

สำนักงาน ก.พ.ร. จัดการเสวนาเวทีปัญญา สัมมนาเวที “แบ่งปันประสบการณ์: การนำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีในสวนราชการไปสู่การปฏิบัติ”

เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2553 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดการเสวนาเวทีปัญญา สัมมนาเวที “แบ่งปันประสบการณ์: การนำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีในสวนราชการไปสู่การปฏิบัติ” ณ ห้องกษัตริย์ศึก 2 โรงแรมเดอะทวินทาวเวอร์ กรุงเทพฯ โดยมีนางสุพรรณิ ไพรัชเวทย์ ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.เป็นประธานเปิดงาน โดยเวทีเสวนาปัญญา สัมมนาเวทีได้รับความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานในการนำประสบการณ์ในการพัฒนาระบบราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมาแลกเปลี่ยนกันมาอย่างต่อเนื่อง สำหรับการเสวนาในครั้งนี้เป็นการแบ่งปันประสบการณ์การนำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีในสวนราชการไปสู่การปฏิบัติอย่างมีสัมฤทธิ์ผล ซึ่งสวนราชการได้ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีซึ่งกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร และหลักธรรมาภิบาลที่สำคัญต่อหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน คือ หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม ความโปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ภาวะรับผิดชอบ และวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ โดยมีเจตนารมณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมาเป็นตัวตั้งในการกำหนดนโยบาย และมีมาตรการหรือโครงการในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน สวนราชการต้องให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลองค์กรที่ดีเพื่อการตอบสนองต่อสังคม ตั้งแต่ปี 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการเผยแพร่วิธีการจัดทำนโยบายกำกับองค์กรที่ดี หรือ Corporate Governance ภาคเอกชน CG ถือว่าเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องประกาศเจตนารมณ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ทราบว่าองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี ที่ได้สอดแทรกหลักธรรมาภิบาล Governance ไว้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเชื่อถือศรัทธาและมีผู้เข้ามาลงทุนในองค์กร รวมทั้งผู้รับบริการจะได้ทราบว่า จะได้รับการบริการที่ดีอย่างไร โดยหลังจากที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ศึกษาแล้วเห็นว่าภาคราชการแต่ละสวนราชการ ควรได้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี และมีการประกาศเจตนารมณ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ ทั้งนี้สวนราชการต่างๆ ได้มีการดำเนินการที่กำหนดไว้แต่ละด้าน และนำไปใช้จริง คือด้านรัฐและสังคม ด้านบุคลากร ด้านองค์กร และด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสวนราชการได้ดำเนินการและได้นำไปสู่การปฏิบัติแล้วตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดไว้ในตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดการนำองค์กร และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าหลายสวนราชการที่ได้ดำเนินการกำหนดนโยบายกำกับดูแลตนเองที่ดีในแต่ละด้าน รวมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีสวนราชการที่ได้รับเชิญมาเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ และวิธีการที่แต่ละองค์กรได้ดำเนินการมาแล้ว เพื่อการนำไปสู่ความเข้าใจได้อย่างรวดเร็วและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน โดยมีท่านผู้แทนสวนราชการได้ให้เกียรตินำการเสวนาจากสวนราชการ 3 หน่วยงานเข้าร่วมนำการเสวนา คือ

นายมนัส กำเนิดมณี ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน โดยกรมฯ ได้ดำเนินการด้านนโยบายภาครัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างจริงจังและต่อเนื่องส่งเสริม เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามาส่วนร่วมในการดำเนินงาน และได้รับความสำเร็จอย่างที่ใฝ่หาเป็นเป็นอย่างดี

นายวชิระ เพ็งจันทร์ รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต ซึ่งในปีงบประมาณ 2552 นี้ กรมฯได้รับรางวัลจากสำนักงาน ก.พ. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

นายเจษฎา อริยฉัตรกุล ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร กรมชลประทาน ซึ่งกรมชลประทานได้รับรางวัลนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง จากกระทรวงการคลัง รางวัลชนะเลิศประเภทการให้บริการประชาชน E-Custom ระบบการนำเข้าและส่งออกแบบไร้เอกสาร จากสำนักงาน ก.พ.ร.

นายอนุชิต สุนสวัสดิกุล ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มพัฒนาระบบการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการให้เกียรติทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการเสวนาในครั้งนี้

โดยนายอนุชิตได้กล่าวเริ่มการเสวนาว่าสิ่งสำคัญของการมีนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีนั้นคือ การแปลงนโยบายมาสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม โดยการเสวนานี้จะเป็นเวทีที่ทำให้หน่วยงานราชการที่รับฟังการเสวนาได้นำตัวอย่างของการนำนโยบายฯไปสู่การปฏิบัติผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ โดยหน่วยงานราชการทั้ง 3 หน่วยงานที่ได้รับเชิญมาเป็นต้นแบบในการนำนโยบายฯไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

การเสวนาเริ่มจากนายมนัส กำเนิดมณี ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทานได้กล่าวว่าจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น ทางกรมชลประทานได้มีนโยบายหลักในการปฏิบัติงานคือ การมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการชลประทานภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน นอกจากนี้กรมชลประทานมีแนวทางการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ โดยแบ่งนโยบายเป็น 3 ด้านได้แก่ นโยบายด้านรัฐคือการดำเนินการตามพ.ร.บ.ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นโยบายด้านสังคม ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานชลประทาน การพัฒนาเครือข่ายเยาวชน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่การพัฒนาแหล่งน้ำ โดยดำเนินงานด้านผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารจัดการน้ำ โดยการควบคุมคุณภาพน้ำชลประทานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

ความท้าทายขององค์กรคือความต้องการการใช้น้ำ ปัญหาโลกร้อน เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการ ด้านการเกษตรและอุตสาหกรรม-คือ น้ำ – อาหาร – และพลังงาน ซึ่งคาดว่าในปี 2050 จะเกิดวิกฤตการใช้น้ำ ซึ่งต้องมีการวางยุทธศาสตร์ กำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ และหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากไม่มีสิ่งใดในโลกที่ใช้ทดแทนน้ำได้ ดังนั้นการบริหารจัดการต้อง Manage ยุทธศาสตร์ กับจริยธรรมเข้าในเนื้องานปกติ และดึงออกมาเป็นแนวทางการปฏิบัติด้านรัฐ สนองรัฐโดยความเป็นกลางทางการเมือง ความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ ส่วนด้านสังคมคืองานที่ดูแลประชาชน และ

เกษตรกร เครือข่ายการมีส่วนร่วม ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน การปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้เหมาะสม สิ่งที่เป็นความท้าทายของกรมฯ คือการปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนในองค์กร ได้เชิญวิศวกรของกรมฯ ให้เป็นผู้เข้าไปรับฟังความต้องการของประชาชน ต้องพูดน้อย จับประเด็นคำถาม และรับฟังอย่างตั้งใจ มีการวางระบบ รับฟังความคิดเห็นทุกขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นงานที่ทำปัจจุบันนี้ 80% มาจากความต้องการของประชาชน อีก 10% มาจากยุทธศาสตร์พัฒนาความมั่นคงของประเทศ และปัญหาคุณภาพน้ำ กรมฯ มุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาลนำไปใช้ในระบบ โดยบางครั้งมีการปรับโครงสร้างองค์กร นำ Organizational Governance ยกระดับส่วนราชการให้ประเทศมีการปรับเปลี่ยนองค์กรในทางที่ดีขึ้น

ทางด้านนายเจษฎา อริยจักรกุล ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากรเจ้าของรางวัลเพชรวิญญูรักษ์ กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 รางวัลนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง รางวัลชนะเลิศประเภทการให้บริการประชาชนและหน่วยงานภายนอก ระบบ e-customs สำหรับการนำเข้าและส่งออกแบบไร้เอกสาร และรางวัลการให้บริการประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. โดยกรมศุลกากรมีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และได้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยอาศัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาเป็นระบบ One-Stop Service Center ซึ่งทางกรมฯ ได้มีการเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้ครอบคลุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาพัฒนาได้แก่การคำนึงถึงพ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ เน้นด้านความปลอดภัยในระดับมาตรฐาน และการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ในส่วนของพัฒนาระบบปฏิบัติงานของกรมศุลกากรนั้น ได้เชิญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มอื่นๆ เพื่อมารับฟังคำชี้แจงและข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อความโปร่งใสในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับบริการ อย่างไรก็ตาม กรมฯ ได้ใช้นโยบายทั้งการป้องกันและควบคุม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 กรมฯ มี EDI (Electronic Data Interchange) ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องของทั้งหมด สนับสนุนให้ผู้ประกอบการเป็นผู้นำข้อมูลได้รับประโยชน์ เนื่องจากต้องใช้ ระบบสากลตาม World Custom Organization มีระบบ UNFAX ควบคุมเอกสาร มีระบบ Electronic Fund Transfer (EFT) ในปี 2551 กรมฯ ได้จัดทำด้านนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี คือนำ E-Custom ประสานงานกับภาคเอกชน ซึ่งได้ปรับปรุงมาตลอดอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก สร้างการมีส่วนร่วมโดยเชิญผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาทำความเข้าใจร่วมกัน การปรับปรุงบริการจะคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการได้รับผลลัพธ์ที่ส่งผลในทางบวก และสร้างความสมดุล โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการโดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นหลัก พยายามพัฒนาสู่ระดับมาตรฐานสากล โดยประเทศไทยได้มีการลงนามในข้อตกลง ASEAN Single Window ซึ่งกรมศุลกากรต้องจัดทำระบบ National Single Window โดยมีการดำเนินการร่วมกับ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก มุ่งเน้นให้เกิดการบูรณาการ กำหนดระเบียบให้สามารถใช้อิเล็กทรอนิกส์ ได้โดยไม่มีปัญหา บางหน่วยงานให้บริการทาง Internet แต่ไม่สามารถแลกเปลี่ยนได้ ดังนั้น National Single

Window สามารถนำไปปรับใช้ได้ในงานต่างๆ ไม่เพียงแต่ที่กรมศุลกากรเท่านั้น การเตรียมข้อมูลอย่างเดียวอาจนำมาใช้งานไม่ได้ ต้องทำให้แลกเปลี่ยนได้และนำมาจัดทำครั้งเดียวสามารถใช้ได้ทุกที่รวมทั้งนำมา Share ได้

นายวชิระ เพ็งจันทร์ รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต กล่าวว่ากรมสุขภาพจิตมีการกำกับดูแลองค์การที่ดี นำให้ทีมงานทำตามด้วยความเต็มใจ โดยให้บุคลากรให้อยู่ในเนื้องาน มีการจัดตั้งสำนักบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการเชิญบุคลากร (Middle man) ระดับกรมคือผู้อำนวยการ ระดับหน่วย คือผู้อำนวยการคุณภาพ จากกลุ่มงานในส่วนกลาง สาธารณสุข ต้องการให้ประชาชนศรัทธา ไว้วางใจ สร้างการยอมรับมั่นใจในนโยบายที่ให้ เนื่องจากมีต้นทุนเดิม ค่านิยมในการทำงาน สิ่งไม่ได้แต่สั่งสมได้ นโยบายต้องชัดเจนทุกคนในองค์กรต้องทำการประเมิน Performance Management System มีการประเมินทุกระดับรวมทั้งระดับรองอธิบดี ได้รับการประเมินผลจากอธิบดี ต้องดูจากการประเมินหน่วยงานที่รองอธิบดีรับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้

นอกจากนี้ยังมีวัฒนธรรมในการทำงานเป็นทีม ทุก 6 เดือนมีการประเมิน กระบวนการเรียนรู้ในการทำงานโดย Learning Team Accessibility Equality Quality (Zero Defect) ให้ลูกค้าพอใจ หากต้องการดำเนินการด้านนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีต้องดูทั้ง 4 ด้านพร้อมกัน ประเด็นหลักที่สำคัญคือ การมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า networking และ Partnership สิ่งที่ต้องการดำเนินการด้านองค์กรคือการบริหารความเสี่ยง กำหนดเป้าหมายสำคัญ การบริหารผลการปฏิบัติงานให้จรรยาบรรณ กำกับ ใช้ระบบคุณภาพ เช่น HA และ ISO 9001. โดยให้หน่วยงานย่อยๆ พัฒนาคุณภาพตามระบบ ให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล 9 ข้อ การใช้ Internal และ External Administration และองค์การมีความต้องการมุ่งสู่ Zero Defect นำไปสู่การกำกับดูแลองค์การที่ดี จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อให้บุคลากรรับผิดชอบต่องานของตนเอง ต่อลูกค้า องค์กร ผู้บริหารสูงสุดมีการวางวิธีการดำเนินงานขององค์การ การถ่ายทอดทำได้ง่าย มีการพัฒนาคุณภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ มีระบบการประเมินเป็นขั้นๆ โปร่งใสตรวจสอบได้ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพตามหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค มีการส่งเสริมคนเก่ง เช่น HIP และ Talent มีการวางแผนเตรียมผู้บริหารภายในระยะเวลา 10 ปี ใช้ระบบคุณภาพให้เกิดความสมดุลการจัดทำ Organizational Governance สามารถทำได้ถ้าอยากทำต้องพิจารณาว่าทำแล้วประชาชนได้อะไร ระบบราชการได้อะไร ธรรมาภิบาลและนโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดีมีผลที่ดียังไง

สามารถติดตามรายละเอียดได้ที่

http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=1639