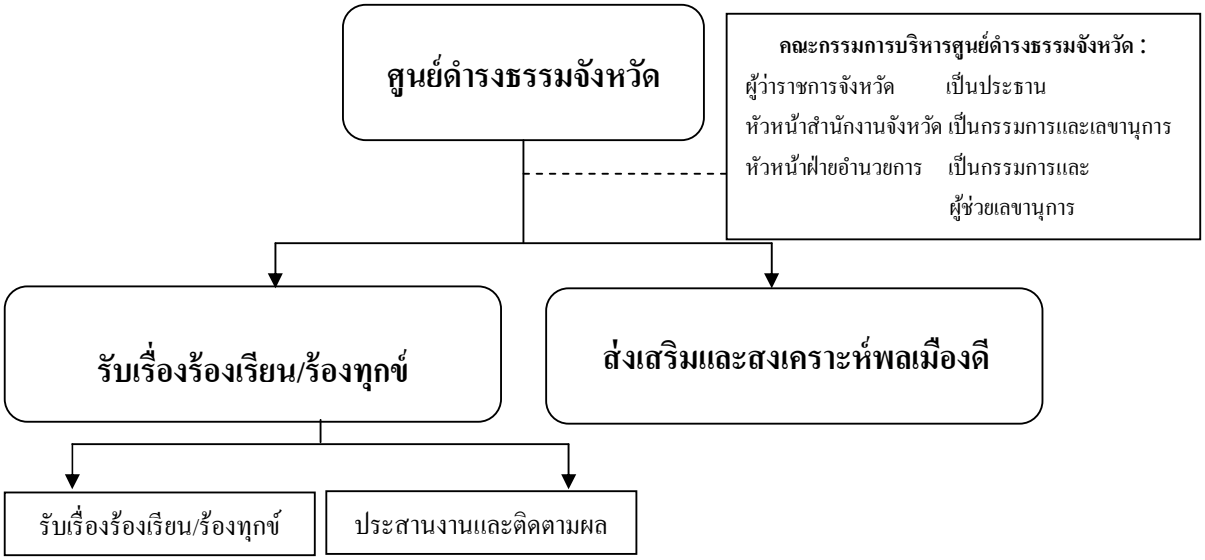
ส่วนที่ 2
ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ชื่อข้อเสนอ : การพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นหน่วยงานอำนวยประโยชน์สุข แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

หลักการและเหตุผล

"**ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด**" เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน ตามเจตนารมณ์ที่ปรากฏในความหมายของชื่อหน่วยงาน (ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า "ดำรง" และ "ธรรม" **ดำรง** หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่ **ธรรม** หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น **ศูนย์ดำรงธรรม** จึงหมายถึง **แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม**) โดยภารกิจหลักในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจะประกอบไปด้วย 2 ภารกิจหลัก คือ



การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในช่วงที่ผ่านมา มีลักษณะการทำงานแบบปิด ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการจังหวัดบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงต้องมีการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุก โดย (1) มุ่งเน้นการมีบทบาท ในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง (2) มีช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนได้หลากหลายวิธี ได้ทุกเรื่องและตลอดเวลา

(3) เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และ (4) ส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

แนวคิด

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ดังต่อไปนี้

1.1 เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

1.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

1.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

1.4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

1.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

1.6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

2. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยได้ให้คุณค่า ความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทางของการให้ประชาชนเป็น “ศูนย์กลาง” ในการทำงาน ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ประสานการทำงานกับผู้บริหารราชการแผ่นดินฝ่ายการเมืองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ รวมทั้งมีความพร้อมและทัศนคติในการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมมือกับภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า สามารถคิดริเริ่ม และสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้ ต้องมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้ มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี และตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและความดีงาม

ข้อเสนอในการพัฒนางาน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุก สามารถบริหารราชการจังหวัดบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555) จึงนำเสนอแนวทาง **“การพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นหน่วยงานอำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง”** ดังนี้

กลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1. มุ่งสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการส่งเสริมสงเคราะห์พลเมืองดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีจิตมุ่งบริการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง	ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในจังหวัด
2. มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการรับแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อน เพื่อเพิ่มจำนวนช่องทางและประสิทธิภาพในการรับเรื่อง	มีช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนได้หลากหลายวิธีได้ทุกเรื่องและตลอดเวลา	- จำนวนช่องทางในการแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อน - เวลาเปิดให้บริการ
3. การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านกระบวนการประชาคม การประชุมหรือการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากภาคส่วนต่างๆ	ส่วนราชการในจังหวัด ภาคเอกชนและภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนร่วมกัน	ระดับความสำเร็จของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
4. ส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป	- การประกาศยกย่องเชิดชูพลเมืองที่ทำความดี - การให้พลเมืองดีได้มีโอกาสเผยแพร่ หรือให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป	- ร้อยละของพลเมืองดีที่ได้รับการยกย่อง/ประกาศให้สาธารณชนได้รับทราบถึงความดี - จำนวนครั้งที่มีการเผยแพร่ หรือให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชน

(นายธนพัฒน์ เด่นบุรณะ)

ผู้เสนอแนวคิด

14 กรกฎาคม 2553