน้อยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า
- 4) ผู้ร้องเรียนบางรายร้องเรียนด้วยเหตุผลอื่นแอบแฝง ทำให้เสียเวลา ประชาชนที่เดือดร้อนจริงเสียโอกาส

6.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

- 1) ความรอบคอบหมายภารกิจดังกล่าวให้ส่วนราชการรับผิดชอบให้ชัดเจน
- 2) จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ส่วนราชการในจังหวัด พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย / ระเบียบ / ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- 3) ควรให้รางวัลกับหน่วยงานที่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

7. ผลสำเร็จของงาน

7.1 เสิ้งปริมาณ

ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย (1 ตุลาคม 2552 – 30 มิถุนายน 2553) รับเรื่องทั้งหมด จำนวน 163 เรื่อง แก้ไขปัญหาได้ข้อยุติ 70 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 93 เรื่อง

7.2 เสิ้งคุณภาพ

- 1) ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ลดจำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่จะเป็นปัญหามาไปสู่ข้อพิพาทหรือข้อโต้แย้งกระบวนการยุติธรรมหรือการพิจารณาคดีของศาล
- 3) ประชาชน เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย ทำให้ลดความขัดแย้ง ความแตกแยก แตกต่าง ลงได้

8. การนำไปใช้ประโยชน์

การบริหารตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดีมาจัดการกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันมิให้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้นอีกในอนาคตได้ ตลอดทั้งได้ลดความขัดแย้งทางสังคม เกิดความสงบสุขในสังคม

9. ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)



(นายจิรวีตร มณีโชติ)

ผู้เสนอผลงาน

13 / 10 / 53

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....



(นายชัยวัช เนียมศิริ)

หัวหน้ากลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเลย

ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ

13 / 10 / 53