

## ส่วนที่ 2.

ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของ นายบุญญพัฒน์ บุญซื่อน

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

\*\*\*\*\*

1. ชื่อเรื่อง การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

2. หลักการและเหตุผล

“ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ” เป็นกลไกภาครัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การให้บริการ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ และดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

ปัจจุบัน ประชาชน ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ช่องทางส่วนราชการ และช่องทางสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบปัญหาต่าง ๆ และดำเนินการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งการแจ้งเบาะแสต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย เป็นภัยต่อสังคมและส่วนรวม

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับผิดชอบได้ถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทยด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0209/ว 349 ลงวันที่ 29 มกราคม 2552 เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือร้องทุกข์ / ร้องเรียน พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 เป็นต้น

3. บทวิเคราะห์แนวคิดข้อเสนอ

### 3.1 บทวิเคราะห์

ในระยะเวลาที่ผ่านมา กระบวนการดำเนินงานและประสานงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปางกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและหน่วยงานอื่นๆ เป็นไปในลักษณะเชิงรับ การให้ความช่วยเหลือ บรรเทาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนยังเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 - 2552 มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน 3,513 เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ จำนวน 2,835 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80.70 นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปางยังไม่สามารถสื่อสารให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้รับทราบและเข้าใจได้อย่างรวดเร็วเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ ขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระยะเวลาดำเนินงานแล้วเสร็จ หลักฐานสำคัญที่จะต้องใช้ในการประกอบการดำเนินงาน การสิ้นสุดของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การยุติเรื่อง) การติดตามผล และการรายงานผลการให้ความช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหา หรือเยียวยาความเดือดร้อน ให้กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 3.2 แนวคิด

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันได้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลและความคุ้มค่า เปิดผย โปร่งใส ถูกต้อง เป็นธรรมและเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงทำให้ส่วนราชการต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิด วิธีการทำงานให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและวิธีการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ปรับกระบวนการทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันยังได้นำแนวคิดในเรื่องของการบริหารภาครัฐ แนวใหม่ (New Public Management : NPM) มาปรับใช้ โดยให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อผลงาน การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ และเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้าพเจ้าได้ตระหนักในภารกิจหน้าที่ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามอุดมการณ์ของกระทรวงมหาดไทยที่ว่า “ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ” และวิสัยของกระทรวงมหาดไทยที่ว่า “ กระทรวงมหาดไทยมีสมรรถนะสูงในการบูรณาการการบริหารจัดการในภูมิภาค และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ” จึงมีแนวความคิดที่จะยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มุ่งเน้นให้การบริหารจัดการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

### 3.3 ข้อเสนอ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงรุกของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนอย่างแท้จริง รวดเร็วและบังเกิดผลเป็นรูปธรรม จึงเห็นควรพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ดังนี้

- (1) การจัดหมวดหมู่ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และความยากง่ายของเรื่องที่ร้องเรียนฯ เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารงาน การบริการ การแก้ไขปัญหาและการสืบค้นเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง
- (2) จัดประชุมหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและมีส่วนร่วมกำหนดวิธีการ กำหนดกระบวนการงาน/ขั้นตอนดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานในแต่ละเรื่อง กำหนดระยะเวลาดำเนินงานแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน หน่วยงานรับผิดชอบและผู้รับผิดชอบ
- (3) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการบันทึกข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียนฯ หน่วยงานรับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามผล และรายงานผลตลอดจนสามารถสืบค้นเรื่องได้
- (4) พัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ ขั้นตอน และวิธีการดำเนินงาน

(5) นำข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ มาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลักของเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานและการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานที่สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

(6) จัดทำคู่มือการรับเรื่องราวร้องเรียนฯ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง เช่น กระบวนการของเรื่องร้องเรียน อำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ทราบแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

#### 4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ผลจากการจัดทำกระบวนการเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นแนวทางส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน กรอบระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง

4.2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปางจะทำให้มีฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ สามารถใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงาน ติดตามงาน และรายงานผล รวมถึงนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการ และการบริหารงานภายใต้กรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.3 หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4.4 ผู้บังคับบัญชาสามารถการกำกับ ติดตาม ประเมินผลงาน และการให้การสนับสนุนได้อย่างเหมาะสม

4.5 ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน /องค์กรต่างๆ และประชาชน ให้การยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อศูนย์

ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวก สนับสนุนช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาและเป็นที่พึ่งของประชาชน

4.6 ประชาชนที่เดือดร้อน หรือผู้ร้องทุกข์เรื่องร้องเรียนได้รับการบริการ การเยียวยาความเดือดร้อนอย่างเป็นธรรม และมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

#### 5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

5.1 ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามกระบวนการเรื่องร้องเรียนฯ

5.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนฯ

5.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนฯ ที่ได้รับการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนฯ ภายในเวลาที่กำหนด

5.4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

ลงชื่อ ..... ผู้เสนอแนวคิด

(นายบุญญพัฒน์ บุญซ้อน)

9 กรกฎาคม 2553