

ส่วนที่ 2.

ข้อเสนอแนวคิด /

วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน

ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 2. ข้อเสนอแนวคิด / วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของ นายบุญส่ง ไชยมณี

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

เรื่อง การปรับปรุงงานเรื่องราวร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

1. หลักการและเหตุผล / ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน ทุกเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ รายงานผลการปฏิบัติตามสายงานบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้น ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมจิตอาสาและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป รวมทั้งดำเนินการในเรื่องอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีขอบเขต ภารกิจ หน้าที่ ค่อนข้างครอบคลุมกว้างขวาง การปรับปรุงงานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) ที่มีอยู่เดิม ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เป็นหนทางที่สำคัญประการหนึ่งในบทบาทของการบังคับทุกข์ บำรุงสุข แก่พี่น้องประชาชน

2. บทวิเคราะห์ แนวคิด / ข้อเสนอ

ผู้เขียนในฐานะเคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานจังหวัด มองว่างานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) ซึ่งเป็นงานในฝ่ายอำนวยการ ของสำนักงานจังหวัด ยังคงเป็นงานหลักที่มีบทบาทสำคัญ ของสำนักงานจังหวัดและกระทรวงมหาดไทย เมื่อมองถึงจำนวนและปริมาณงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ พบว่าปริมาณงานยังคงไหลเข้ามามากเหมือนเดิม ขณะที่การแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์ ในบางครั้งต้องใช้เวลาอันยาวนาน เนื่องจากต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง กอปรกับในบางครั้งมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องที่ยากและท้าทาย

ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวคิดในการปรับปรุงงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 นำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่เหมาะสมมาใช้ โดยเฉพาะการนำหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า และการมีส่วนร่วม มาใช้

2.2 ใช้หลัก Service Mind โดยผู้ให้บริการต้องมีจิตใจบริการ ต้องมีความสมัครใจ ทุ่มเท ทั้งร่างกาย แรงใจ และมีความเสียสละ

2.3 อื่นๆ เช่น ลดขั้นตอน รวมนงาน บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กระจายบริการให้เพียงพอ ระดมทรัพยากร ใช้เทคโนโลยีจัดระบบระเบียบ และการรับฟังความคิดเห็น

2.4 นำเครื่องมือการวัดความสำเร็จของงาน มาประเมินผลการดำเนินงาน เช่น ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัด) หรือการทดสอบสอบถามความพึงพอใจงานบริการ

2.5 การประชาสัมพันธ์ผลสำเร็จของงาน โดยเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ / ประโยชน์ที่จะได้รับ

3.1 งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ประชาชน) ได้อย่างมีคุณภาพ

3.2 ผู้รับบริการ (ประชาชน) มีความพึงพอใจ ประทับใจ และตื่นตัว (พึงพอใจ เมื่อบริการได้เท่ากับความต้องการ ประทับใจ เมื่อบริการได้ถึงความคาดหวัง และตื่นตัว/ปิติ เมื่อบริการได้เกินความคาดหวัง)

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) ให้บริการแบบมี Service Mind ผู้รับบริการ (ประชาชน) มีความพึงพอใจ

(ลงชื่อ).....

(นายบุญส่ง ไชยมณี)

ผู้เสนอแนวคิด

๑๕ / ๑๐ / ๕๓