

ข้อเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ของ

นางสาวหงษ์ทอง อภิวังศ์ปัญญา

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

สำนักงานจังหวัดนครพนม

๑. เรื่อง แนวคิดในการบริหารงานให้บรรลุประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในระบบการบริหารราชการยุคใหม่

๒. หลักการและเหตุผล

ในโลกยุคปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รอบตัวเกิดขึ้นมากมายทั้งจากกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความเข้มแข็งของภาคธุรกิจ และภาคประชาชน รวมถึงการพัฒนาสู่สังคมประชาธิปไตยและความตื่นตัวของประชาชนที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ

ระบบราชการ นับเป็นกลไกสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จ ของการบริหารประเทศ โดยเฉพาะในระยะเวลาที่ประเทศต้องประสบกับสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่ในขณะนี้ ภาครัฐจะต้องเป็นพลังขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารประเทศ

แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐโดยรวมยังขาดความกระตือรือร้น ในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ถ่วงรั้งให้ระบบราชการไม่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร

จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาข้าราชการอย่างจริงจัง ให้ระบบราชการเป็นข้าราชการยุคใหม่ที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนสังคมไทยสู่การแข่งขันในสังคมโลก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๓. บทวิเคราะห์ / แนวคิด / ทฤษฎี

๓.๑ องค์ความรู้เกี่ยวกับการการพัฒนางาน ในเรื่อง

๑) Balanced Scorecard

- แนวคิดของ Robert S. Caplan และ David P. Norton มิติที่ ๑ ด้านการเงิน มิติที่ ๒ ด้านผู้รับบริการ มิติที่ ๓ ด้านกระบวนการภายใน และ มิติที่ ๔ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

- แนวคิดของ สำนักงาน ก.พ.ร. มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร

๒) Key Performance Indicators : KPIs : เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงาน

๓) Result Based Management : RBM : การบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

๔) Blueprint for Change : ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

๔. ข้อเสนอ

๔.๑ ภาครัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนเองจะต้องทำเท่านั้น ราชการยุคใหม่ต้องมีการทบทวนบทบาทภารกิจของตัวเองอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ว่า

- หน้าที่และบทบาทอะไรที่จะต้องทำและยังไม่ได้ทำ
- หน้าที่และบทบาทอะไรที่เคยทำมาและไม่จำเป็นต้องทำอีกแล้ว
- หน้าที่และบทบาทอะไรที่ต้องร่วมมือกันทำกับเอกชน ประชาชน และสังคม

ดังนั้น การทบทวนบทบาทภารกิจอย่างต่อเนื่อง ของภาคราชการยุคใหม่ จะทำให้มีการปรับเปลี่ยนตัวเองให้สอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงของสังคม ในแต่ละขณะได้ตลอดเวลา

๔.๒ วิธีการบริหารจัดการภายในภาคราชการ การทำงานต่าง ๆ ในภาคราชการจะต้องมีความรวดเร็ว มีคุณภาพสูง ประสิทธิภาพสูง สามารถวัดผลงานได้ การทำงานทุกครั้งตรงตามเป้าหมายและเกิดผลดี

๔.๓ การจัดการองค์กรกะทัดรัด คล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เป็นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ทำงานแบบเครือข่าย และใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างมาก ดังนั้น รูปแบบการจัดองค์กรจึงต้องเปลี่ยนแปลงใหม่ มีเอกภาพในการทำงาน เพื่อจะได้หาผู้รับผิดชอบได้จริง รูปแบบการทำงานในลักษณะคณะกรรมการที่เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้วจับมือใครดมไม่ได้คงจะต้องหมดไป

๔.๔ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องเป็นคนที่มีคุณภาพ “คุณภาพ” หมายถึงคนที่มีความรู้และความสามารถจริง ทำหน้าที่อย่างมีคุณภาพสูง ทำได้ด้วยตัวเอง ข้าราชการยุคใหม่หลังจากปฏิรูปแล้ว จะสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง คิดเอง ดำเนินการเอง และรับผิดชอบในผลงานของตนเอง การบังคับบัญชาจะเป็นเพียงความหมายของการสั่งการตามการตัดสินใจของผู้นำเท่านั้น ลักษณะที่สำคัญของข้าราชการยุคใหม่ จะเป็นข้าราชการที่มี จริยธรรมและคุณธรรม

๔.๕ การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึงว่าในการทำงานต่าง ๆ นั้น จะมีเป้าหมายที่วัดผลได้ในเชิงประจักษ์ สามารถแสดงผลได้ในทันทีที่งานเสร็จ

๔.๖ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการทำงาน แทนการยึดผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลาง ต้องเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมจากประชาชนและกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของรูปแบบการทำงานของราชการในยุคใหม่

๔.๗ ลักษณะของการทำงานทันสมัย คือ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่เหมาะสมต่อการทำงาน ให้สะดวก รวดเร็ว ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในภาคธุรกิจเอกชนและสังคมได้ ภาคราชการจะเป็นภาพบุคคลที่กระตือรือร้น ทำงานอย่างกระฉับกระเฉง มีความภูมิใจในงานที่ทำ

๔.๘ มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีวิธีการส่งเสริมข้าราชการให้พัฒนาตนเองและพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้คนคิดค้นเก่งอยู่ในราชการได้อย่างประสบความสำเร็จ “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” จะต้องใช้กับราชการได้

๔.๕ มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีม เพื่อจะสร้างผลงานร่วมกัน แต่ไม่ใช่ลักษณะที่มุ่งตอบสนองผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก ต้องมีการประสานงานกันในแนวราบ มีการทำงานแบบผืนกกำลัง ร่วมมือกันทำ มีการประสานสัมพันธ์ ไม่ปิดกั้นข้อมูลระหว่างกัน ไม่มีระบบเจ้าขุนมูลนาย แต่ทำงานร่วมกันโดยเคารพในความเป็นมนุษย์ อย่างมีเหตุผล

๔.๑๐ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำงานอย่างมีเหตุผล ชัดตรง สามารถตอบคำถามได้ สามารถเปิดเผยข้อมูล ให้เหตุผลและความกระจ่างต่อสาธารณชนได้ตลอดเวลาและทันที

๕. แผนงานที่จะดำเนินการ

๕.๑ ดำเนินการจัดฝึกอบรมสร้างจิตสำนึก เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) ตลอดจนขยายผลไปสู่หน่วยงานอำเภอและท้องถิ่น

๕.๒ ปรับเปลี่ยนหน่วยงาน ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย มุ่งบริการประชาชนเป็นหลัก

๕.๓ ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ในการทำงานเป็นทีม

๖. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๖.๑ เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ (Body of Knowledge) เกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) ปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สามารถจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการได้

๖.๒ นำไปสู่ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง Blueprint for Change ในการปฏิบัติงาน และการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

๖.๓ บุคลากรของหน่วยงานในจังหวัด โดยเฉพาะของสำนักงานจังหวัด มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

๗. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๗.๑ มีกระบวนการในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๗.๒ มีการทำงานเป็นทีมเดียวกันในอัตราร้อยละของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน

๗.๓ บุคลากรของจังหวัดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอัตราร้อยละ 60

๗.๔ เป็นหน่วยงานนำร่องในการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจร้อยละ 80

(นางสาวหงษ์ทอง อภิวงศ์ปัญญา)

ผู้เสนอผลงาน

๑๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๓