

ข้อเสนอ แนวคิด/วิธีการ เพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
ของ นางจารุณี วายลม ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญพิเศษ
เรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านสำนักงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

1. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสังคมไทยต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านสังคมนับวันจะมีความสลับซับซ้อนหลากหลายและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐจะต้องระดมความร่วมมือ และสรรพกำลังจากทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้นักในสังคมอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสงบสุข และโดยที่กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่พี่น้องประชาชน จึงได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์

2. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

2.1 การวิเคราะห์ผลงาน การดำเนินการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในขั้นตอนแรกการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องควรจะมีการพูดคุยกับประชาชน เพื่อสอบถามข้อมูลให้ได้ข้อเท็จจริงที่เป็นจริงที่สุด มากที่สุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือให้ความกระจ่างในเรื่องร้องเรียนบางประเภทที่ไม่อยู่ในวิสัยที่หน่วยงานรับผิดชอบจะทำการช่วยเหลือได้ เช่น ปัญหาหนี้สินที่ประชาชนถูกคำสั่งศาลให้ยึดทรัพย์ไปแล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องมีถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนเข้าใจ หรือมีคำแนะนำที่ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการช่วยเหลือใด ๆ เลย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีจิตสำนึกที่ดีเต็มใจให้บริการ จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องกฎหมายเบื้องต้น เพราะในบางครั้งผู้ร้องมาพบเพื่อขอคำปรึกษา ไม่ได้มาเพื่อร้องเรียนโดยตรง

2.2 ปัญหาอุปสรรค

- 1) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีจำกัด แต่เรื่องร้องเรียนมีเป็นจำนวนมากทำให้งานบางครั้งเกิดความล่าช้า
- 2) มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบ่อยครั้ง
- 3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย ซึ่งเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีเรื่องของกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง
- 4) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง

5) การดำเนินงานในปัจจุบัน ถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขของเวลาเป็นสำคัญ ทำให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีประสิทธิภาพ

2.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการปลูกจิตสำนึกในการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรม
- 2) ควรจะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น เรื่องของงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย การพิจารณาความดีความชอบ
- 3) จัดสรรอัตรากำลังเพิ่มเติม เพื่อช่วยในเรื่องงานธุรการ ด้านเอกสาร เช่น ลูกจ้าง หรือ พนักงานราชการ

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 สามารถนำผลงานที่นำเสนอไปเป็นแนวทางหรือปรับใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพเป็นระบบมากยิ่งขึ้น
- 3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 4.1 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมดและได้ดำเนินการจนยุติเรื่อง
- 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

(ลงชื่อ).....

(นางจารุณี วายลม)

ผู้เสนอแนวคิด

...../กรกฎาคม/2553