

ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ของ นางสาวณิชา นัยพินิจ

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

สำนักงานจังหวัดนครปฐม

เรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลและการติดตามประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การวางระบบสนับสนุนและปัจจัยพื้นฐานด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล กำหนดให้มีกลไกหรือช่องทางรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยจากประชาชน ประกอบกับกรอบแนวทางการบริหารราชการจังหวัดในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และการกระจายอำนาจการตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐลงสู่ระดับปฏิบัติในพื้นที่มากยิ่งขึ้น โดยกระทรวงมหาดไทยได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำ “โครงการดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด” เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานรวดเร็วและเป็นธรรม รวมทั้งได้มีการปรับโครงสร้างให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวล้มล้างทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมอบหมายให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบดูแลงานเรื่องราวล้มล้างทุจริตของกระทรวงมหาดไทยด้วย

ภายใต้ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ได้สร้างเงื่อนไขให้จังหวัดในฐานะหน่วยงานบังคับบัญชาของนายอำเภอและหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค จะต้องมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา การกำกับติดตาม และการประเมินผล เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามกรอบแนวทางและหลักเกณฑ์ ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด โดยต้องปรับบทบาทในการทำงานใหม่เพื่อรับมือกับภารกิจในการเป็นผู้สนับสนุน (Back office) อำเภอและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องเหมาะสมกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งมีความพร้อมสำหรับรองรับการตรวจติดตามและประเมินผลของหน่วยงานกำกับติดตามเชิงนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น

บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของจังหวัดเป็นไปตามกรอบแนวทางที่กำหนด จะต้องมีการกำกับดูแล และติดตามประเมินผลการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในระหว่างการดำเนินการ และภายหลังการดำเนินแล้วเสร็จ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะดังกล่าวขึ้นซ้ำอีก และ/หรือ เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนซ้ำซ้อน จึงจำเป็นต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวล้มล้างทุจริต (Database)

และระบบรายงานผลการดำเนินงาน โดยเชื่อมโยงลงไปถึงระดับอำเภอและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก โดยการเผยแพร่ผลการดำเนินงานในกรณีที่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อ ในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง ให้สังคมและประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ เพื่อเป็นการ ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

ทั้งนี้ สถานะของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของจังหวัดในปัจจุบัน ยังไม่มีความเป็นเอกภาพ และขาดการประสานเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างจังหวัดและหน่วยงานปฏิบัติในพื้นที่ระดับอำเภอ รวมถึงประสบปัญหาความไม่ต่อเนื่อง ของการรายงานผล

สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการดังกล่าว จะมุ่งเน้นแนวคิด ของการนำข้อมูล การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในมิติต่างๆ มาวิเคราะห์โดยใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information Systems : MIS) เพื่อประมวลความก้าวหน้าและ สภาพปัญหาในการดำเนินงาน รวมถึงสถานะในการดำเนินงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่ กำหนดขึ้นตามลักษณะของประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่แตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาและ โครงสร้างในการบริหารงาน แล้วจัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลกลางที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ระหว่าง จังหวัด อำเภอ และหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัด เพื่อให้สามารถเรียกข้อมูลดังกล่าวขึ้นมาใช้ ในการติดตามผลการดำเนินงาน และแก้ไขปรับปรุงแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ รวมถึงอาจจะ เชื่อมโยงระบบดังกล่าวเข้ากับฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือของจังหวัด ในการกำกับติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสามารถปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานได้ทันต่อความเร่งด่วนของ สถานการณ์

2) เพื่อนำข้อมูลผลการดำเนินงาน และสภาพปัญหา/อุปสรรค และ/หรือ บัญชีแยก ซ้อนต่างๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาใช้กำหนดเป็นกรอบแนวทางในการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของจังหวัด

3) เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลการดำเนินงานในรอบปีในลักษณะของรายงานประจำปี สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อรองรับการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด และใช้เป็นข้อมูล พื้นฐานในการวิเคราะห์สภาพปัญหา และกำหนดนโยบายการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป

4) เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานกำกับ ติดตามเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้อง ในการตรวจติดตามผลการดำเนินงานในพื้นที่

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัดในระดับผลผลิต (Output) มีการจัดทำระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดและหน่วยงานปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และมีการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญต่างๆ ที่จำเป็นต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตัวชี้วัดในระดับผลลัพธ์ (Outcome) จังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความเร่งด่วนและลักษณะของสภาพปัญหาใน
พื้นที่ และเป็นไปตามกรอบแนวทางการดำเนินงานที่รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ลงชื่อ.....

(นางสาวธनिया นัยพินิจ)

ผู้เสนอแนวคิด

...../...../.....