

โครงการข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของนางแสงประทีป คุณาธิมาพันธุ์

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1. หลักการและเหตุผล/ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องราว และเหตุการณ์ความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่องตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน ตามช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ ได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ต ตู้ ปณ.101 ปณฝ.มหาดไทย โทร.สายด่วน 1567 มาร้องเรียนด้วยตัวเอง ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์รวมทั้งเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ

ปัจจุบัน การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีการจัดตั้งครอบคลุมทั้งประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประเทศทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1) ส่วนกลาง แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้ง ณ ศาลว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง

2) ส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีสถานที่ ณ ศาลากลางจังหวัด อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่ง

ในส่วนของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร โดยเป็นแกนหลักในเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานองค์กรดังกล่าว โดยมีการจัดระบบงานออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนรับเรื่อง ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ส่วนส่งเสริมและส่งเสริมเคราะห์พลเมืองดี ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ และส่วนประชาสัมพันธ์

อย่างไรก็ตาม แนวคิดการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมีหลักการที่มีประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอย่างสูง รวมทั้งได้รับความคาดหวังที่จะเป็นหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่หลากหลายของประชาชนได้ทุกเรื่อง และตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ในสภาพความเป็นจริงศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดประสบปัญหาในการดำเนินงานมากมายหลายประการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ก. ด้านสถานที่ตั้ง มีสภาพไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน มีสภาพคับแคบ เข้าออกได้ยาก

ข. ด้านโครงสร้าง แม้ว่าจะมีการจัดวางโครงสร้างออกเป็น 5 ส่วนอย่างชัดเจน ตามส่วนกลางได้ออกแบบมาให้ แต่ไม่สามารถดำเนินงานในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากการขาดแคลนกำลัง มีลักษณะการทำงานแบบคนเดียวทำทุกอย่างตามโครงสร้าง

ค. ด้านระบบงาน ขาดการวางกลยุทธ์ที่ชัดเจน ทำให้การดำเนินงาน ไม่มีเป้าหมายและทิศทางที่ชัดเจน

ง. ด้านการบูรณาการความร่วมมือ ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ อย่างแข็งขัน

จ. ด้านบุคลากร บุคลากรคนเดียวดำเนินการทุกอย่างในศูนย์ดำรงธรรม โดยต้องรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนผู้เดือดร้อนอยู่ตลอดเวลา จนทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะในด้านกฎหมาย รวมทั้งบุคลากรที่มีความเสียสละทำงานที่จำเป็นต้องสละเวลาในการอยู่เวรรับเรื่องร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง

2. บทวิเคราะห์ แนวคิด ข้อเสนอ

2.1 การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อนำไปวิเคราะห์วางแผนพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2.2 การกำหนดตำแหน่งเป้าหมายที่เหมาะสมและสมดุลระหว่างกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และความต้องการของกลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 แนวทางการบูรณาการความร่วมมือเป็นเครือข่ายกับหน่วยงาน กลุ่มองค์กร สถาบันต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามประเด็นการร้องทุกข์ร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งการจัดตั้งอาสาสมัครรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ และมีผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

2.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเชิงรุก โดยการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการเกิดความเดือดร้อนของประชาชนที่จะทำให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้น และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการการทำงานในการตอบสนองต่อประเด็นความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งมีปัญหาอุปสรรคมากมายหลายด้าน โดยประยุกต์แบบอย่างที่ดี (Best Practice) จากหน่วยงานในลักษณะเดียวกันทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ร้อยละ	60	65	70	75	80
คะแนน	1	2	3	4	5

ลงชื่อ

(นางแสงประทีป คุณาธิมาพันธุ์)

ผู้เสนอแนวคิด

กรกฎาคม 2553