

การประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556 ... มิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ ...

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

**การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการประชาชน
และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
(1 ส่วนราชการ 1 ปรับปรุงบริการ)**

นางวรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา สุทธปรีดา

ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

16 ตุลาคม 2556

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ เพื่อบริการประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (1 ส่วนราชการ 1 ปรับปรุงบริการ)

1

บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ

2

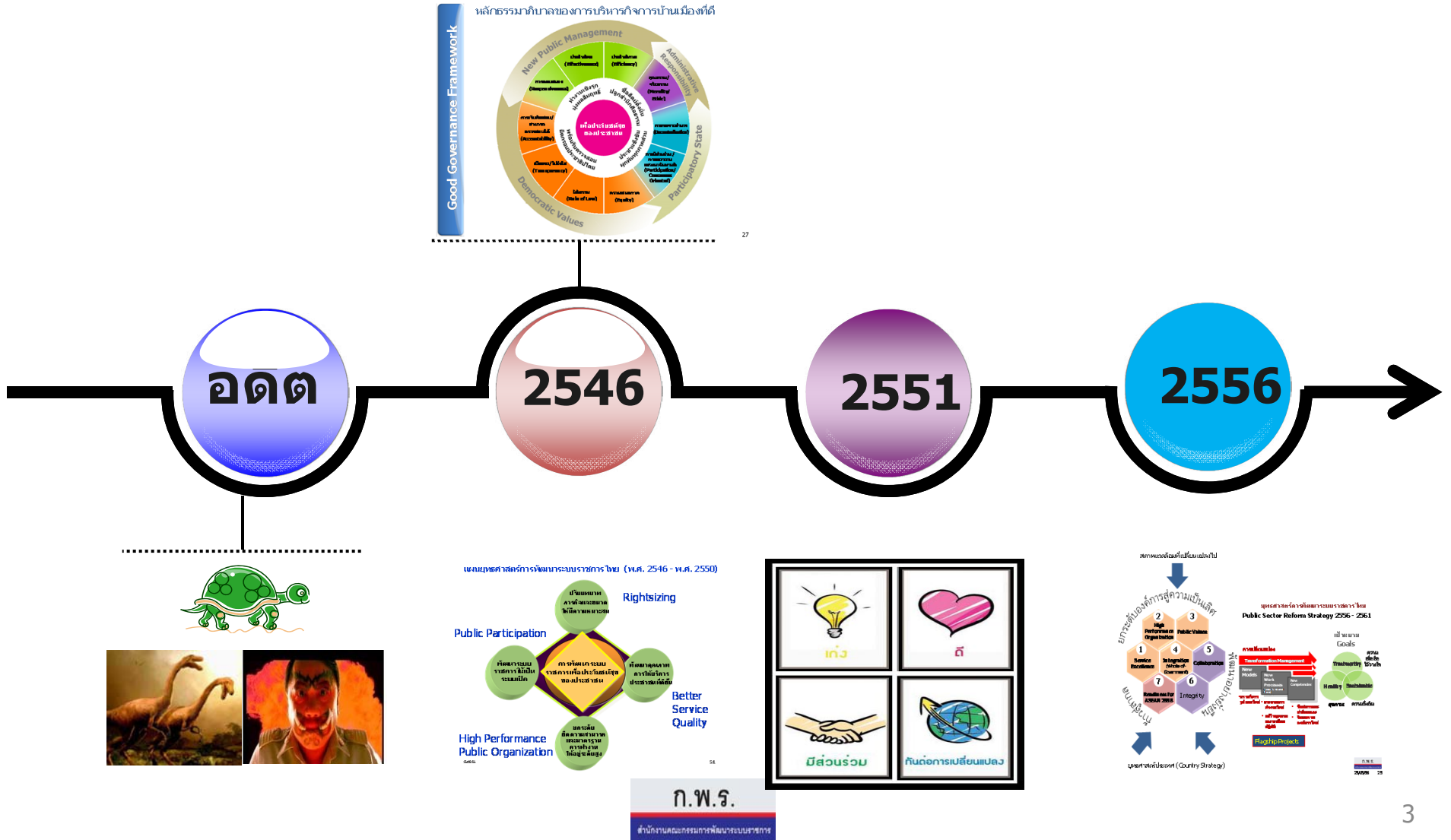
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเพื่อการบริการประชาชน
และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน “1 ส่วนราชการ 1 ปรับปรุงบริการ”

3

เป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเพื่อการบริการประชาชน
และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

1 บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ

การพัฒนาระบบราชการไทย



1 บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545

มาตรา 3/1

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผล การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

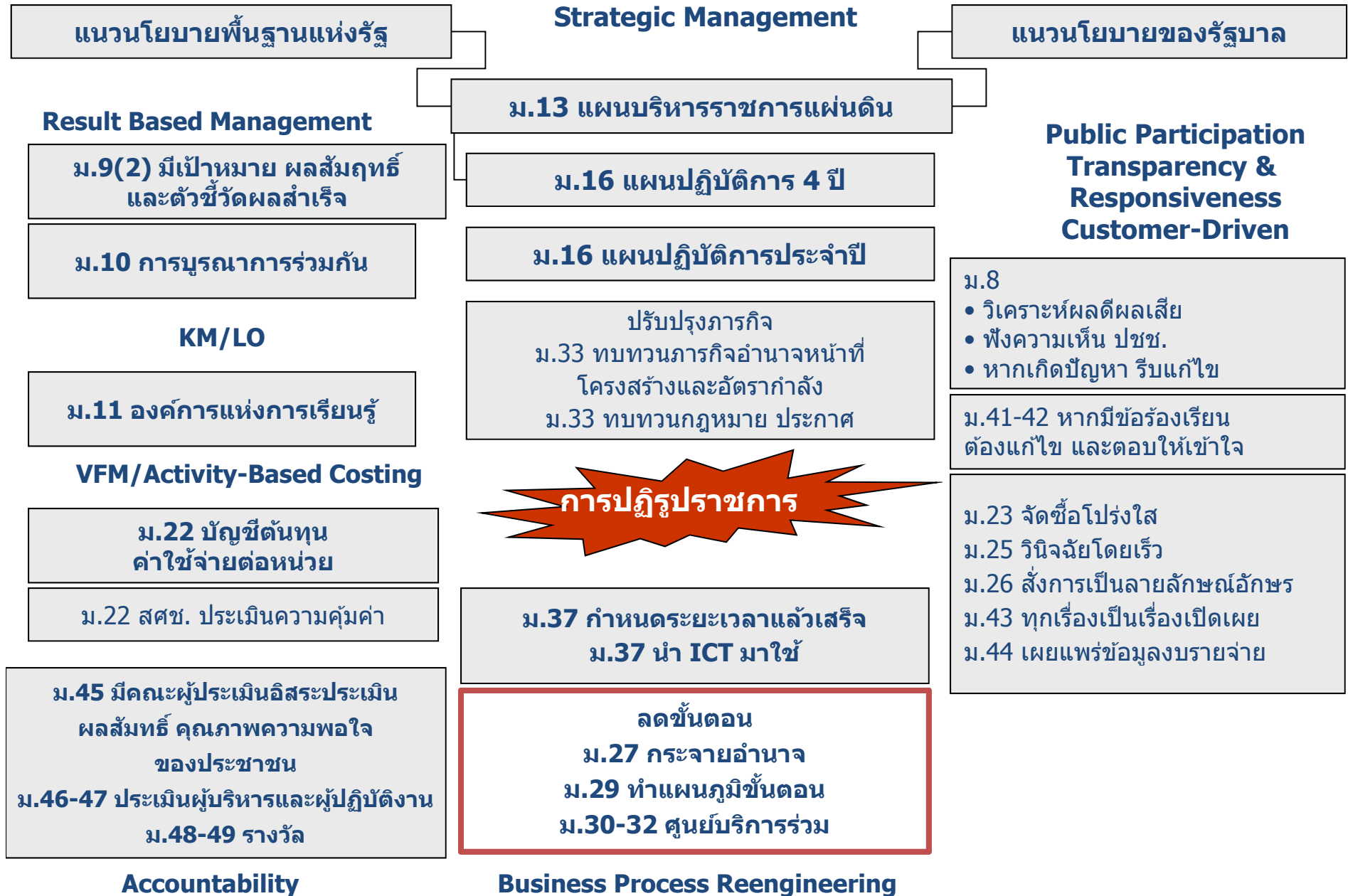


1 บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ

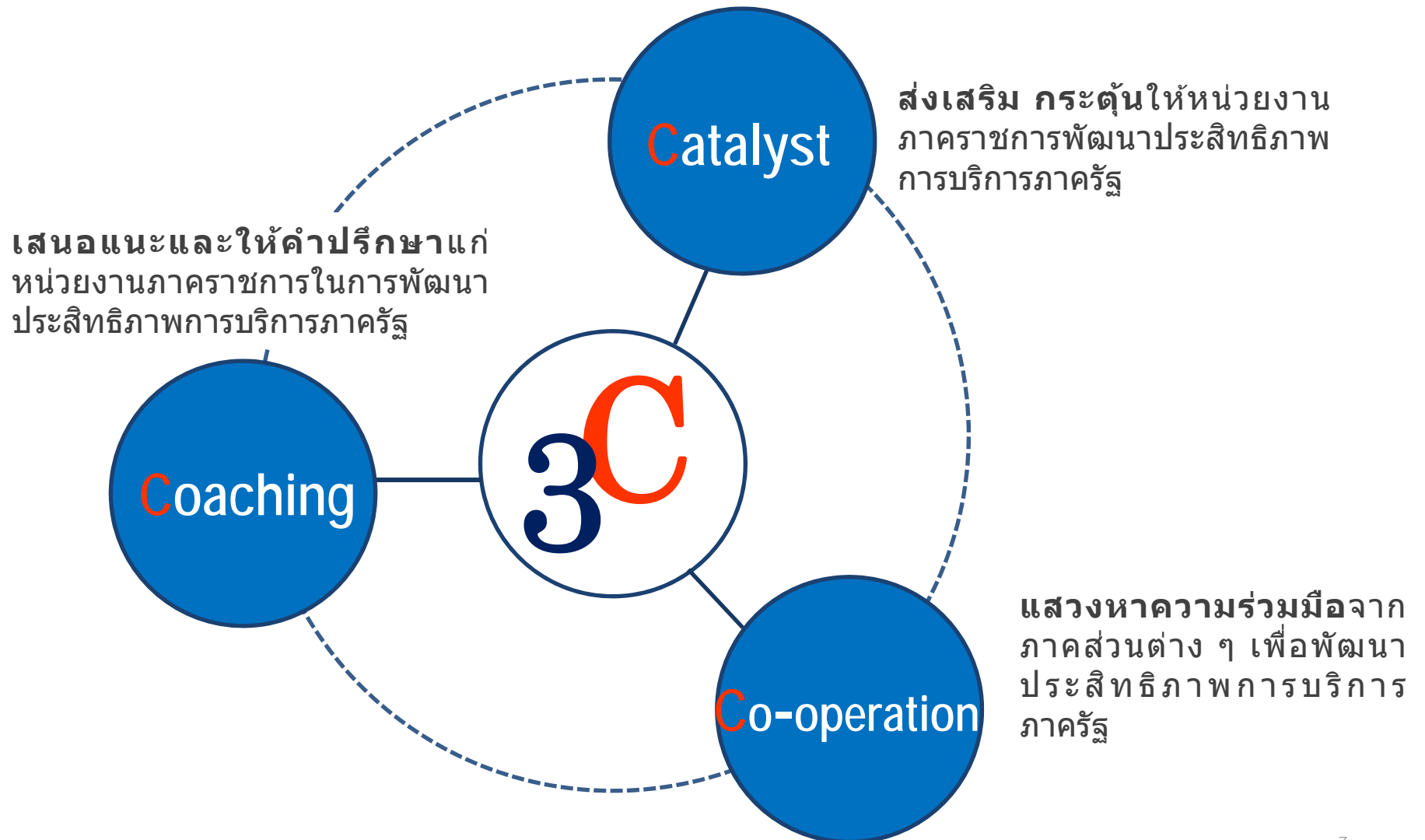
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- | | | |
|--------|---|---------------------|
| หมวด 1 | การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี | (มาตรา 6) |
| หมวด 2 | การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน | (มาตรา 7-มาตรา 8) |
| หมวด 3 | การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ | (มาตรา 9-มาตรา 19) |
| หมวด 4 | การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและ
เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ | (มาตรา 20-มาตรา 26) |
| หมวด 5 | การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | (มาตรา 27-มาตรา 32) |
| หมวด 6 | การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ | (มาตรา 33-มาตรา 36) |
| หมวด 7 | การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน | (มาตรา 37-มาตรา 44) |
| หมวด 8 | การประเมินผลการปฏิบัติราชการ | (มาตรา 45-มาตรา 49) |
| หมวด 9 | บทเบ็ดเตล็ด | (มาตรา 50-มาตรา 53) |

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



1 บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ



แผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการ เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน

ประเด็นวาระสำคัญจากผลการวิเคราะห์การปฏิบัติตาม
พ.ร.บ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- 1 การให้บริการ รับข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- 2 การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานราชการ
- 3 การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ
- 4 การเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการทำงาน
- 5 การทบทวนบทบาทภารกิจของภาครัฐ
- 6 การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจหรือกระทบสิทธิเสรีภาพประชาชน

มติ ครม. 24 เมษายน 2555 เห็นชอบข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนา
ธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน

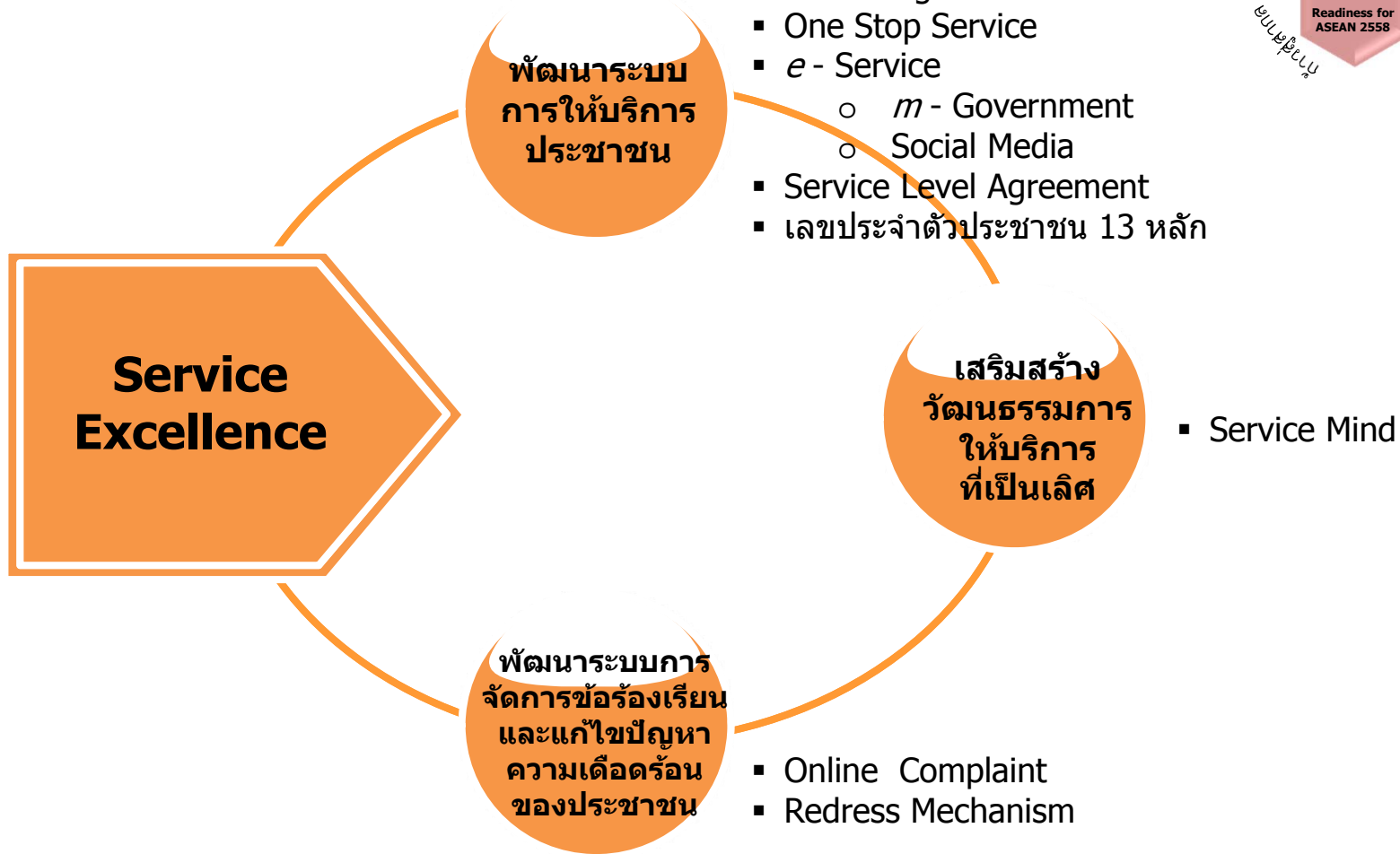
- 1 โครงการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ★
- 2 โครงการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในส่วนราชการ ★
- 3 โครงการทบทวนบทบาทและโอนถ่ายภารกิจของภาครัฐให้แก่ภาคส่วนอื่น
- 4 โครงการส่งเสริมให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมือง
- 5 โครงการจัดวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น
- 6 โครงการพัฒนาระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ
- 7 โครงการออกแบบและวางระบบบริหารราชการรูปแบบใหม่
- 8 โครงการวัดระดับความเชื่อถือและไว้วางใจในการบริหารงานภาครัฐ

★ = Flagship Project

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มติ ครม. 23 เมษายน 2556 เห็นชอบ เห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561)

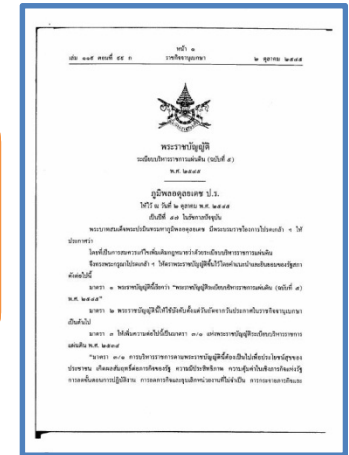


2

โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน "1 ส่วนราชการ 1 ปรับปรุงบริการ"

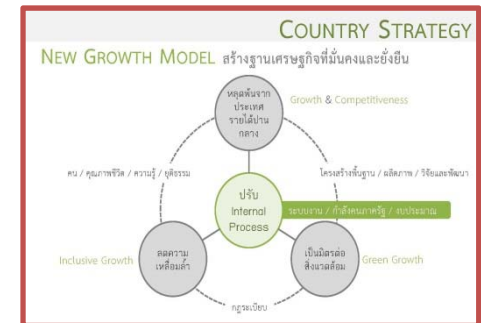
2.1 ทิวมา

เจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การให้บริการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ อำนาจความสะดวก ลดขั้นตอนและระยะเวลา และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้สามารถเข้าถึง บริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว



คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 มีมติเห็นชอบข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และเห็นชอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการตามข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ในส่วนการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ได้เสนอให้มีการพัฒนารูปแบบการดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 มีมติเห็นชอบแผนการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy) เพื่อเป็นกรอบการจัดสรรงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2557 และยุทธศาสตร์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี พ.ศ. 2558 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เสนอ โดยในยุทธศาสตร์การบริหารราชการแผ่นดิน (Internal Process) สำนักงาน ก.พ.ร. รับผิดชอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วยระบบบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการปรับปรุงงานบริการประชาชนอย่างน้อย 1 งานบริการ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน






2.1 ทิวทัศน์ : มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

มติ ค.ร.ม. วันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน โดยมีโครงการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence) เป็นส่วนหนึ่งในแผนฯ

การให้บริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ (Customer service excellence)



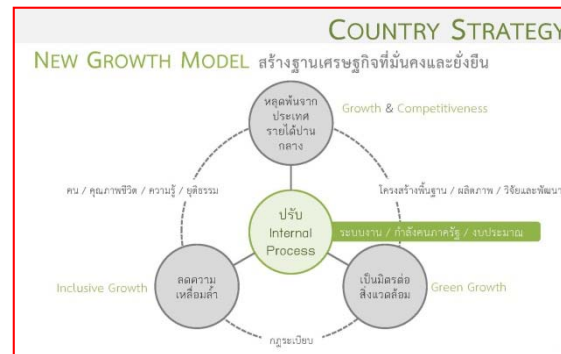
- การพัฒนาช่องทางให้บริการที่หลากหลาย 
- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและบูรณาการการให้บริการ 
- การพัฒนาการให้บริการทางเลือกเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย 
- การพัฒนาการให้บริการรูปแบบหน้าตาต่างเดี๋ย



ประชาชนพึงพอใจ การให้บริการของภาครัฐเพิ่มขึ้น



มติ ค.ร.ม. วันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 เห็นชอบแผนการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy) และยุทธศาสตร์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยในยุทธศาสตร์การบริหารราชการแผ่นดิน (Internal Process) สำนักงาน ก.พ.ร. รับผิดชอบการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วยระบบบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (1 กรม 1 e-Service)



- Internal Process**
1. กรอบแนวทางและการปฏิรูปกฎหมาย
 2. การปรับโครงสร้างระบบราชการ
 3. กทมพัฒนากำลังคนภาครัฐ
 4. การปรับโครงสร้างภาษี
 5. การจัดสรรงบประมาณ
 6. การพัฒนาสินทรัพย์ราชการที่ไม่ได้ใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 7. การแก้ไขปัญหาความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้
 8. การปฏิรูปการเมือง

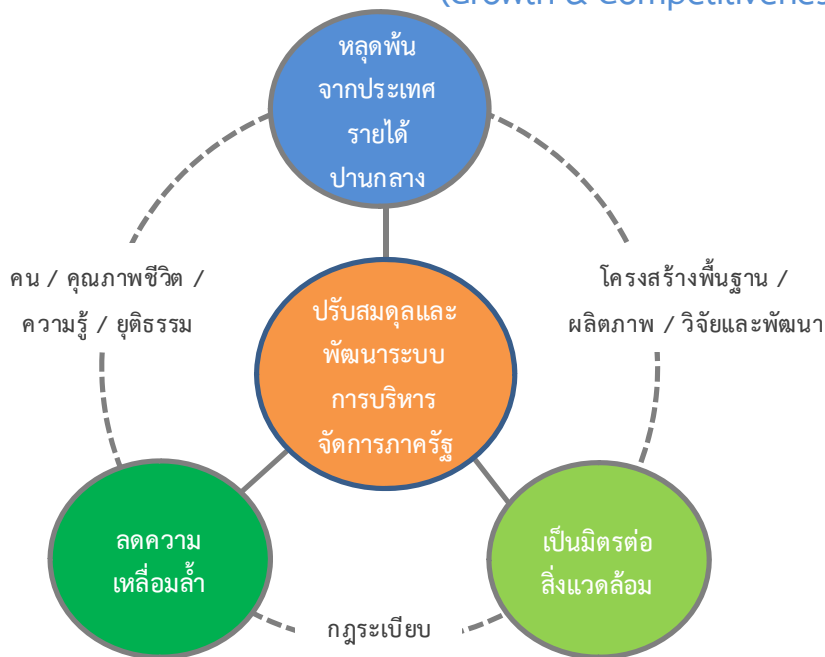


- สำนักงาน ก.พ.ร.**
- ♦ **การต่อต้านการคอร์รัปชัน สร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใส**
 - การลดคอร์รัปชันในภาครัฐ การรณรงค์และสร้างแนวร่วมในสังคม
 - ♦ **การปรับโครงสร้างระบบราชการ**
 - การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรภาครัฐและพัฒนาแบบการทำงานของภาครัฐด้วยการสร้างความพร้อมในการบริหารจัดการแบบบูรณาการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- 1 กรม 1 e-Service**

2.1 ทิวทัศน์ : ยุทธศาสตร์ประเทศ

ยุทธศาสตร์ประเทศ

การสร้างความสามารถในการแข่งขัน
(Growth & Competitiveness)



การสร้างโอกาสความเสมอภาค
และเท่าเทียมกันทางสังคม
(Inclusive Growth)

การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิต
ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
(Green Growth)

Growth & Competitiveness

1. เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ
- 2. โชนนึ่งการเกษตร**
3. ศูนย์กลางการผลิต
4. อุตสาหกรรมศักยภาพ
- 5. การท่องเที่ยว**
6. ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ
- 7. SMEs**
- 8. OTOP**
9. วิสาหกิจชุมชน
10. เขตเศรษฐกิจพิเศษ
11. การค้าชายแดนและความมั่นคง
12. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 13. การส่งเสริมการลงทุน**
14. การวิจัยและพัฒนา
15. การกระตุ้นยอดส่งออก

Inclusive Growth

16. แก้ไขปัญหาความไม่เท่าเทียม และเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- 17. พัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต**
- 18. ปฏิรูปการศึกษา แรงงาน และอาชีวศึกษา**
19. ระบบประกันสุขภาพ
- 20. การคุ้มครองทางสังคม (OSCC)**

Green Growth

21. พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 22. เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Green City)**
23. การรับมือและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
24. นโยบายการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม

Internal Process

25. เพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ เช่น การลดคอร์รัปชัน
26. บูรณาการการบริหารราชการเชิงพื้นที่
27. การจัดการข้อมูลและบูรณาการองค์ความรู้ในภาครัฐ (g4share)
- 28. การแก้ไขปัญหาชายแดนใต้**
- 29. การดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2558**

2.2 กลไกการดำเนินการ

คณะกรรมการกลั่นกรองข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการบริการภาครัฐ

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 70/2556 ลงวันที่ 15 มีนาคม 2556
และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 190/2556 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2556

องค์ประกอบ

1) รองนายกรัฐมนตรี (นายพงศ์เทพ เทพกาญจนา)	ประธานกรรมการ
2) นายวิษณุ เครืองาม	กรรมการ
3) นายพยุงศักดิ์ ชาติสุทธิผล	กรรมการ
4) นายครรชิต มาลัยวงศ์	กรรมการ
5) นายพงศ์ศักดิ์ งามสันทัด	กรรมการ
6) นายสมประสงค์ บุญยะชัย	กรรมการ
7) นายกลินท์ สารสิน	กรรมการ
8) นายอรพงศ์ เทียนเงิน	กรรมการ
9) นายสุภศักดิ์ กฤษณามระ	กรรมการ
10) ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการ
11) เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา	กรรมการ
12) เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	กรรมการ
13) ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	กรรมการ
14) ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	กรรมการ
15) เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	กรรมการและเลขานุการ
16) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมายจำนวนสองคน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่

- (1) พิจารณากลั่นกรองให้ความเห็นชอบข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการบริการภาครัฐของส่วนราชการและจังหวัด และนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรี
- (2) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัดให้เป็นไปตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการบริการภาครัฐตาม (1) และรายงานต่อคณะรัฐมนตรี
- (3) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย
- (4) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

- กระบวนการบริการที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ
- กระบวนการบริการสาธารณะพื้นฐานของจังหวัด
- กระบวนการบริการประชาชนในเชิงบูรณาการ 4 ด้าน

1 ส่วนราชการ 1 ปรับปรุงบริการ
144 กรม 76 จังหวัด

มุ่งเน้นยกระดับประสิทธิภาพ
การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ



กรมบริการ
ปรับปรุงงานบริการประชาชน



กรมนโยบาย
ปรับปรุงงานบริการภาครัฐ



จังหวัด
ปรับปรุงงานบริการสาธารณะพื้นฐาน

มุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชน
ในเชิงบูรณาการ 4 ด้าน



การท่องเที่ยว
เพิ่มประสบการณ์ที่ดี
แก่นักท่องเที่ยว



การลงทุนสู่การผลิต
อำนวยความสะดวกนัก
ลงทุน



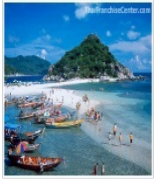
การค้า
อำนวยความสะดวก
ผู้ประกอบการส่งออก



OSCC
บูรณาการระบบร้องเรียน/
ให้ความช่วยเหลือ

2.3 แนวทางการดำเนินการ

งานบริการประชาชนในเชิงบูรณาการ 4 ด้าน



การท่องเที่ยว
เพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว



การลงทุนสู่การผลิต
อำนวยความสะดวกนักลงทุน



การค้า
อำนวยความสะดวกผู้ประกอบการส่งออก



OSCC
One Stop Crisis Center
1300
HOTLINE
บูรณาการระบบร้องเรียน/ให้ความช่วยเหลือ

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม



กลุ่มกระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

ศึกษาระบบการบูรณาการงาน ให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงงานบริการหลายส่วนราชการ 4 ด้าน เพื่อสร้างความร่วมมือในการส่งมอบบริการให้ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

งานบริการของส่วนราชการ และจังหวัด

1

กรมด้านบริการ



ปรับปรุงกระบวนการบริการ
เพื่อการบริการประชาชน

2

กรมด้านนโยบาย



ปรับปรุงกระบวนการบริการ
เพื่อการบริการภาครัฐ

3

จังหวัด



ปรับปรุงกระบวนการบริการ
สาธารณะพื้นฐานของจังหวัด
เพื่อการบริการประชาชน

คณะอนุกรรมการพิจารณาข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ



กลุ่มกระบวนการบริการของส่วนราชการ และจังหวัด

ให้ส่วนราชการ และจังหวัด เห็นชอบในกระบวนการงานที่คณะกรรมการเสนอ ไปดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.3 แนวทางการดำเนินการ

หลักเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการและการพิจารณาข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ

หลักเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการ ของส่วนราชการ

1. เป็นกระบวนการหลักหรือสอดคล้องกับภารกิจหลักของส่วนราชการ
2. เป็นกระบวนการที่มีผู้รับบริการสูง
3. ปรับปรุงแล้วมีผลดีต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญ
4. สามารถนำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติได้ ภายในระยะเวลา 12 เดือน
5. เอื้อประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของส่วนราชการอื่น หรือบริการของภาครัฐโดยรวม



หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ การเปลี่ยนแปลงฯ ของคณะกรรมการฯ

1. มีการกำหนดแผนงาน กิจกรรม และกรอบระยะเวลา ในข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ฯ อย่างชัดเจน
2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ทีมงาน รวมทั้งกำหนดงบประมาณเพื่อรองรับการดำเนินงาน
3. มีการแสดงข้อมูลเปรียบเทียบแผนการดำเนินการและการคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นหากมีการปรับปรุงตามแผนฯ
4. มีการกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจน
(การให้บริการรวดเร็วขึ้น , การใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งครอบคลุมทั้งบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เป็นต้น , คุณภาพการบริการดีขึ้น เช่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ข้อมูลที่ให้บริการมีความถูกต้องทันต่อเวลา เป็นต้น)

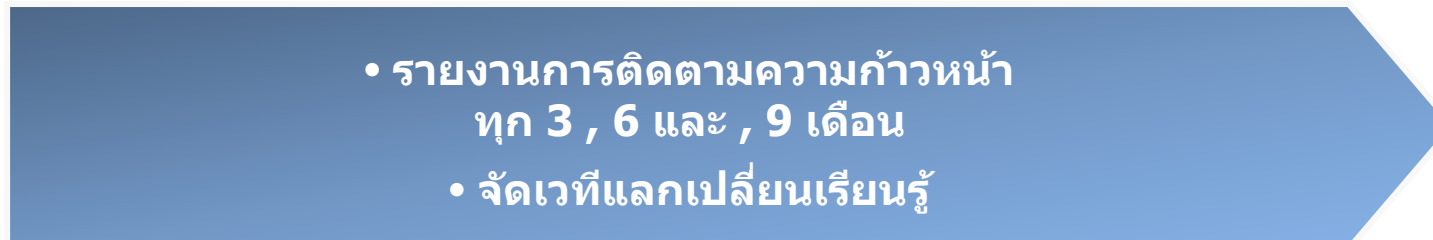
2.3 แนวทางการดำเนินการ

ภาพรวมการดำเนินการ

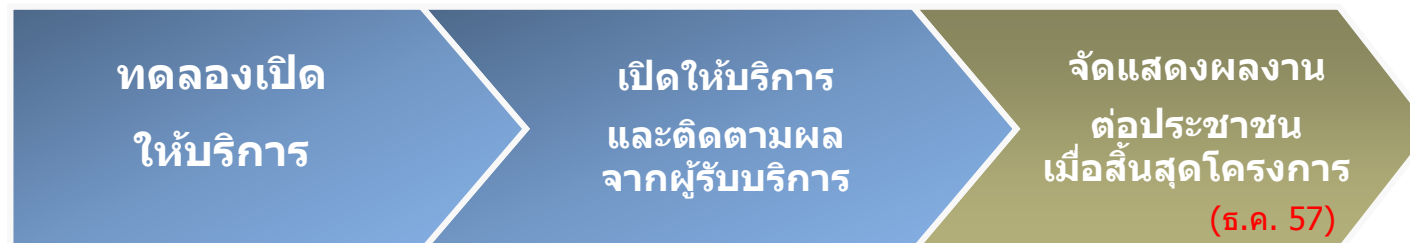
ระยะที่ 1 ออกแบบกระบวนการ



ระยะที่ 2 พัฒนาการกระบวนการ



ระยะที่ 3 ให้บริการและปรับปรุงระบบ



3

เป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานเพื่อการบริการประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ส่วนราชการและจังหวัดนอกเหนือจากที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานบริการประชาชนเชิงบูรณาการ 4 ด้าน จะดำเนินการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ตามแบบจำลองการพัฒนาางานบริการ (**Maturity Model**) โดยคณะกรรมการกลั่นกรองข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ เป็นผู้กำหนดกระบวนการงานให้ส่วนราชการ สำหรับจังหวัดให้เสนอรายชื่อกระบวนการงานให้คณะกรรมการกลั่นกรองข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ พิจารณา



แนวทางการพัฒนางานบริการ


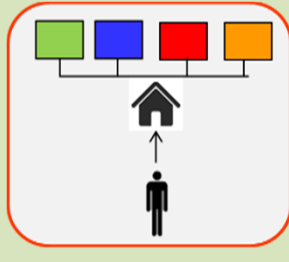
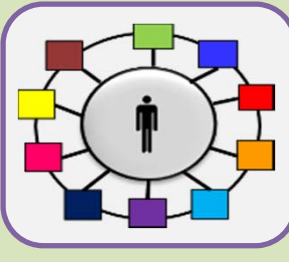
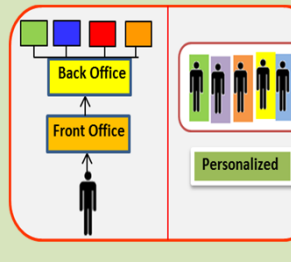
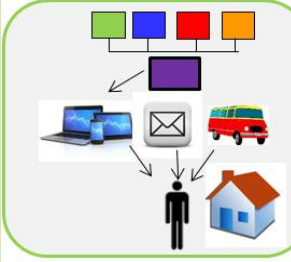
รูปแบบการพัฒนา	คุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย	ตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
การพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก โดยที่ช่องทางในการให้บริการปกติยังไม่สามารถตอบสนองได้ครอบคลุมและเพียงพอกับความต้องการ หน่วยงานที่มีลักษณะงานบริการประเภท งานกำกับบังคับใช้ระเบียบกฎหมาย งานอนุมัติใบอนุญาตทางราชการ และงานจัดบริการสาธารณะพื้นฐาน ที่สามารถพัฒนาช่องทางการให้บริการอื่นๆ เพิ่มเติม 	กรมสรรพากร กรมการขนส่งทางบก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมการปกครอง กรมที่ดิน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมอนามัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ
การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและบูรณาการการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่มีงานบริการที่ต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานที่มีงานบริการที่ต้องใช้ทรัพยากรหรือแบ่งปันข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ 	กองทัพบก กรมการกงสุล กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรมการปกครอง กรมที่ดิน กรมการพัฒนาชุมชน กรมชลประทาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฯลฯ
การพัฒนาการให้บริการทางเลือกเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก และหลากหลายกลุ่มความต้องการ หน่วยงานที่มีมาตรฐานการให้บริการขั้นพื้นฐานดีอยู่แล้ว ต้องการยกระดับและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีและหลากหลายขึ้น 	กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมการขนส่งทางบก กรมการค้าภายใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมการปกครอง กรมที่ดิน สำนักงานประกันสังคม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์ ฯลฯ)
การพัฒนาการบริการรูปแบบหน้าตาต่างเดียว	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่มีกระบวนการเชื่อมโยงการให้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ เช่น การให้บริการการประกอบธุรกิจ (Doing Business) และการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ฯลฯ 	<p>Doing Business</p> <ul style="list-style-type: none"> กรมสรรพากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมสรรพากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมที่ดิน กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต กรมการขนส่งทางบก สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร รั้ววิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง (การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)) ฯลฯ งานทะเบียนราษฎร กรมสรรพากร กรมการกงสุล กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรมการขนส่งทางบก กรมการปกครอง กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม ฯลฯ

Customer Services


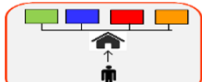


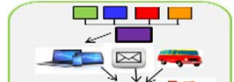


แบบจำลองระดับการพัฒนาางานบริการ (Service Maturity Model)

แบบจำลองระดับการพัฒนาางานบริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

1	2	3	4	5
1 บริการ 1 ส่วนราชการ	1 ส่วนราชการ หลาย งานบริการ (รับเรื่องส่งต่อ)	ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (ของแต่ละด้าน)	Government Link (ข้ามหน่วยงาน)/ Services Package/ Personalized	Government You Design / Collaborative Services
				
เป็นการให้บริการเฉพาะใน งานที่แต่ละส่วนราชการ รับผิดชอบ ณ สถานที่ตั้งของแต่ละ ส่วนราชการ	เป็นการให้บริการแบบ รวมศูนย์บริการโดยนำ งานบริการที่แตกต่าง กันในแต่ละส่วนราชการ มารวมให้บริการ ณ สถานที่เดียวกัน แต่ต่างหน่วยต่าง ดำเนินการ	เป็นการให้บริการแบบ รวมศูนย์บริการที่นำ หลายงานบริการมา ให้บริการได้เบ็ดเสร็จ โดยมีการมอบอำนาจ ให้ดำเนินการแทนกัน	เป็นการให้บริการแบบ ข้ามหน่วยงาน โดยประชาชนสามารถ รับบริการของทุกงาน บริการได้ที่ ทุกส่วนราชการ	เป็นการให้บริการแบบ เสมือนจริง (Virtual Service) โดยประชาชน สามารถขอรับบริการ ที่ใดก็ได้ รูปแบบใด ก็ได้ตามความต้องการ ซึ่งเป็นลักษณะการ บริการเชิงรุก

แบบจำลองระดับการพัฒนางานบริการ (Service Maturity Model)

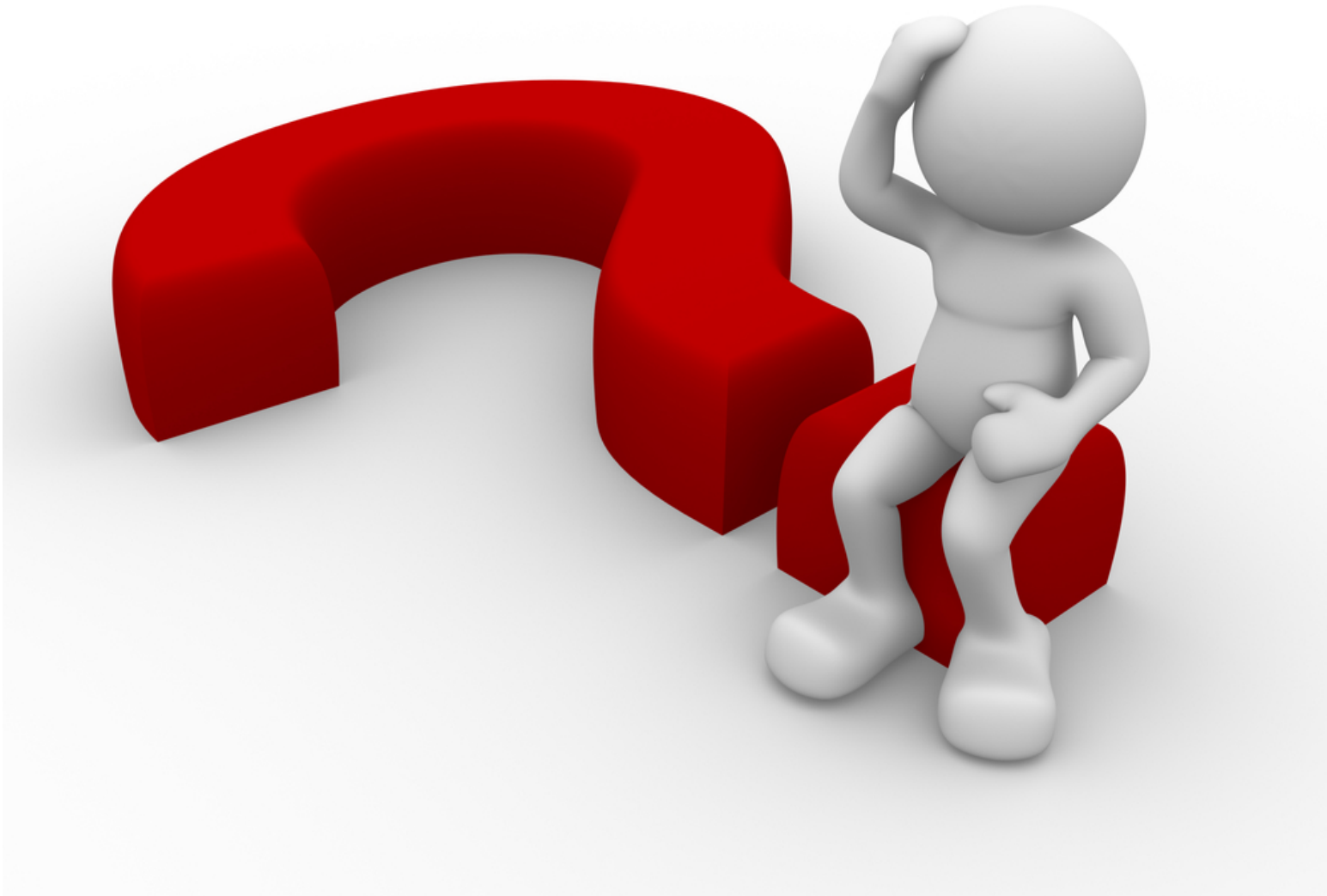
ระดับ องค์ประกอบ	1	2	3	4	5
	1 บริการ 1 ส่วนราชการ	1 ส่วนราชการ หลาย งานบริการ (รับเรื่องส่งต่อ)	ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (ของแต่ละด้าน)	Government Link (ข้ามหน่วยงาน)/ Services Package/ Personalized	Government You Design / Collaborative Services
บุคลากร ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่แต่ละส่วนราชการให้บริการงานบริการของตน เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะด้าน 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่แต่ละส่วนราชการมารวมการให้บริการ จุดบริการเดียวกัน เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะด้าน 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ 1 คนให้บริการแทนหลายส่วนราชการ เอกชนรับจ้างให้บริการแทนรัฐ เจ้าหน้าที่มีความรู้ทุกเรื่องที่ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ 1 คนให้บริการแทนหลายส่วนราชการ เอกชนรับจ้างให้บริการแทนรัฐ เจ้าหน้าที่สามารถเชื่อมโยงทุกงานบริการภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างหุ้นส่วนความร่วมมือในการให้บริการระหว่างภาครัฐ (ส่วนกลาง vs. ท้องถิ่น) + เอกชน + ประชาสังคม เจ้าหน้าที่สามารถเชื่อมโยงทุกงานบริการภาครัฐ เอกชน / ประชาสังคม เข้ามาแข่งขันให้บริการแทนรัฐ
รูปแบบ การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> 1 บริการ 1 ส่วนราชการ ให้บริการ ณ สถานที่ของแต่ละส่วนราชการ e-Service เฉพาะส่วนราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> 1 บริการ รับงานบริการที่เกี่ยวข้องแทนหลายส่วนราชการ ให้บริการ ณ ศูนย์รวมการให้บริการ (สถานที่ราชการ หรือ เอกชน) e-Service เฉพาะส่วนราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> 1 บริการ ให้บริการในงานบริการที่เกี่ยวข้องแบบเบ็ดเสร็จ แทนหลายส่วนราชการ ให้บริการ ณ ศูนย์รวมการให้บริการ (สถานที่ราชการ หรือ เอกชน) มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย มีระบบเชื่อมโยงงานบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกันทั้ง e-Service และ ไม่ใช่ e-Service 	<ul style="list-style-type: none"> 1 ส่วนราชการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแทนหลายส่วนราชการ + เชื่อมโยงงานบริการกับทุกส่วนราชการ ประชาชนสามารถรับบริการได้ ณ ส่วนราชการทุกที่ และสถานที่เอกชนที่กำหนด มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ มีระบบเชื่อมโยงทุกงานบริการภาครัฐทั้ง e-Service และ ไม่ใช่ e-Service 	<ul style="list-style-type: none"> 1 ส่วนราชการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแทนหลายส่วนราชการ + เชื่อมโยงงานบริการกับทุกส่วนราชการ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย โดยประชาชนสามารถเลือกรับบริการแบบ virtual services ได้ทุกงานบริการ (ไม่ต้องเดินทางมารับบริการ ณ จุดบริการ) ผู้รับบริการได้รับการบริการเชิงรุก และสามารถเลือกรูปแบบบริการตามความต้องการของตนเอง มีระบบเชื่อมโยงทุกงานบริการภาครัฐทั้ง e-Service และ ไม่ใช่ e-Service
สถานที่	 <ul style="list-style-type: none"> การให้บริการ ณ หน่วยงาน 	 <ul style="list-style-type: none"> การให้บริการ ณ ศูนย์รวมบริการ 	 <ul style="list-style-type: none"> การให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ 	 <ul style="list-style-type: none"> บริการตามความต้องการทั้งในสถานที่และ นอกสถานที่ 	 <ul style="list-style-type: none"> บริการทุกที่ ทุกเวลา บริการแบบส่งตรงถึงบ้าน

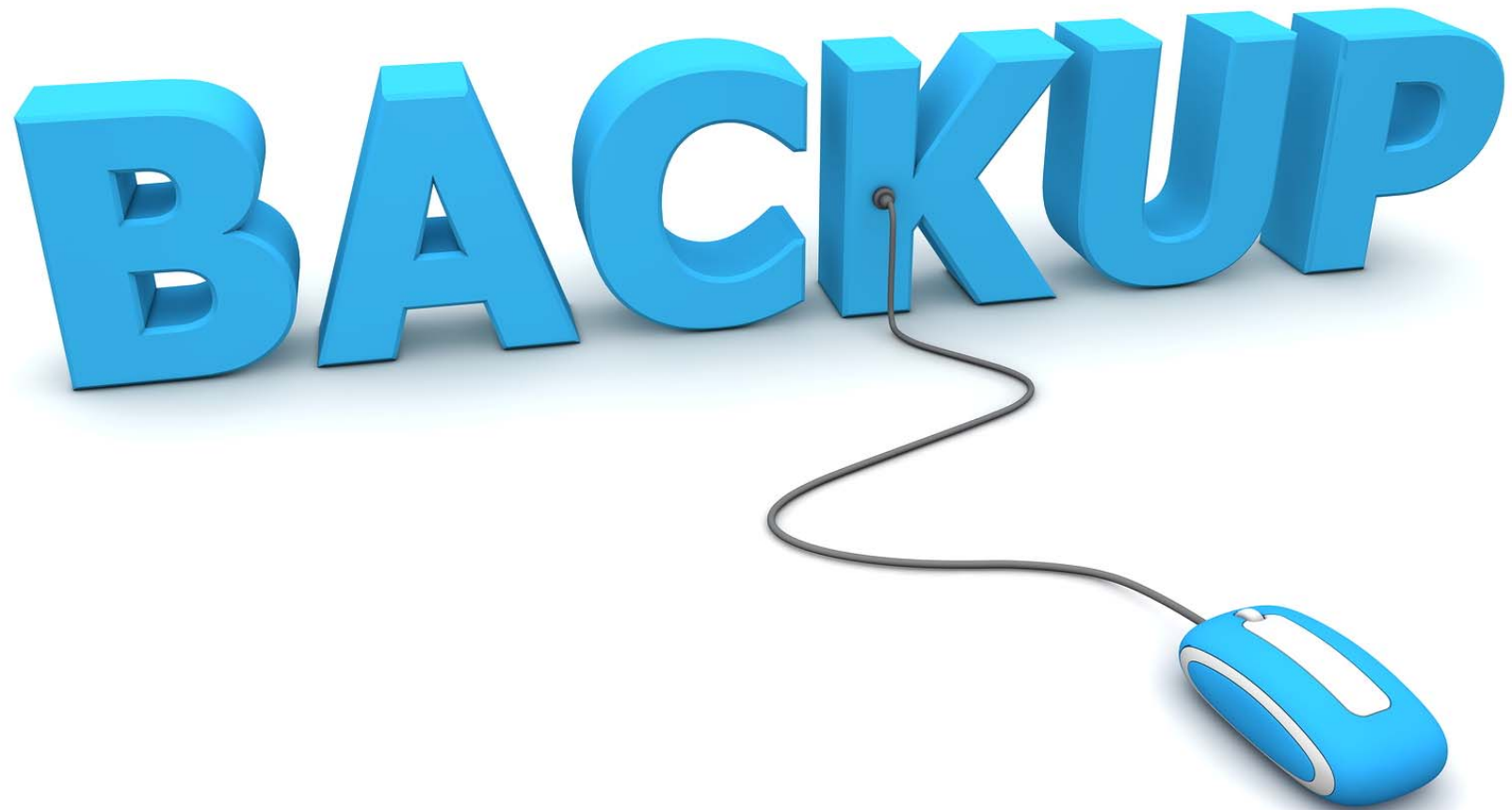
แบบจำลองระดับการพัฒนาางานบริการ (Service Maturity Model)

ระดับ	1	2	3	4	5
	1 บริการ 1 ส่วนราชการ	1 ส่วนราชการ หลาย งานบริการ (รับเรื่องส่งต่อ)	ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (ในแต่ละด้าน)	Government Link (ข้ามหน่วยงาน)/ Services Package/ Personalized	Government You Design /Collaborative Services
องค์ประกอบ Internal Process	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบ back office (บางส่วน) 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบ back office (ครบทั้ง 11 ระบบ) 	<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงระบบ back office ระหว่างหน่วยงาน บริหารจัดการทรัพยากรร่วมกัน (คน IT งบประมาณ ...) 	<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงระบบ back office ระหว่างหน่วยงาน บริหารจัดการทรัพยากรร่วมกัน (คน IT งบประมาณ ...) 	<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงระบบ back office ระหว่างหน่วยงาน บริหารจัดการทรัพยากรร่วมกัน (คน IT งบประมาณ ...)
กฎ ระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> กฎ ระเบียบ/มาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> บันทึกข้อตกลง มอบอำนาจ 	<ul style="list-style-type: none"> มอบอำนาจ สัญญาจ้างเอกชน 	<ul style="list-style-type: none"> มอบอำนาจ สัญญาจ้างเอกชน ปรับปรุงกฎหมายที่เป็นอุปสรรค 	<ul style="list-style-type: none"> มอบอำนาจ สัญญาจ้างเอกชน ปรับปรุงกฎหมายที่เป็นอุปสรรค



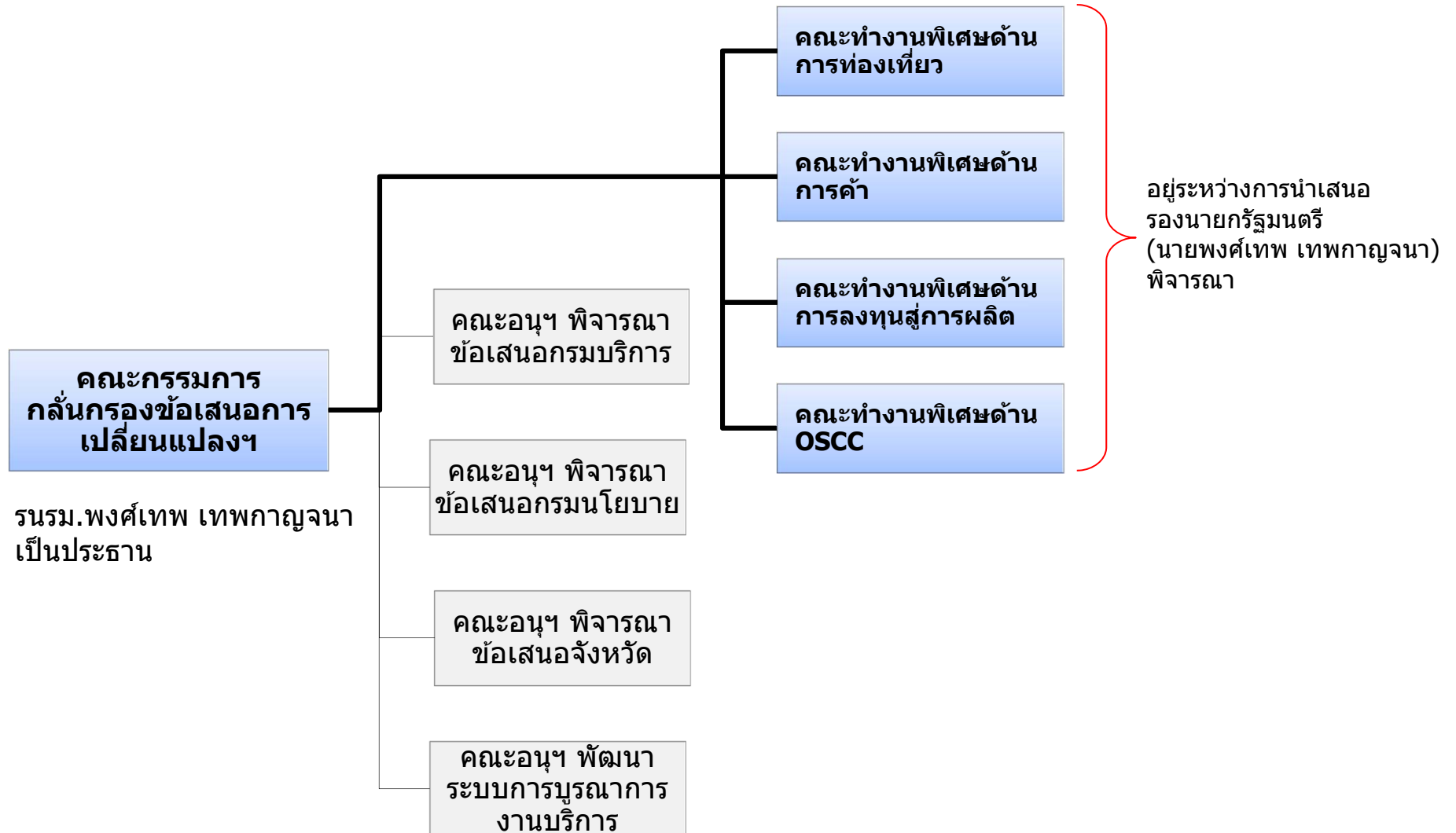
**การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานเพื่อการบริการประชาชน
และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน**





2.2 กลไกการดำเนินการ

โครงสร้างคณะกรรมการกลั่นกรองข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานบริการภาครัฐ



2.2 กลไกการดำเนินการ

คณะอนุกรรมการพิจารณาข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ คณะที่ 1 (กรมบริการ)

(1) นายสมประสงค์ บุญยะชัย	ประธานอนุกรรมการ
(2) ผู้แทนกระทรวง ICT	อนุกรรมการ
(3) นายกลินท์ สารสิน	อนุกรรมการ
(4) นายวิเชียร จิงวีโรจน์	อนุกรรมการ
(5) นายศิริพล ยอดเมืองเจริญ	อนุกรรมการ
(6) ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	อนุกรรมการ
(7) ผู้แทนสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	อนุกรรมการ
(8) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและเลขานุการ
(9) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะอนุกรรมการพิจารณาข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ คณะที่ 3 (จังหวัด)

(1) นายครรชิต มาลัยวงศ์	ประธานอนุกรรมการ
(2) ผู้แทนกระทรวง ICT	อนุกรรมการ
(3) ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย	อนุกรรมการ
(4) นายไพรัช ธีชัยพงษ์	อนุกรรมการ
(5) นายทรงศักดิ์ วงศ์ภูมิวัฒน์	อนุกรรมการ
(6) นายมนุชญ์ วัฒนโกเมร	อนุกรรมการ
(7) นางสาวอาริตรา ธรรมธัช	อนุกรรมการ
(8) ผู้แทนสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	อนุกรรมการ
(9) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและเลขานุการ
(10) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะอนุกรรมการพิจารณาข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ คณะที่ 2 (กรมนโยบาย)

(1) นายวิษณุ เครืองาม	ประธานอนุกรรมการ
(2) ผู้แทนกระทรวง ICT	อนุกรรมการ
(3) ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	อนุกรรมการ
(4) นายพยงค์กิตต์ชาติสุทธิผล	อนุกรรมการ
(5) นายชูเกียรติ รัตนชัยชาญ	อนุกรรมการ
(6) นายสุภศักดิ์ กฤษณามระ	อนุกรรมการ
(7) ผู้แทนสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	อนุกรรมการ
(8) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและเลขานุการ
(9) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบการบูรณาการงานบริการประชาชน

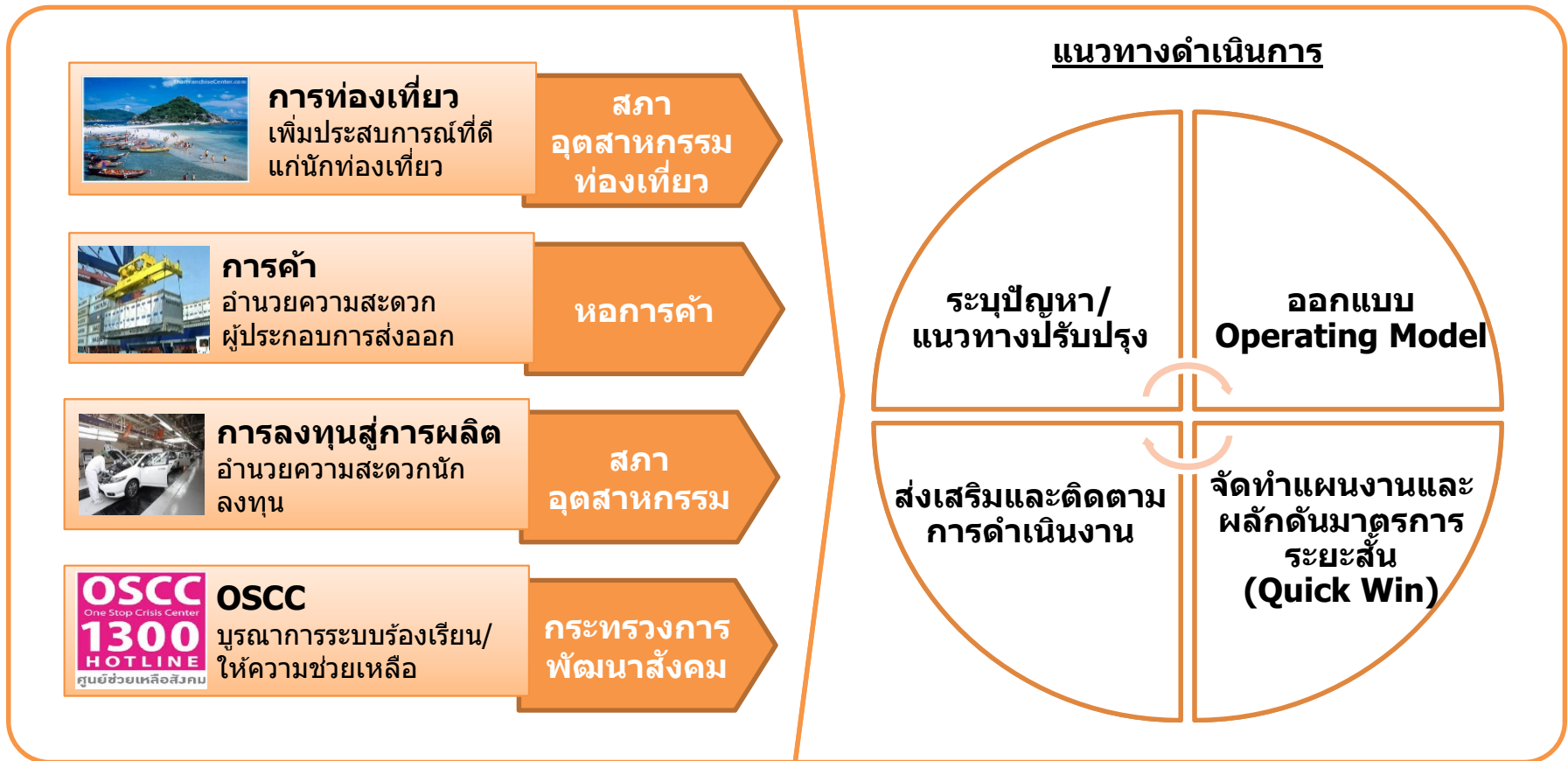
(1) นายอรพงศ์ เทียนเงิน	ที่ปรึกษา
(2) นายพงศ์ศักดิ์ คุ้ม สเมสันต์	ประธานอนุกรรมการ
(3) นายธนพิชญ์ มูลพฤกษ์	รองประธานอนุกรรมการ
(4) ผู้แทนกระทรวง ICT	อนุกรรมการ
(5) ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย	อนุกรรมการ
(6) ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร.	อนุกรรมการ
(7) นางสาวปรมาภรณ์ ปราสาททองโอสถ	อนุกรรมการ
(8) นางวิลาสินี พุทธิการ์นต์	อนุกรรมการ
(9) ผู้แทนสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	อนุกรรมการ
(10) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและเลขานุการ
(11) เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

3

เป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานเพื่อการบริการประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนในเชิงบูรณาการ 4 ด้าน

มติคณะกรรมการกลั่นกรองข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ ครั้งที่ 3/2556 วันที่ 9 กันยายน 56 มุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนในเชิงบูรณาการ 4 ด้าน โดยเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน (Matching Fund) ในลักษณะคณะทำงานพิเศษ 4 คณะ ซึ่งมีสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นฝ่ายเลขานุการของทุกคณะ



หมายเหตุ: รองนายกรัฐมนตรี (นายพงศ์เทพ เทพกาญจนา) ได้กราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบด้วยแล้ว

3

เป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานเพื่อการบริการประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ปฏิทินการดำเนินงาน



	การดำเนินการ	มี.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.				
		56	56	56	56	57	→	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
								57	57	57
1.	คณะกรรมการกลั่นกรองฯ กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือก กระบวนการของส่วนราชการและหลักเกณฑ์ การพิจารณาข้อเสนอฯ	▲								
2.	จัดประชุมเปิดตัวโครงการการสร้างความตระหนักร่วมกัน (Kick Off)		▲							
3.	ส่วนราชการจัดส่งรายชื่อกระบวนการ พร้อมข้อเสนอการปรับปรุง โดยย่อ (กรณีจังหวัด)		▲							
4.	คณะอนุกรรมการฯ พิจารณารายชื่อกระบวนการ (กรณีจังหวัด)			▲						
5.	สำนักงาน ก.พ.ร. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ส่วนราชการ วิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ			▲						
6.	ส่วนราชการจัดทำข้อเสนอฯ และ สำนักงาน ก.พ.ร. เปิดคลินิกให้ คำปรึกษาการจัดทำข้อเสนอ			▲						
7.	ส่วนราชการส่งข้อเสนอฯให้สำนักงาน ก.พ.ร				▲					
8.	คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาข้อเสนอฯ					▲				
9.	คณะกรรมการกลั่นกรองพิจารณาให้ความเห็นชอบ					▲				
10.	ส่วนราชการดำเนินการตามข้อเสนอฯ						ม.ค. - ก.ย. 57			
11.	ส่วนราชการรายงานและสรุปผลความก้าวหน้าของการดำเนินงาน เสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองฯ						▲	▲	▲	
							รายงานความก้าวหน้า 3 , 6 , 9 เดือน			
12.	ส่วนราชการทดลองระบบใหม่ให้บริการประชาชน								ก.ย. 57 - ธ.ค. 57	
									■	
13.	จัดมหกรรมแสดงผลงานต่อประชาชน									ธ.ค. 57
										★