

**ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ
ของ นายประพันธ์ โพธิ์วันนา นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ**

1. ชื่อเรื่อง “การพัฒนางานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด”

2. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ...”

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 มาตรา 30 “กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวก ความเป็นธรรมของสังคม ...”

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้”

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อ หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น”

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

3. บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ

บทวิเคราะห์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นภารกิจหลักของกระทรวงมหาดไทยในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” มีมาพร้อมการก่อตั้งกระทรวงมหาดไทย เป็นงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ซึ่งได้กำหนดเป็นนโยบายมาตลอด และปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดเป็นนโยบายกระทรวงมหาดไทยเร่งด่วน ข้อ 9 การให้บริการประชาชน โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน ข้อ 9.2 เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งในระดับจังหวัดมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยดำเนินการรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ สามารถแสดงความคิดเห็น

และใช้สิทธิทางการเมืองได้ โดยถูกต้องกับความเป็นจริง แต่จากข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

(1) ปัญหาด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีงานในหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดหลายด้าน และเจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งในแง่ของกฎหมาย วิชาการเฉพาะด้าน ซึ่งจะต้องมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์แตกต่างกันไป และไม่เข้าใจสาระที่แท้จริงของเรื่อง ทำให้วิเคราะห์ประเด็นปัญหาไม่ถูกต้องตามความต้องการที่แท้จริง หรือทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าออกไป นอกจากนี้ ยังมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่อง

(2) ปัญหาด้านกระบวนการจัดการ ไม่มีระบบการจัดการที่ดี ทั้งในเรื่องการดำเนินการ และการติดตามเร่งรัด ทำให้เกิดความล่าช้า เป็นสาเหตุให้การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาไม่ทันต่อเหตุการณ์

3.2 แนวคิด

(1) แนวคิดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

(2) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

3.3 ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างแท้จริง ควรดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 บุคลากร ควรกำหนดตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ รับผิดชอบ กำกับ ดูแล บังคับบัญชาบุคลากรในศูนย์ฯ โดยมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อหัวหน้าสำนักงานจังหวัด เช่นเดียวกับหัวหน้ากลุ่มงานอื่น ๆ ในสำนักงานจังหวัด และจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และบทบาทการเป็นผู้บริการที่ดี

3.3.2 นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E-inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การเก็บที่เป็นระบบให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนได้

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

4.2 บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

5.1 บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูง

5.2 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการและมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(ลงชื่อ)

(นายประพันธ์ โพธิ์วันนา)

เสนอผลงาน

15 กรกฎาคม 2553