

สรุปประเด็นการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556

เรื่อง “มิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ”

วันพุธที่ 16 ตุลาคม 2556 เวลา 08.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ 2 – 4 ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

การเสวนา เรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเพื่อให้บริการประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน”

โดย คุณวรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา สุทธปรีดา
ที่ปรึกษาการพัฒนากระบวนการ สำนักงาน ก.พ.ร.

บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ

ในอดีตระบบราชการไทยเปรียบเสมือนไดโนเสาร์ เต่าล้านปี ดูโบราณ และเป็นการให้บริการแบบยักยอก ดังนั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของระบบราชการไทย จึงได้ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545 มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ จะต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่สำคัญ คือ หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 29 ทุลาการต้องทำแผนภูมิต้นตอนการปฏิบัติราชการ ที่มีระยะเวลาที่ชัดเจน และต้องแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบด้วย มาตรา 30 – 32 ทุกกระทรวงและจังหวัดจะต้องมีศูนย์บริการร่วม การดำเนินการดังกล่าวจะนำไปสู่การปฏิบัติได้ สำหรับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. และทุกส่วนราชการจะต้องมีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยมีบทบาท 3 C ดังนี้

- Catalyst คือการส่งเสริม กระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ
- Coaching คือ การเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ
- Co-operation คือ การแสวงหาความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ

โดยจะเน้นการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- No Wrong Door ประชาชนสามารถรับบริการจากภาครัฐได้ทุกที่
- One Stop Service การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- e - Service การส่งเสริมการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- Service Level Agreement การกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน
- เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เพียงยื่นบัตรประจำตัวประชาชนก็สามารถทำภารกิจภาครัฐได้ทุกเรื่อง

สรุปประเด็นการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556

เรื่อง “มติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ”

วันพุธที่ 16 ตุลาคม 2556 เวลา 08.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ 2 – 4 ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ปี พ.ศ. 2554 ได้มีการวิจัยผลการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ว่ามีการดำเนินการครบทุกมาตราหรือไม่ ผลจากการวิจัยพบว่ายังมี 6 มาตราที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ได้แก่ (1) การให้บริการรับข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (2) การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานราชการ (3) การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ (4) การเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการทำงาน (5) การทบทวนบทบาทภารกิจของภาครัฐ และ (6) การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจหรือกระทบสิทธิเสรีภาพประชาชน จากการศึกษาดังกล่าว จึงได้มีมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ซึ่งมีโครงการทั้งหมด 8 โครงการ โดยโครงการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน และโครงการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในส่วนราชการ

โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน “1 ส่วนราชการ 1 ปรับปรุงบริการ” ของภาครัฐ

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ในส่วนการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ได้เสนอให้มีการพัฒนารูปแบบการดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนี้ มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 เห็นชอบแผนการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เสนอ โดยในยุทธศาสตร์การบริหารราชการแผ่นดิน (Internal Process) สำนักงาน ก.พ.ร. รับผิดชอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วยระบบบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการปรับปรุงงานบริการประชาชนอย่างน้อย 1 งานบริการด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

วันที่ 8 -9 สิงหาคม 2556 นายกรัฐมนตรีในการประชุมกับคณะหัวหน้าส่วนราชการได้มอบหมายให้ทุกส่วนราชการต้องจัดทำกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานร่วมกันข้ามกระทรวง โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับผิดชอบจัดทำกระบวนการ และการกำหนดตัวชี้วัดร่วม (Joint KPI) และให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานงบประมาณ และสำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำตัวชี้วัดร่วม (Joint KPI) และทบทวนแผนของกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ในการให้บริการประชาชนจะต้องมองในเรื่องของการบูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยเลือกจาก 29 เรื่องในยุทธศาสตร์ประเทศมาดำเนินการ

เป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเพื่อการบริการประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy)				
1. เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ	7. SMEs	13. การส่งเสริมการลงทุน	19. ระบบประกันสุขภาพ	25. เพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ
2. โชนนิงการเกษตร	8. OTOP	14. การวิจัยและพัฒนา	20. การคุ้มครองทางสังคม (OSCC)	26. บูรณาการการบริหารราชการเชิงพื้นที่
3. ศูนย์กลางการผลิต	9. วิสาหกิจชุมชน	15. การกระตุ้นยอดส่งออก	21. พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	27. การจัดการข้อมูลและบูรณาการองค์ความรู้ในภาครัฐ (g4share)
4. อุตสาหกรรมศักยภาพ	10. เขตเศรษฐกิจพิเศษ	16. แก้ไขปัญหาความไม่เท่าเทียม และเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง	22. เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Green City)	28. การแก้ไขปัญหาชายแดนใต้
5. การท่องเที่ยว	11. การค้าชายแดนและความมั่นคง	17. พัฒนาคมนาคมช่วงชีวิต	23. การรับมือและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	29. การดำเนินการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2558
6. ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ	12. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	18. ปฏิรูปการศึกษา แรงงาน และอาชีวศึกษา	24. นโยบายการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม	

จากยุทธศาสตร์ประเทศ 29 เรื่อง รัฐบาลให้ความสำคัญกับ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 กลุ่มกระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นการศึกษากระบวนการบูรณาการงานให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงงานบริการหลายส่วนราชการ 4 ด้าน เพื่อสร้างความร่วมมือในการส่งมอบบริการให้ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- **การท่องเที่ยว** เป็นการเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว โดยเน้นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนประทับใจ จะต้องให้ความสำคัญกับการบูรณาการเรื่องการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นความหวังของการทำรายได้เข้าประเทศ
- **การลงทุนสู่การผลิต** เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุน โดยเน้นการลงทุนในประเทศ ผู้ประกอบการจากต่างประเทศจะเข้ามาลงทุนในประเทศไทย จะต้องขอส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เดิมจะต้องใช้เวลา 7 เดือน - 3 ปี ทำให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนใจไปลงทุนในประเทศอื่น จึงจะต้องทำการศึกษาว่าเกิดปัญหาอะไร เพื่อหาแนวทางแก้ไข
- **การค้า** เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ สามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้สะดวก เช่น การส่งออกบาร์บีคิวแช่แข็ง วัตถุดิบจะประกอบด้วย หมู กุ้ง ผัก เดิมผู้ประกอบการจะต้องขออนุญาตกรมปศุสัตว์ในการส่งออกเนื้อหมู กรมประมงในการส่งออกกุ้ง และกระทรวงเกษตรในการส่งออกผัก ดังนั้นส่วนราชการจะต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะบูรณาการการส่งออก ในเรื่องขั้นตอนระยะเวลาและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดคอร์รัปชันลดลง

- **OSCC 1300 hotline** เป็นการบูรณาการระบบร้องเรียน/ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นนโยบายรัฐบาลที่จะบูรณาการ OSCC 1300 ทำภารกิจ 4 ด้าน ในเรื่องคุณแม่วัยใส (สธ.) การใช้แรงงานเด็ก (รง.) การค้ามนุษย์ (ตช.) การกระทำรุนแรงต่อเด็กสตรีคนชรา (พม.) ซึ่ง OSCC จะเป็นผู้รับแจ้งเหตุ และส่งต่อไปกับหน่วยที่รับผิดชอบ หลังจากนั้นจะติดตามการดำเนินการว่าเป็นอย่างไร จนกว่าจะแล้วเสร็จ

ส่วนที่ 2 กลุ่มกระบวนการงานบริการของส่วนราชการ และจังหวัด โดยให้ส่วนราชการและจังหวัด เห็นชอบในกระบวนการที่คณะกรรมการเสนอ ไปดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

- กรมบริการ เป็นปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อการบริการประชาชน
- กรมนโยบาย เป็นปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อการบริการภาครัฐ
- จังหวัด เป็นปรับปรุงกระบวนการงานบริการสาธารณะพื้นฐานของจังหวัดเพื่อการบริการประชาชน

แบบจำลองระดับการพัฒนาบริการ (Service Maturity Model)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ออกแบบรูปแบบการให้บริการ โดยจัดทำแบบจำลองระดับการพัฒนาบริการ (Service Maturity Model) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

- **ระดับที่ 1 : 1 บริการ 1 ส่วนราชการ** เป็นการให้บริการเฉพาะในงานที่แต่ละส่วนราชการรับผิดชอบ สถานที่ตั้งของแต่ละส่วนราชการ
- **ระดับที่ 2 : 1 ส่วนราชการ หลายงานบริการ (รับเรื่องส่งต่อ)** เป็นการให้บริการแบบรวมศูนย์บริการโดยนำงานบริการที่แตกต่างกันในแต่ละส่วนราชการมารวมให้บริการ ณ สถานที่เดียวกัน แต่ต่างหน่วยต่างดำเนินการ
- **ระดับที่ 3 : ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (ของแต่ละด้าน)** เป็นการให้บริการแบบรวมศูนย์บริการที่นำหลายงานบริการมาให้บริการได้เบ็ดเสร็จโดยมีการมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนกัน
- **ระดับที่ 4 : Government Link (ข้ามหน่วยงาน)/Services Package/ Personalized** เป็นการให้บริการแบบข้ามหน่วยงาน โดยประชาชนสามารถรับบริการของทุกงานบริการได้ที่ทุกส่วนราชการ
- **ระดับที่ 5 : Government You Design /Collaborative Services** เป็นการให้บริการแบบเสมือนจริง (Virtual Service) โดยประชาชนสามารถขอรับบริการที่ใดก็ได้ รูปแบบใดก็ได้ตามความต้องการ ซึ่งเป็นลักษณะการบริการเชิงรุก เช่น กรมสรรพากร ลูกค้าสามารถเสียภาษีได้จากที่บ้าน