

## บทที่ 2

### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์หลักอันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลง

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดดังกล่าวในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ก.พ.ร.ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ดังนี้

1. ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้ใช้มาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 ดังนี้

1. มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน

ปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2. มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

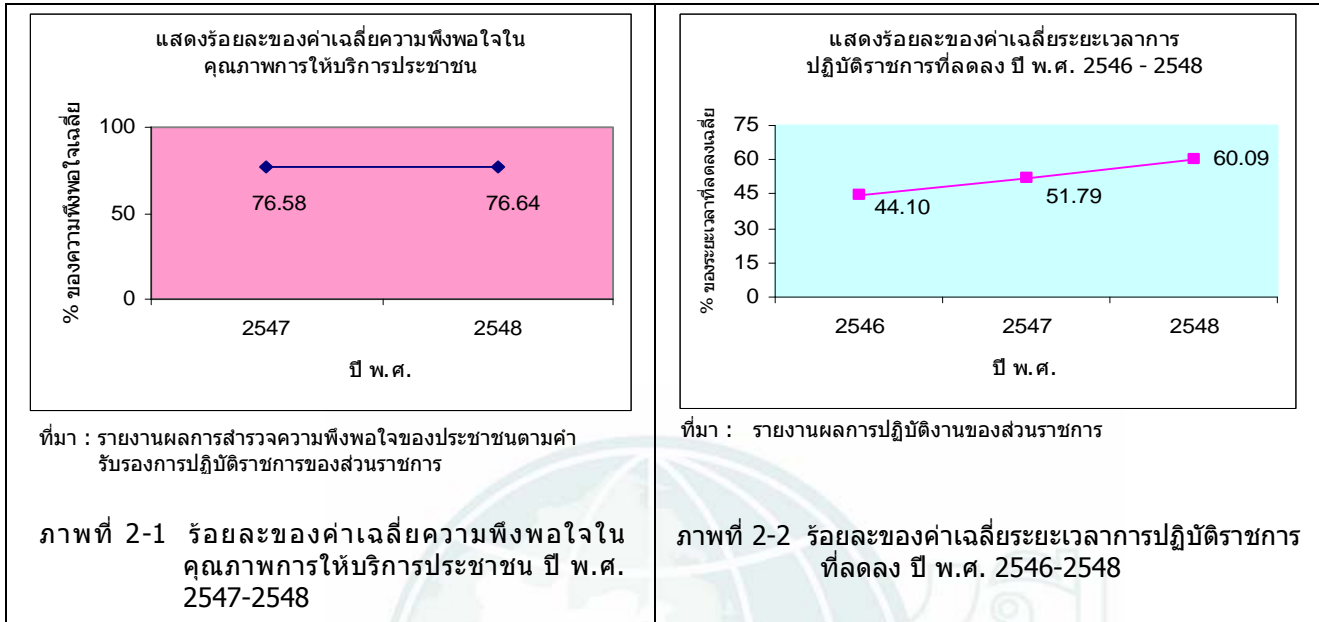
2.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

2.2 ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

มาตรการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
2. ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)
5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)
6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

จากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน 3 ปี ที่ผ่านมา (พ.ศ.2546 – 2548) ปรากฏผลการดำเนินการ ดังนี้ (ภาพที่ 2-1 และภาพที่ 2-2)



### ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ

ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จากการสำรวจในปี พ.ศ.2548 พบว่า ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 76.58 ในปี พ.ศ. 2547 เป็นร้อยละ 76.64 ซึ่งก็ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2550 จะสามารถยกระดับความพึงพอใจของประชาชน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ตามเป้าหมายที่กำหนดได้

2. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

จากการผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 พบว่าส่วนราชการสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยร้อยละ 60.09 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดให้ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้มากกว่าร้อยละ 50

## 2.1 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

### หลักการ แนวคิด และที่มา

ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังมีความล่าช้าในการทำงาน ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ด้วยเหตุผลนี้เอง คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 จึงได้มีมติกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ โดยให้เลือกกระบวนการหลักที่สำคัญจำนวน 3-5 กระบวนการ มาดำเนินการก่อนในปี พ.ศ. 2546 แล้วขยายผลการดำเนินงานให้ครบทุกกระบวนการภายในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการถือเป็นเครื่องมือของการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชนผู้ขอรับบริการ

นอกจากนี้มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2548 ได้เห็นชอบให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องปรับปรุงการบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ โดยนำรายงานผลการวิจัยของธนาคารโลก (World Bank) เรื่อง Doing Business ซึ่งเป็นรายงานการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศต่าง ๆ โดยชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของแต่ละประเทศมาเป็นฐานในการปรับปรุงต่อไปได้ สำหรับประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 20 จาก 145 ประเทศ ในปี พ.ศ.2548 และอันดับที่ 20 จาก 155 ประเทศ ในปี พ.ศ. 2549

### แนวทางการดำเนินการ

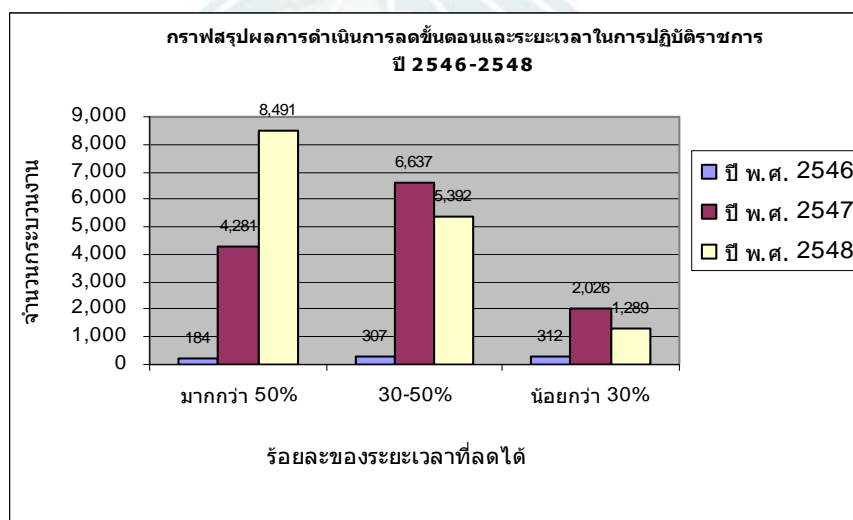
เพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 และวันที่ 20 ธันวาคม 2548 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำคู่มือ "แนวทางดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนปี 2547 – 2550" เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ ก.พ.ร. และแจกจ่ายให้ส่วนราชการและจังหวัดใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัด
2. จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับส่วนราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง
3. กำหนดให้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2547 เป็นต้นมา และกำหนดให้ส่วนราชการจัดส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ปีละไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของกระบวนการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2547
4. จัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการต่างๆ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามข้อเสนอหรือไม่เพียงใด

สำหรับการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2548 ในการปรับปรุงบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ สำนักงาน ก.พ.ร. และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรีให้ร่วมมือกันในการดำเนินการเพื่อสนับสนุนและผลักดันส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุง

### ผลการดำเนินการปี พ.ศ. 2546 – 2549

จากการที่ได้ผลักดันให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีผลทำให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยมีผลการดำเนินงานปี 2546-2548 สรุปได้ดังนี้ (ภาพที่ 2-3)



ที่มา : รายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

ภาพที่ 2-3 สรุปผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการปี พ.ศ. 2546-2548

ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีส่วนราชการที่ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพิ่มขึ้นในแต่ละปี กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2546 มี 230 หน่วยงาน 803 กระบวนงาน ปี พ.ศ. 2547 มี 239 หน่วยงาน 12,944 กระบวนงาน และปี พ.ศ. 2548 มี 279 หน่วยงาน 15,172 กระบวนงาน และมีผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เห็นได้เช่นกันว่ามีแนวโน้มของส่วนราชการสามารถดำเนินการลดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการได้ดีขึ้นเป็นลำดับ จึงเป็นสัญญาณที่ดีต่อการพัฒนาระบบราชการไทยให้สามารถแข่งขันในโลกได้ต่อไป

ทั้งนี้การพัฒนาคณาภาพการให้บริการประชาชนยังส่งผลกระทบต่อประเทศโดยรวม ซึ่งปรากฏชัดเจนจากผลสำรวจขององค์กรอิสระในต่างประเทศ ที่ได้รายงานผลการสำรวจประจำปี พ.ศ. 2550 ว่าด้วยการจัดอันดับประเทศเพื่อการทำธุรกิจ (Doing Business) ซึ่งเป็นการจัดอันดับประเทศที่มีบรรยากาศเอื้อต่อการลงทุนทำธุรกิจของ World Bank และ International Finance Corporation : IFC ปรากฏว่า ประเทศไทยได้รับการจัดที่ดีขึ้นจากเดิมที่อยู่ในอันดับที่ 20 จาก 155 ประเทศในปี พ.ศ. 2549 มาอยู่ในลำดับที่ 18 จาก 175 ประเทศ ในปี พ.ศ. 2550 เป็นการสะท้อนให้เห็นสมรรถนะของขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกของไทยที่เพิ่มขึ้น

จากการสำรวจของ World Bank ได้รายงานผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ ของประเทศไทย ดังกรณีตัวอย่างในตารางที่ 2-1, 2-2 , 2-3 และ 2-4



ตารางที่ 2-1 ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก  
ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ

การเริ่มต้นธุรกิจ (รวมระยะเวลาทั้งหมด 33 วัน)		
ขั้นตอน	หน่วยงานที่	ระยะเวลา (วัน)
1. ค้นหาและจองชื่อนิติบุคคล	กรมพัฒนาธุรกิจ	2
2. จัดทะเบียนหนังสือ	กรมพัฒนาธุรกิจ	1
3. ชำระค่าหุ้น	เอกชน	1
4. ทำตราประทับ	เอกชน	4
5. จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัท	กรมพัฒนาธุรกิจ	1
6. ขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	กรมสรรพากร	2
7. ขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคม	1
8. ยื่นขอบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท	กรมสวัสดิการ	21

ที่มา: รายงานผลการจัดอันดับประเทศ เพื่อการทำธุรกิจ  
ปี พ.ศ. 2549

ตารางที่ 2-2 ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก  
ด้านการขออนุญาต (ก่อสร้าง)

การขออนุญาต (ก่อสร้าง) (รวมระยะเวลาทั้งหมด 147 วัน)		
ขั้นตอน	หน่วยงานที่	ระยะเวลา (วัน)
1. ขอบใบอนุญาตก่อสร้าง	ฝ่ายโยธา สนง.เขต	60
2. รับการตรวจสอบสถานที่ก่อน	ฝ่ายโยธา สนง.เขต	15 (รวมในข้อ 1)
3. แจ้งชื่อผู้ควบคุมงาน	ฝ่ายโยธา สนง.เขต	30
4. ขอดัดตั้งโทรศัพท์และ	บ. ทีโอที (มหาชน)	21
5. ขอดัดตั้งประปาและชำระค่าธรรมเนียม	การประปานคร	5 (พร้อมข้อ 4)
6. ขอใช้ไฟฟ้าและชำระค่าธรรมเนียม	การไฟฟ้านคร	5 (พร้อมข้อ 4)
7. รับการตรวจสอบจากการ	การไฟฟ้านคร	1 (รวมในข้อ 6)
8. ขออนุญาตใช้อาคารและ	ฝ่ายโยธา สนง.เขต	36
9. รับการตรวจสอบการ	ฝ่ายโยธา สนง.เขต	1 (รวมในข้อ 8)

ที่มา: รายงานผลการจัดอันดับประเทศ เพื่อการทำ  
ธุรกิจปี พ.ศ. 2549

ตารางที่ 2-3 ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก  
ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน

การจดทะเบียนทรัพย์สิน (รวมระยะเวลาทั้งหมด 2 วัน)		
ขั้นตอน	หน่วยงานที่	ระยะเวลา (วัน)
1. ขอเอกสารบริษัท	กรมพัฒนาธุรกิจ	1
2. ยื่นค่าจดทะเบียนที่ดิน	กรมที่ดิน	1

ที่มา: รายงานผลการจัดอันดับประเทศ เพื่อการทำธุรกิจ  
ปี พ.ศ. 2549

ตารางที่ 2-4 ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก  
ด้านการขอสินเชื่อ

การขอสินเชื่อ (รวมระยะเวลาทั้งหมด 2 วัน)		
ขั้นตอน	หน่วยงานที่	ระยะเวลา (วัน)
1. ขอเอกสารบริษัท (หนังสือรับรอง, หนังสือ)	กรมพัฒนา	1
2. ยื่นค่าจดทะเบียนที่ดิน	กรมที่ดิน	1

ที่มา: รายงานผลการจัดอันดับประเทศ เพื่อการทำ  
ธุรกิจปี พ.ศ. 2549

### การดำเนินการในระยะต่อไป

สำหรับในปี พ.ศ. 2549 – 2550 ก.พ.ร. ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

1. ติดตามผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในปี 2549 ให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของกระบวนการทั้งหมด และให้ส่วนราชการดำเนินการครบทุกกระบวนการต่อเนื่องจนถึงปี 2550
2. จัดทำฐานข้อมูลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อใช้ในการศึกษา วิเคราะห์ และคัดเลือกกรณีต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice) ในการให้บริการ
3. ติดตามผลการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อรักษามาตรฐานการบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
4. มุ่งเน้นให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังจะดำเนินการประสานผลักดันเพื่อให้หน่วยงานหลักของการบริการแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจร่วมกันพัฒนาคุณภาพของงานบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจและการแข่งขันระหว่างประเทศอีกด้วย

### ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ

จากการดำเนินงานลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ผ่านมายังพบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ เช่น

1. ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่ยังคงคุ้นกับขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมที่ใช้กันมาเป็นระยะเวลายาวนาน
2. การดำเนินงานหลายกระบวนการยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับระบบฐานข้อมูลมีความแตกต่างกัน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อน
3. หลายส่วนราชการมีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบ่อย และขาดการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และขาดความเข้าใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง



4. การลดขั้นตอนบางกระบวนการที่ไม่สามารถทำได้บรรลุตามเป้าหมายเนื่องจากติดปัญหาด้านกฎหมาย โดยเฉพาะการมอบอำนาจ

### ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1. ควรมีการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
2. ควรสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูล และกระบวนการเรียนรู้ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ โดยจัดทำเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ในท้ายที่สุด
4. ผลักดันกระบวนการบางเรื่องให้สามารถจัดรูปแบบบริการตนเองได้ (self service) ผ่านทางสื่อโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต
5. สนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยีให้เป็นไปอย่างเพียงพอและเหมาะสม
6. ปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่ล้าสมัยให้มีความเหมาะสม

## 2.2 ศูนย์บริการร่วม (Service Link)

### หลักการ แนวคิด และที่มา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 "การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ" มาตรา 30 และมาตรา 32 ได้กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรทราบข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องต่างๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว และหมวด 7 "การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน" มาตรา 39 และมาตรา 40 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการและเป็นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น



คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2546 ได้มีมติกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรองรับไปดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนำร่องด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานเกี่ยวกับการขออนุญาตสร้างบ้าน ขอเลขที่บ้าน ขออนุญาตใช้ไฟฟ้า-น้ำประปา และขอหมายเลขโทรศัพท์ เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 และต่อมาคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ได้มีมติเห็นชอบในแนวทางการดำเนินการขั้นต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนโดยการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ (Mobile Unit) เพื่อนำบริการของภาครัฐเข้าถึงประชาชนในแหล่งชุมชน ส่งผลให้ภาครัฐขยายการบริการเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น ภาคเอกชนสามารถมีส่วนร่วมในการให้บริการ อันเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

### แนวทางการดำเนินการ

สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม(Service Link) นำร่องเพื่อเป็นต้นแบบให้ส่วนราชการต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการในรูปแบบต่างๆ แล้ว 4 รูปแบบ ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมด้านสาธารณสุข/โรคพื้นฐาน ศูนย์บริการร่วมเพื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) โดยศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งขึ้นมีการให้บริการ 3 ประเภท คือ การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการเบ็ดเสร็จ และในปี พ.ศ. 2549 ก.พ.ร. ได้ดำเนินผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้กระทรวง/จังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอย่างน้อย 1 แห่ง

### ผลการดำเนินการปี พ.ศ. 2547 – 2549



ก.พ.ร. ได้ดำเนินการผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในพื้นที่ต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ให้ส่วนราชการระดับกระทรวงและจังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อให้บริการแก่ประชาชนไม่น้อยกว่ากระทรวง/จังหวัดละ 1 แห่ง ทั้งนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำคู่มือ "แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549" แจกจ่ายให้กระทรวงและจังหวัด รวมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วย

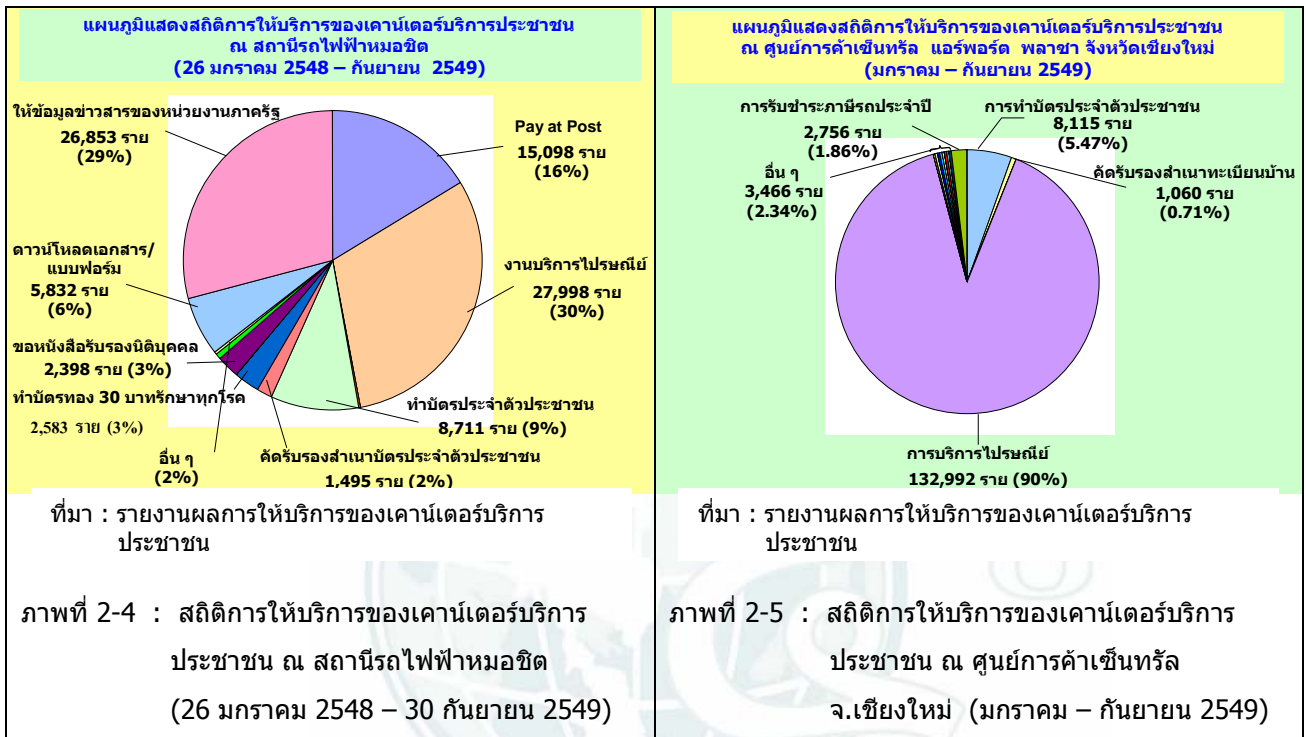


จากการส่งเสริมและผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมที่ผ่านมา มีผลให้หลายส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ได้จัดตั้งและเปิดให้บริการศูนย์บริการร่วมในรูปแบบต่างๆ แล้วตั้งตัวอย่างในตารางที่ 2-5

ตารางที่ 2-5 ศูนย์บริการร่วมที่เปิดให้บริการในรูปแบบต่างๆ

รูปแบบ ศูนย์บริการร่วม		วันที่เปิด ดำเนินการ	จำนวนหน่วย- งานที่เข้าร่วม	จำนวนงานบริการ
1. ศูนย์บริการร่วมด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน	1. สนง.เขตบางเขน		5	5
	2. สนง.เขตบางพลัด	3 มิ.ย. 47	5	5
	3. สนง.เขตบางกอกใหญ่	3 มิ.ย. 47	5	5
	4. สนง.เขตบางซื่อ	3 มิ.ย. 47	5	5
	5. อ.เมือง จ.เชียงใหม่	2 ก.ย. 47	8	5
	6. อ.เมือง จ.ชลบุรี	9 ส.ค. 47	14	5
	7. อ.บางละมุง จ.ชลบุรี	9 ส.ค. 47	14	5
	8. อ.เมือง จ.นครปฐม	28 เม.ย. 47	8	5
2. ศูนย์บริการร่วมเพื่อ วิสาหกิจขนาดย่อม	1. จ.เชียงใหม่	21 ธ.ค. 47	14	13
กระทรวง	1. กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ	2 ส.ค. 48	5	30
	2. กระทรวงยุติธรรม	8 ธ.ค. 47	8	18
	3. กระทรวงพาณิชย์	19 ก.ค. 49	8	35
	4. กระทรวงอุตสาหกรรม	4 พ.ค. 49	8	35
	5. กระทรวงวัฒนธรรม	3 ก.ค. 49	5	10
	6. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	28 ก.ค. 49	11	29
	8. กระทรวงการคลัง	29 ส.ค. 49	5	19
	9. กระทรวงแรงงาน	11 ก.ย. 49	6	10
	10. กระทรวงคมนาคม	18 ก.ย. 49	19	31
	11. กระทรวงมหาดไทย	1 ก.ย. 49	11	5
	12. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	22 ก.ย. 49	5	7
	13. กระทรวงพลังงาน	22 ก.ย. 49	4	15
	4. ศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์ บริการประชาชน	1. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	26 ม.ค. 48	17
2. ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จ.เชียงใหม่		ก.ค. 48	27	33
3. ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ จ.นครราชสีมา		30 พ.ค. 49	12	37
4. ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า จ.ปทุมธานี		14 มิ.ย. 49	13	20
5. ศูนย์การค้าเจริญศรีคอมเพล็กซ์ จ.อุดรธานี		26 ก.ค. 49	22	41
6. ศูนย์การค้าบีทีซี จ.ขอนแก่น		9 ส.ค. 49	47	85
7. ชุมชนบางใหญ่ซิดดี จ.นนทบุรี		11 ส.ค. 49	16	27
8. ศูนย์การค้าบีทีซี จ.นครสวรรค์		30 ส.ค. 49	13	19
9. ศูนย์การค้าบีทีซี จ.ฉะเชิงเทรา		1 ก.ย. 49	10	33
11. ห้างเจริญภัณฑ์ ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จ.พะเยา		25 ก.ย. 49	8	49
10. ศูนย์การค้าบีทีซี จ.ราชบุรี	26 ก.ย. 49	12	84	

สำหรับสถิติการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร (ภาพที่ 2-4) และ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จ.เชียงใหม่ (ภาพที่ 2-5) ตั้งแต่เปิดให้บริการจนถึงสิ้นเดือนกันยายน 2549 ปรากฏดังกราฟข้างล่างนี้ และจากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมที่เปิดดำเนินการแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ทั้งในแง่ของความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการของเจ้าหน้าที่



**การดำเนินการในระยะต่อไป**

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงานบริการที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงยิ่งขึ้น ก.พ.ร. จึงได้ขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน และศูนย์บริการร่วมรูปแบบต่างๆ ไปยังพื้นที่อื่นๆ รวมทั้งติดตามประเมินผลและศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างรูปแบบการดำเนินการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต โดยดำเนินการดังนี้

1. ส่งเสริมสนับสนุน รวมทั้งติดตามผลการจัดตั้งและเปิดดำเนินการเคาน์เตอร์บริการประชาชนของส่วนราชการและจังหวัดต่างๆ ตลอดจนขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาคุณภาพและรูปแบบของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำบริการที่หลากหลายของส่วนราชการต่างๆ หลายหน่วยงานไปร่วมเปิดให้บริการแก่ประชาชนในแหล่งชุมชน ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก โดย ก.พ.ร. จะทำการกำหนดมาตรฐานการดำเนินการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน และพิจารณาเพื่อรับรองคุณภาพมาตรฐานแก่ส่วนราชการ และจังหวัดที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. ปีงบประมาณ พ.ศ.2550-2551 ก.พ.ร. จะดำเนินการขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนไปยังพื้นที่อื่นๆ อีกปีละ 15 และ 20 แห่งตามลำดับ

### ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ

จากการดำเนินงานเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วมที่ผ่านมายังพบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ เช่น

1. การเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละหน่วยงานทำได้ลำบาก เนื่องจากสารสนเทศของข้อมูลมีมาตรฐานและระบบที่ต่างกัน
2. การจัดสรรบุคลากร ต้นทุน ผลประโยชน์ ทรัพยากร และงบประมาณสำหรับการดำเนินการในศูนย์บริการร่วม ยังขาดกลไกที่ชัดเจน
3. การรับ-ส่งเอกสารสำหรับเรื่องฝากต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังมีความล่าช้า
4. การไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การดำเนินการด้านระบบเอกสาร ซึ่งกฎหมาย กฎ ระเบียบยังไม่สามารถตอบสนองต่อความปลอดภัยด้านสารสนเทศอย่างสมบูรณ์ และงานบริการบางอย่างยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการ เนื่องจากกฎหมาย กฎ ระเบียบ ยังกำหนดให้เป็นอำนาจของส่วนราชการเจ้าของบริการ
5. ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบว่าได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1. สร้างความพร้อมของระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี และทำให้เกิดการบูรณาการระบบแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน
2. สนับสนุนงบประมาณส่วนหนึ่งในการจัดตั้งและดำเนินการให้แก่หน่วยงานต่างๆ
3. ประสานงานกับหน่วยงานภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ เป็นต้น ให้เข้ามารับช่วงดำเนินการแทน
4. จัดสรรบุคลากรที่เหมาะสม ให้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พร้อมทั้งจัดอบรมบุคลากรที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีทักษะและความชำนาญในการทำงาน
5. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ รวมทั้งยุบรวมแบบฟอร์ม นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการรับ-ส่งเอกสาร
6. จัดระบบการรับ-ส่งเอกสารที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วมทั้งก่อนและหลังเปิดศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง และหลายช่องทาง รวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการไว้ ณ สถานที่ราชการต่างๆ

## 2.3 การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

### หลักการ แนวคิดและที่มา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย กำหนดมาตรการที่เกี่ยวกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ การประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการบริการในลักษณะของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร การที่จะให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ก็ต้องสนับสนุนให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นหน่วยให้บริการพัฒนาตนเองให้เป็นองค์การสมัยใหม่ที่มุ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการเสียก่อน และหากพบว่ามีข้อขัดข้องทางกฎหมายหรือระเบียบใดก็ต้องทำการศึกษาวิจัย เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนให้ได้ต่อไป

นอกจากนั้น หมวด 7 มาตรา 39 และมาตรา 40 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการโดยมีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานรับผิดชอบให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง

### แนวทางการดำเนินการ

ก่อนปี พ.ศ. 2546 หลายส่วนราชการได้มีแนวคิดและดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว โดยดำเนินการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ต่อมาเมื่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งส่วน Hardware Software และ Peopleware ที่มีพัฒนาการเร็วก็ยิ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ระบบ e-Revenue ของกรมสรรพากร ระบบ e-Customs ของกรมศุลกากร ระบบการต่อทะเบียนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์ควรเป็นบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึง และเป็นธรรม จึงหมายความว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการนั้นอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ที่ต้องการรับบริการสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐจากที่ใดก็ได้ และจะได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริการให้มีผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวไว้ข้างต้น

อย่างไรก็ดีการพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องมีการพัฒนาส่วนอื่นรองรับก่อน ได้แก่

- การจัดให้มีระบบโครงข่ายโทรคมนาคมที่เหมาะสมในการเชื่อมโยงองค์กรต่าง ๆ
- การกำหนดมาตรฐานและช่องทางการเข้าสู่โครงข่ายระบบโทรคมนาคม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อกัน
- การจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลกลางที่ใช้ร่วมกันได้ เช่น ข้อมูลบุคคล ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ข้อมูลสถานที่ พร้อมทั้งจัดทำระบบความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ระบบยืนยันตัวตนบุคคล
- การจัดทำโปรแกรมประยุกต์เพื่อประมวลผลและใช้ข้อมูลร่วมกันและสามารถดึงข้อมูลข้ามส่วนราชการได้ หรือสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์กลางที่ส่วนราชการหลัก ๆ มีอยู่ไปใช้งานร่วมกันได้

ท้ายที่สุดจึงเป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของ e-Citizen Service (ภาพที่ 2-6) หรือ One Stop Service ได้

**บริการภาครัฐ**

- ข้อมูลทะเบียนราษฎร์
- สวัสดิการภาครัฐ
- ภาษี
- สาธารณูปโภค
- การศึกษา
- การจ้างงาน
- ครอบครัว และชุมชน
- สุขภาพ
- ที่อยู่อาศัย
- ความปลอดภัยและกฎหมาย
- การคมนาคมขนส่ง
- ข้อมูลท่องเที่ยว-บันเทิง

<http://www.ecitizen.go.th>



ที่มา: <http://www.ecitizen.go.th>

ภาพที่ 2-6 การให้บริการประชาชนผ่านเว็บไซต์ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## ผลการดำเนินการปี พ.ศ. 2547-2549

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางก็ได้ดำเนินการหลายประการเพื่อส่งเสริมการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น เช่น การทำโครงการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Government Data Interchange: GDX) การกำหนดมาตรฐาน XML เป็นต้น การบริการที่ส่วนราชการได้ดำเนินการมาแล้วมีทั้งที่เป็นที่รับรู้รับทราบและได้ใช้บริการกันอยู่แล้ว เช่น ระบบรับชำระภาษีเงินได้ (e-Revenue) ของกรมสรรพากร ระบบพิธีการศุลกากร e-Export Declaration (e-Logistics) ของกรมศุลกากร และยังไม่เป็นที่รับรู้รับทราบหรือยังไม่เคยได้ใช้บริการมาก่อน เช่น ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลนำเข้าส่งออก (ASEAN Single Window) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกรมการค้าต่างประเทศและกรมศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างภูมิภาคอาเซียน ขณะนี้อยู่ระหว่างการทดลองใช้กับประเทศฟิลิปปินส์ เป็นต้น

## ผลการดำเนินงานของส่วนราชการ และ กรณีต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice) ในการให้บริการ

นอกจากระบบบริการที่ได้กล่าวถึงข้างต้นแล้วนั้น สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้พัฒนาโครงการ e-Government One Stop Services โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาดิการใช้สถาปัตยกรรม SOA (Service Oriented Architecture) และ Web Services ในการบูรณาการบริการที่ระบบสารสนเทศของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐจัดให้มีบริการอย่างเอกเทศอยู่ในปัจจุบันให้สามารถบริการประชาชนจากจุดเดียวได้ และได้ทดลองดำเนินการที่จังหวัดภูเก็ต

ระบบบริการที่ทดลองมี 9 ระบบ คือ

1. ระบบการให้บริการสาธารณูปโภค ร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาสวนภูมิภาค บมจ. กสท โทรคมนาคม (ครอบคลุมทั้งประเทศ)
2. ระบบการชำระเงินบนอินเทอร์เน็ต ร่วมกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. ระบบบริการข้อมูลสาธารณสุข ร่วมกับโรงพยาบาลจังหวัดภูเก็ต
4. ระบบบริการข้อมูลการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดภูเก็ต
5. ระบบบริการข้อมูลการศึกษาระดับอุดมศึกษา ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต และมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
6. ระบบบริการข้อมูลด้านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดภูเก็ต
7. ระบบบริการข้อมูลจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต
8. ระบบประชาพิจารณ์กฎหมาย
9. ระบบรัฐสภา

ประชาชนผู้รับบริการที่เข้าใช้บริการเป็นครั้งแรกต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวและอีเมลแอดเดรสเพื่อสมัครเป็นสมาชิก เพื่อรับรหัสผ่านเข้าใช้บริการข้างต้น

### กรณีต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practices) ในการให้บริการ

#### กรมสรรพากร

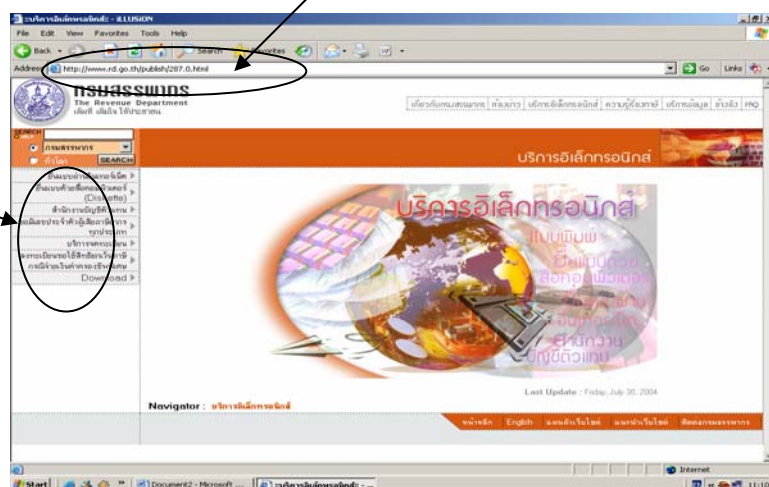
มิติใหม่แห่งการให้บริการของกรมสรรพากร นอกจากการมีเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) (ภาพที่ 2-7) ที่ให้บริการด้านความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรและความเคลื่อนไหวของกรมสรรพากรแล้ว ยังสร้างสรรค์รูปแบบบริการต่าง ๆ อาทิ การขยายงานด้านการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการค้นหาข้อมูลด้านภาษีให้รวดเร็วและถูกต้อง เป็นต้น ผู้เสียภาษีจะได้รับบริการที่ดีขึ้นเป็นลำดับ ตามแผนการปรับปรุงการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร

ระบบชำระภาษีของกรมสรรพากรได้รับรางวัลระดับชาติและระดับนานาชาติถึง 6 รางวัล ได้แก่

- รางวัล Web site ที่มีผู้เข้าชมจำนวนมากที่สุดในภาครัฐ Truehits.net web Award 2005 จาก NECTEC & GITS
- รางวัลชนะเลิศประเภทธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ e-ASIA Award จาก Asia Pacific Council for Trade Facilitation and Electronic Business
- รางวัลชนะเลิศโครงการ IT เพื่อการบริหารองค์กรดีเด่น เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายราชการ (Intranet) แขนงนำเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร จากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- รางวัลชนะเลิศโครงการเทคโนโลยีภาครัฐดีเด่น ครั้งที่ 2 ในการบริการประชาชนแบบ on-line ดีเด่น เรื่องการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประกาศชมเชยโครงการความร่วมมือดีเด่นด้านไอที เรื่องระบบบัญชีและการนำเงินส่งคลังด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประกาศชมเชยโครงการเทคโนโลยีภาครัฐดีเด่น ครั้งที่ 2 ผู้บริหารไอทีดีเด่น นายศุภรัตน์ ควัฒน์กุล อธิบดีกรมสรรพากร จากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://www.rd.go.th>

- ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
- ยื่นแบบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์
- สำนักงานบัญชีตัวแทน
- ขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรทุกประเภท
- บริการจดทะเบียน
- ลงทะเบียนขอใช้สิทธิยกเว้นภาษีกรณีจ่ายเงินค่าครองชีพพิเศษ



ที่มา: <http://www.rd.go.th>

ภาพที่ 2-7 การให้บริการประชาชนผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร





### การดำเนินการในระยะต่อไป

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐต่างก็มุ่งให้มีบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยที่มีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้วก็ยังคงพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นเพราะมีปัจจัยผลักดันและเกื้อหนุนหลายประการ เช่น ความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการได้รับบริการที่ดีของภาครัฐ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ช่วยให้การพัฒนาบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ง่ายขึ้น เครือข่ายสารสนเทศครอบคลุมกว้างขวางขึ้น จึงมั่นใจได้ว่าการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐจะได้รับการพัฒนาให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

### ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการนี้จะเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญต่อไปนี้

1. **ฐานข้อมูลของหน่วยงานต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน** โดยหน่วยงานต้องพิจารณาว่าข้อมูลที่หน่วยงานมีความจำเป็นต้องใช้คืออะไรบ้าง จำเป็นต้องเก็บเองหรือไม่ มีอยู่ที่หน่วยงานอื่นหรือไม่ ขอใช้จากหน่วยงานอื่นได้หรือไม่ การรักษาให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันต้องดำเนินการอย่างไร และค่าใช้จ่ายในการจัดทำและบำรุงรักษาข้อมูลเป็นอย่างไร คำนวณค่าเงินงบประมาณหรือไม่
2. **ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูล** ในกรณีที่หน่วยงานต้องถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันต้องให้สามารถทำได้อย่างสะดวก รวดเร็วไม่เป็นการระหว่งกัน ทั้งนี้ ปัจจุบันมีระบบที่เชื่อมต่อถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลแล้ว
3. **เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร** การจัดเครือข่ายจะมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการบริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึง และเป็นธรรม โดยใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้การเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายต่างๆ เป็นไปได้ สามารถใช้ Application ร่วมกันและนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ
4. **ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล** ในกรณีที่หน่วยงานมีฐานข้อมูลเป็นของตนเอง หรือขอใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน จะต้องมีการมีระบบมั่นคงของข้อมูลเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูลด้วย

## 2.4 การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

### หลักการ แนวคิด และที่มา

เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการติดตามและประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐ พร้อมกับจัดให้มีการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนขึ้น ซึ่งเป็นการประกาศเกียรติคุณและเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจให้ส่วนราชการต่างๆ มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงานบริการให้ดียิ่งขึ้น อันนำไปสู่การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการของข้าราชการในเชิงคุณภาพ และสามารถยกระดับความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อส่วนราชการเพิ่มขึ้นด้วย

การพิจารณาให้รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแยกเป็น รางวัลดีเด่น และรางวัลชมเชย แต่ละรางวัลมีการมอบโล่และเข็มกลัดให้กับส่วนราชการที่ได้รับรางวัล ซึ่งโล่รางวัลและเข็มกลัด (ภาพที่ 2-8) มีสัญลักษณ์เป็นรูปมือสีทองประกองหัวใจสีแดง ซึ่งหมายถึงการมีใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการให้บริการและการทำงานที่เป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชน การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้ส่วนราชการเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาระบบการให้บริการและยกระดับคุณภาพการทำงานของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ



ภาพที่ 2-8 โล่และเข็มกลัดรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

### แนวทางการดำเนินการ

ส่วนราชการต่างๆ ได้ใช้คู่มือ “แนวทางการพิจารณาให้รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนและวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ” ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำขึ้นเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการขอรับการประเมินเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยแบ่งรางวัลเป็น 3 ประเภท คือ รางวัลรายกระบวนการ รางวัลภาพรวมกระบวนการ และรางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

ในการประเมินรางวัลที่ผ่านมาสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการดำเนินการติดตามประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อให้ทราบถึงผลของการผลักดันการปรับปรุงระบบการทำงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการที่ขอรับรางวัล

สำหรับแนวทางในการตรวจประเมินมี 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานของส่วนราชการที่จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. และระยะที่ 2 ตรวจเยี่ยมประเมินจากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 2 ส่วน ได้แก่ แข็งปริมาณ และแข็งคุณภาพ ในแต่ละส่วนแบ่งเป็น 4 มิติ ได้แก่ แข็งปริมาณ ประกอบด้วย มิติระยะเวลาที่ลดลง มิติความพึงพอใจของประชาชน มิติการอำนวยความสะดวก และมิติจำนวนผู้มาใช้บริการต่อหน่วยเวลา สำหรับแข็งคุณภาพ ประกอบด้วย มิติด้านกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา มิติด้านการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ มิติด้านการอำนวยความสะดวก และมิติด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้

### ผลการดำเนินการปี พ.ศ. 2546 – 2549

มีส่วนราชการต่างๆ ได้รับรางวัลแล้วรวม 118 กระบวนงาน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดพิธีมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่ส่วนราชการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดต่อเนื่องมาทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ซึ่งสรุปได้ดังตารางที่ 2-6



ตารางที่ 2-6 จำนวนส่วนราชการและกระบวนงานที่ได้รับรางวัล



ปี	ประเภทรางวัล ที่มอบให้แก่ส่วนราชการ	จำนวนส่วนราชการ ที่ได้รับรางวัล	จำนวนกระบวนงาน ที่ได้รับรางวัล
2546	รางวัลรายกระบวนงาน	31	44
2547	รางวัลรายกระบวนงาน	21	23
2548	รางวัลรายกระบวนงาน	23	30
	รางวัลภาพรวมกระบวนงาน	3	3
2549	รางวัลรายกระบวนงาน	13	13
	รางวัลภาพรวมกระบวนงาน	3	3
	รางวัลกระบวนงานที่มีความ เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ	15	1
	รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	3	1

### การดำเนินการในระยะต่อไป

สำหรับการดำเนินการในระยะต่อไป ก.พ.ร. จะได้ส่งเสริมสนับสนุนส่วนราชการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีแนวทางดังนี้

1. จัดให้มีการพิจารณามอบรางวัลในแต่ละประเภทรางวัลต่อไป
2. ขยายประเภทรางวัลให้มีความหลากหลายเพื่อเปิดโอกาสให้ส่วนราชการสามารถขอรับการประเมินเพื่อขอรับรางวัลมากขึ้น
3. ส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้ส่วนราชการปรับปรุงระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนพร้อมกับการพิจารณาให้รางวัล

### ผลการดำเนินการของส่วนราชการ กรณีต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice)

ส่วนราชการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้รับรางวัลดีเด่นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546-2549 ปรากฏในรายงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ในหนังสือ "ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กรณีต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice) ที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน" และ "การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน" ประจำปี ในแต่ละปี ดังตารางที่ 2-7, 2-8, 2-9 และ 2-10

ตารางที่ 2-7 ผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ปี พ.ศ. 2546

ประเภทรายกระบวนการงาน			
ส่วนราชการ	กระบวนการงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	
		เดิม	ใหม่
สนง.คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	- การขอรับการส่งเสริมการลงทุนที่มีมูลค่าตั้งแต่ 1-500 ล้านบาท	60 วัน	28 วัน
	- การออกบัตรส่งเสริม (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และ	10 วัน	4 วัน
สนง.ส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชนฯ	- การขอต่ออายุใบอนุญาตหอพัก	3 วัน	18 นาที
กรมอุดมศึกษา	- การให้บริการข้อมูลอุดมศึกษาที่มีพร้อมอยู่แล้ว	1 วัน	17 นาที
กรมอนามัย	- การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างน้ำบริโภค น้ำเสีย น้ำทิ้ง น้ำในสระ ว่ายน้ำ	5 วัน	2 วัน
	- การบริการผลิตชุดตรวจสอบทางภาคสนาม	12 วัน	2 วัน
กรมการกงสุล	- การให้บริการด้านหนังสือเดินทาง	20 วัน	4 วัน 4 ชม.
	- การให้บริการด้านสัญชาติและนิติกร	3 วัน	1 วัน
สนง.คณะกรรมการอาหารและยา	- การอนุญาตนำเข้าหรือส่งยาตัวอย่างมาในราชอาณาจักรเพื่อขึ้น ทะเบียนตำรับยา	5 วัน	26 นาที
กรมการจัดหางาน	- การขออนุญาตจัดส่งคนงานไปทำงานในต่างประเทศ (จด.3) กรณี/	10 วัน	4 วัน
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	- การขอใบสำคัญรับรองการตรวจเรือ	6 วัน	3 วัน
สนง.ธนารักษ์จังหวัด (ราชบุรี สงขลา)	- การขอโอนสิทธิเช่าที่ราชพัสดุ	42 วัน	35 วัน
	- การขอต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ	10 วัน	7 วัน
สนง.สรรพากร จ.ราชบุรี	- การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี	30 นาที	14 นาที
สนง.อุตสาหกรรม จ.ระยอง เชียงใหม่	- การบริการเงินทุนหมุนเวียน (วงเงินไม่เกิน 100,000 บาท บุคคลคำ	23 วัน	8 วัน
สนง.ตำรวจแห่งชาติ (สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองระยอง	- การคืนของกลาง กรณีศาลมีคำพิพากษาหรือถึงที่สุด ไม่รับหรือ พนักงานอัยการแจ้งให้คืน	2 ชม.	53 นาที
สนง.ที่ดินจังหวัด (ระยอง สงขลา)	- การจดทะเบียนจำนอง	2 ½ ชม.	2 นาที
สนง.ประกันสังคม จ.ระยอง เชียงใหม่	- การรับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 39	2 วัน	19 นาที
ร.พ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่	- การให้บริการผู้ป่วยนอก	2 ½ ชม.	58 นาที

ตารางที่ 2-8 ผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ปี พ.ศ. 2547

ประเภทกระบวนการงาน			
ส่วนราชการ	กระบวนการงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	
		เดิม	ใหม่
กรมการจัดหางาน	- การให้บริการจัดหางานแก่คนหางาน	2-2 ½ ชม.	75 นาที
สนง.ตำรวจสันติบาล สนง.ตำรวจแห่งชาติ	- การออกหนังสือรับรองความประพฤติให้แก่ผู้ร้องขอที่ต้องการ	15 วัน	7 วัน
ร.พ.ศรีธัญญา กรมสุขภาพจิต	- การให้บริการรักษาผู้ป่วยเดิม	47 นาที	10 นาที
ร.พ.ยโสธร จ.ยโสธร	- การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก	6 ชม.	4 ชม.
สนง.ที่ดิน จ.หนองคาย	- การจดทะเบียนโฉนดจอง	2 ½ ชม.	22 นาที
สนง.จัดหางานจังหวัด จ.นครศรีธรรมราช	- การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว	7 วัน	1 วัน
สนง.มาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก	- การรับชำระภาษีรถประจำปีตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	30 นาที	7 นาที

ตารางที่ 2-9 ผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ปี พ.ศ. 2548

ประเภทกระบวนการงาน			
กรมการประกันภัย	- การให้คำปรึกษาและตอบข้อหารือ/ข้อพิพาทลื่นไหลทดแทน	5 วัน	10 นาที
รพ.พระมงกุฎเกล้า กองทัพบก	- การตรวจโรคผู้ป่วยนอกกรณีไม่มีหัตถการและตรวจพิเศษ (บัตรใหม่)	5 ชม.	2 ชม.15 นาที
รพ.รามธิบดี ม.มหิดล	- การให้ยาเคมีบำบัด	2 ชม.	30 นาที (ผู้ป่วยนัด 60 นาที (ผู้ป่วยทั่วไป)
สนง.ประกันสังคมพื้นที่ 5 และ 6	- การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีทันตกรรม	65 นาที	6 นาที (พื้นที่ 5) 16 นาที (พื้นที่ 6)
ที่ทำการปกครอง อ.บ้านแท่น จ.ชัยภูมิ	- การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	75 นาที	4 นาที
สนง.ประกันสังคม จ.นนทบุรี	- การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39	40 นาที	1 นาที
สนง.ประกันสังคม จ.ปทุมธานี	- การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณี	90 นาที	17 นาที
สนง.ขนส่ง จ.นครราชสีมา	- การรับชำระภาษีรถประจำปีตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	30 นาที	3 นาที
กรมการขนส่งทางบก	การย้ายออก/ย้ายเข้าใบอนุญาตขับรถ และใบอนุญาตผู้ประจำรถ	15-30 วัน	18 นาที
ประเภทภาพรวมกระบวนการงาน			
กรมการขนส่งทางบก	- การรับชำระภาษีรถประจำปีตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	30 นาที/คัน	4 นาที/คัน
สนง.ประกันสังคม	- การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39	40 นาที	14 นาที

ตารางที่ 2-10 ผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ปี พ.ศ. 2549

ประเภทรายกระบวนการ			
สนง.ที่ดินกรุงเทพฯ กรมที่ดิน	- การจดทะเบียนขาย	4 ชม.	1 ชม. 14 นาที
ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ กรมพัฒนาสังคมและ	- การสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน	10 วัน	5 วัน
ด่านตรวจคนเข้าเมืองพญา จ.ชลบุรี	- การพิจารณาคำร้องขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวของคนต่างด้าวระยะสั้น	50 นาที/เรื่อง	8 นาที/เรื่อง
สนง.จัดหางาน จ.ลำพูน	- การต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว	3 ชม./คน	25 นาที/คน
ประเภทภาพรวมกระบวนการ			
กรมที่ดิน	- การจดทะเบียนประเภทจ่านองเป็นประกัน	4 ชม.	2 ชม. 50 นาที (กรณีมี คอมพิวเตอร์ เหลือ 1 ชม.)
ประเภทกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ			
กรมส่งเสริมการส่งออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวม 15 หน่วยงาน	- การให้บริการด้านเอกสารการส่งออก ณ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ	10 วัน (แต่ละหน่วยงาน)	1 วัน
ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ			
- สำนักบริหารงานทะเบียนและภาษี กรมการขนส่งทางบก - สนง.ขนส่ง จ.เชียงใหม่ - สนง.ขนส่ง จ.นครราชสีมา	การรับชำระภาษีรถประจำปี ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 (เลื่อนล้อต่อภาษี)	30 นาที	2 นาที/คัน

### กรณีต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice) ในการให้บริการ



กรณีของกรมการขนส่งทางบกได้ปรับปรุงการบูรณาการสำหรับกระบวนการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 (DRIVE THRU) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ใช้บริการประมาณปีละ 6 แสนกว่าคันต่อปี หรือ 5 หมื่นกว่าคันต่อเดือน โดยยกเลิกแบบคำขอที่ผู้ยื่นชำระภาษีไม่ต้องเขียนคำขอใดๆ มีการนำระบบ IT มาช่วยในการปฏิบัติงาน และจัดบริการโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องลงจากรถ และสามารถลดขั้นตอนจากเดิม 4 ขั้นตอนเหลือ 1 ขั้นตอน ลดระยะเวลาจากเดิม 30 นาที เหลือ 7 นาที และปฏิบัติได้จริง 2 นาทีต่อคัน

### ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ

จากการดำเนินการเกี่ยวกับการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่ส่วนราชการที่ผ่านมายังพบปัญหา/อุปสรรค ดังนี้

1. มีส่วนราชการจำนวนมากที่ให้ความสนใจในการขอรับรางวัล แต่ยังมีอีกหลายส่วนราชการไม่เคยส่งคำขอรับรางวัลมาก่อน และส่วนราชการที่ขอรับรางวัลในแต่ละปียังไม่กระจาย โดยจะสังเกตได้จากส่วนราชการที่ได้รับรางวัลส่วนใหญ่จะซ้ำกันทุกปี
2. ผลการดำเนินการของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลและสัญลักษณ์ของรางวัลยังไม่มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ทำให้ภาพลักษณ์ที่ปรากฏยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร

### ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1. กำหนดประเภทรางวัลให้มีความหลากหลาย เพื่อเปิดโอกาสให้ส่วนราชการที่มีความพร้อมต่างกันมีโอกาสเสนอขอรับรางวัลได้
2. เผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลที่มีการปฏิบัติงานเป็นเลิศ เพื่อขยายผลการปฏิบัติงานไปยังส่วนราชการอื่นๆ ได้อย่างทั่วถึง
3. ส่งเสริมสนับสนุน กระตุ้นและเร่งรัดให้ส่วนราชการส่วนใหญ่ที่ยังไม่เคยขอรับรางวัลมีการปรับปรุงการบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนอย่างถ้วนหน้า
4. ติดตามผลการดำเนินการของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลให้รักษามาตรฐานการให้บริการรวมทั้งมีการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2.5 การรณรงค์ให้ข้าราชการมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน

### หลักการ แนวคิด และที่มา

การสร้างความรู้ เข้าใจ การให้ความรู้ และการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ เป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการไทย นับจากการปฏิรูประบบราชการ ในปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนขนานใหญ่ทั้งในแง่ของ **วิธีการคิด** ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ **วิธีการทำงาน** เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง เปิดเผยโปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม



แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ. 2550) ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ได้กำหนดมาตรการในการสร้างการมีส่วนร่วมในการแสวงหากระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ ที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งระดมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดทำและดำเนินยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมและเผยแพร่กระบวนทัศน์ใหม่ให้เป็นวาระแห่งชาติ พร้อมกับจัดให้มีการรณรงค์เพื่อให้บุคลากรภาครัฐพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติการทำงานโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์ สุจริต ชยัน อดทน มีความรับผิดชอบ มีความเป็นธรรม มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผลและรู้จักทำงานร่วมกับประชาชน ตลอดจนการสัมมนาและฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและทักษะแก่ผู้บริหารของส่วนราชการและจังหวัดทั้งในระดับสูงและระดับกลาง ให้สามารถเป็น **ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader)** ที่มีวิสัยทัศน์ สามารถสื่อสาร ผลักดัน และ

นอกจากนี้คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2546 เห็นชอบยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหาร วัฒนธรรม และค่านิยม ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ย่อย คือ

1. การสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงให้เกิดขึ้นในภาครัฐ
2. การเสนอแนะและจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้
3. การเปิดโอกาสให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมเร่งรัดการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหาร วัฒนธรรม และค่านิยม

### แนวทางและการดำเนินการ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ก.พ.ร. ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทยที่เรียกว่า "I AM READY" ขึ้น ซึ่งมาจาก

I = Integrity	ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
A = Activeness	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก
M = Morality	มีศีลธรรม คุณธรรม
R = Relevancy	รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม
E = Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
A = Accountability	มีความรับผิดชอบต่อผลงานสังคม
D = Democracy	มีใจและการกระตือรือร้นที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส
Y = Yield	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

2. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด วิธีการ และประโยชน์ที่จะได้รับการพัฒนาระบบราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

2.1 เว็บไซต์ สำนักงาน ก.พ.ร. ([www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

2.2 นำเสนอข้อมูลข่าวสารการพัฒนาระบบราชการ ทางรายการทางวิทยุ "รายการคิดใหม่ เมืองไทยยุคพัฒนา" FM 92.5 และ AM 819 ทุกวันอังคาร ระหว่างเวลา 18.00 – 19.00 น. ในปี พ.ศ. 2546

2.3 นำเสนอข้อมูลข่าวสาร แนวคิด เทคนิค วิธีการ ในการพัฒนาระบบราชการร่วมทั้งการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ในรายการทางวิทยุ "รายการข้อเท็จจริงวันนี้" ทางสถานีวิทยุ FM 92.5 วันจันทร์ – ศุกร์ ระหว่างเวลา 10.00 – 11.00 น. ในปี พ.ศ. 2547

2.4 การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ และตัวอย่างของความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการผ่านทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 ในปี พ.ศ. 2548 - 2549 ในรายการ "เดินหน้า...พัฒนาระบบราชการไทย" ทุกวันอังคารที่ 3 ของเดือน และรายการโทรทัศน์ในเชิงสาระบันเทิง (Edutainment) รายการ "ปฏิบัติราชการสร้างรอยยิ้ม" ความยาว 30 นาทีจำนวน 20 ตอน





2.5 นำเสนอที่มา แนวคิด วิธีการและแนวทางในการพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติ ในบทความ “มุมมองความรู้” และนำเสนอผลการดำเนินการพัฒนาระบบราชการของจังหวัดที่ประสบผลสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผ่านบทความ “การพัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ทางหนังสือพิมพ์รายวัน รวม 7 เรื่อง

2.6 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาระบบราชการ ผ่านทางวารสาร “จดหมายข่าว” ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่จัดพิมพ์ราย 2 เดือน และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-newsletter) เดือนละ 1 ฉบับ และจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาระบบราชการในเรื่องต่างๆ เช่น คู่มือ ยุทธศาสตร์ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และ ค่านิยมของระบบราชการ การพัฒนาผู้นำการบริหาร การเปลี่ยนแปลง

2.7 จัดให้มีศูนย์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ และจัดทำเอกสารเผยแพร่ ดังนี้

เอกสาร 001 - ก้าวข้ามผ่านให้พ้นระบบการงบประมาณแบบเดิม (Beyond Budgeting)

เอกสาร 002 - ค่าธรรมเนียมในการถือครองสินทรัพย์ (Capital Charge)

เอกสาร 003 - การสร้างจินตนาการใหม่ (Re-imagine)

เอกสาร 004 - การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่

เอกสาร 005 - การสร้างคุณค่าจากสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets and Value Creation)

เอกสาร 006 - แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Maps)

เอกสาร 007 - โลกไร้ดุลยภาพ World out of Balance

เอกสาร 008 - ความคิดไร้ขีดจำกัด ปฏิวัติความคิดเพื่อพลิกโฉมองค์กร

เอกสาร 009 - เอกสารเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

เอกสาร 010 - สำนักบริหารยุทธศาสตร์ : กลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

2.8 จัดให้มีการสัมมนาเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการให้กับ ประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการและประชาสัมพันธ์จังหวัด ในปี พ.ศ. 2547

2.9 จัดให้มีโทรศัพท์สายด่วน 1785 เพื่อตอบปัญหาหรือรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

3. สร้างความเข้าใจและรณรงค์ ให้บุคลากรภาครัฐได้ตระหนักถึงความคาดหวังของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักถึงความต้องการของภาคประชาชน โดย

3.1 จัดให้มี ตราสัญลักษณ์ “ยิ้ม” และคำขวัญ “ร่วมพัฒนาระบบยกระดับบริการ เพื่อรอยยิ้มของประชาชน” ในการรณรงค์เพื่อรอยยิ้มของประชาชนระหว่าง พ.ศ. 2547 – 2548



3.2 จัดทำเป็นสปอตโทรทัศน์ เรื่อง “ยิ้ม” เรื่อง “ยิ้ม” และสปอตวิทยุ เพลง “ยิ้ม” เป็นการสื่อให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนในการติดต่อราชการ ที่ได้รับการต้อนรับด้วยรอยยิ้มสร้างความอบอุ่นและมุ่งมั่นในการให้บริการ



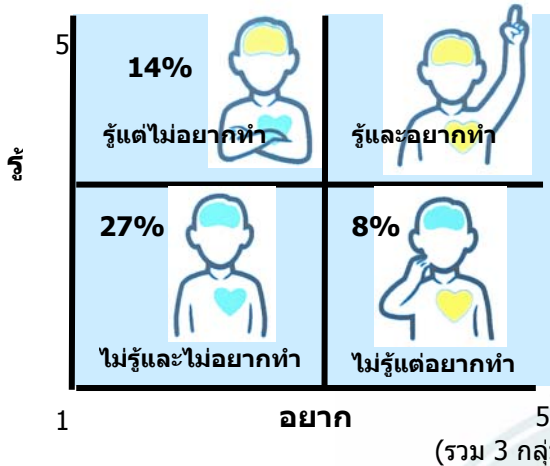
3.3 จัดทำเป็นสปอตโทรทัศน์ เรื่อง “ยิ้มคอย” เพื่อสื่อให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากการพัฒนาระบบราชการ งานบริการภาครัฐมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนานเหมือนในอดีต

3.4 เพื่อเป็นการนำเสนอรูปแบบใหม่ของงานบริการที่มุ่งประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยจัดทำเป็นสปอตโทรทัศน์ เรื่อง “ Surprise” อีกรูปแบบหนึ่งของการให้บริการของภาครัฐรูปแบบใหม่ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ซึ่งเป็นความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มาให้บริการแบบเข้าถึงประชาชน ณ แหล่งชุมชนต่างๆ



### ผลการดำเนินการปี 2546 - 2549

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้สำรวจการรับรู้และทัศนคติของข้าราชการต่อการพัฒนาระบบราชการ ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (รวม 3 กลุ่ม n=1,935) ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จากส่วนกลางและภูมิภาค 145 ตัวอย่าง กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน 238 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ถูกขับเคลื่อน จำนวน 1,552 ตัวอย่าง พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่รับรู้และพร้อมจะดำเนินการพัฒนาระบบราชการ (ภาพที่ 2-9)



1. ข้าราชการส่วนใหญ่ รับรู้และพร้อมพัฒนาระบบราชการ จำนวน 51 %
2. มีข้าราชการที่รับรู้ แต่ไม่อยากพัฒนาระบบราชการ จำนวน 14 %
3. มีข้าราชการที่ยังไม่รับรู้ และไม่อยากพัฒนาระบบราชการ จำนวน 27 %
4. มีข้าราชการที่ยังไม่รับรู้ แต่อยากพัฒนาระบบราชการ จำนวน 8 %

ที่มา: สรุปผลการวิจัยโครงการศึกษาสร้างความเข้าใจเพื่อพัฒนาระบบราชการ (19 สิงหาคม - 12 ตุลาคม 2548)

ภาพที่ 2-9 ภาพความรู้สึกโดยรวมของข้าราชการต่อการพัฒนาระบบราชการ

### การดำเนินการในระยะต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร. ยังคงต้องดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ เพื่อการปรับเปลี่ยนจิตสำนึกในการบริการประชาชน โดย

1. ปรับและจัดทำเนื้อหาที่ง่ายต่อการเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ทั้งในส่วนของหลักการ แนวคิด วิธีการและประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นสำคัญ
2. มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
3. เลือกใช้สื่อที่สามารถส่งเสริมการรับรู้ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
4. เสริมสร้างการเรียนรู้และกิจกรรมการมีส่วนร่วมทั้งจากภาครัฐและประชาชน

### ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ

1. แม้ว่าข้าราชการส่วนใหญ่จะรับรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลง แต่ยังมีบางส่วนที่ยังต่อต้านและไม่มั่นใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
2. การปรับเปลี่ยนวิธีการคิดและการทำงานต้องอาศัยระยะเวลาในการสร้างความเข้าใจกับข้าราชการ
3. ข้าราชการบางส่วนยังไม่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

### ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1. เน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภาครัฐ ในส่วนที่ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน
2. สร้างการรับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการกับข้าราชการอย่างต่อเนื่อง
3. เพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสารของข้าราชการด้วยวิธีการหลากหลาย เพื่อให้เกิดการรับรู้อย่างทั่วถึง

## 2.6 การสร้างความโปร่งใสและการต่อต้านการทุจริต

### หลักการ แนวคิด และที่มา

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการเป็นวาระเร่งด่วน ที่รัฐบาลให้ความสำคัญและเร่งรัดให้ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบราชการ มีความโปร่งใส โดยการวางระบบการตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม ความคุ้มค่า พัฒนากระบวนการติดตามตรวจสอบลงโทษผู้ทุจริตอย่างเด็ดขาด เปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานและการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เกิดความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพสนับสนุนภาคประชาชนให้มีส่วนร่วม ในการรณรงค์เรื่องดังกล่าวอย่างจริงจัง และปลูกฝังจิตสำนึกและค่านิยมของสังคม ให้ประชาชนร่วมกันต่อต้านการทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 77 บัญญัติให้รัฐจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2543 เห็นชอบหลักการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ โดยกำหนดให้กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานของรัฐ จัดทำและใช้แผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดในปี 2544 พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ราชการใสสะอาด และจัดทำแผนกลยุทธ์หน่วยงานใสสะอาดแล้วรายงานผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรคต่อคณะรัฐมนตรีเป็นรายปี เพื่อเสนอรัฐสภาต่อไป

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - 2550 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ได้กำหนดเงื่อนไขและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการปฏิบัติราชการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และหลักนิติธรรม ให้ทุกส่วนราชการ นำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงการรับผิดชอบ ความโปร่งใส และเปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานลงในเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้โดยง่าย ส่วนราชการจึงมีหน้าที่ป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้น อันจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการทำงานของส่วนราชการได้

### แนวทางการดำเนินการ

การส่งเสริมให้ส่วนราชการและจังหวัดปฏิบัติราชการอย่างโปร่งใสและสุจริต ก.พ.ร. ได้กำหนดประเด็นการประเมินผลการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 และต่อเนื่องมาจนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ส่วนราชการและจังหวัดได้ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดให้มีศูนย์ประสานราชการใสสะอาด จัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรม รณรงค์เผยแพร่มาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการและลูกจ้าง สร้างเครือข่ายหน่วยงานใสสะอาดเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในสังกัด

ขั้นตอนที่ 2 จัดให้มีระบบในการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงานจากประชาชน ผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด โทรศัพท์ จดหมาย ตู้ไปรษณีย์ สายด่วนเว็บไซต์ เป็นต้น มีการจัดแบบสอบถามในเชิงรุกสอบถามไปยังประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่นที่มติดต่อหรือหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนที่ 3 วางแนวทาง หรือมาตรการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยั่งยืน และพัฒนาวิธีการจัดการให้ทันสมัย มีความโปร่งใส ชัดเจน ปฏิบัติได้ เช่น ได้วางแนวปฏิบัติในเรื่องการเบิกจ่ายเงินและการพัสดุ โดยใช้ระบบ IT, นำการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-auction) มาใช้ในการประกวดราคาของหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานและท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 4 สามารถปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 5 มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ และจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของแผนงาน/โครงการดังกล่าวและผลสำเร็จโดยรวม โดยมีการสื่อสารกับบุคลากรภายในและภายนอกถึงการดำเนินการ การประกาศมาตรการและผลการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้กับข้าราชการและประชาชน

**ในการส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตอย่างจริงจัง** ส่วนราชการและจังหวัดจะต้องสร้างความเข้มแข็งให้กับ “เครือข่ายภาคประชาชน” โดยการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้สอดส่อง แจ้งเบาะแส และเฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เครือข่ายสามารถ “เผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน” เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบ เฝ้าระวัง และเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับส่วนราชการ/จังหวัด การให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ/หลักการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการประมูลแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) วิธีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงานและการยื่นคำร้องที่ถูกต้อง ช่องทางการร้องเรียนและแจ้งกลับไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง วิธีการให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการประมูลงานการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการ การติดตามการดำเนินงานของ “เครือข่ายภาคประชาชน” อย่างเป็นรูปธรรม

**สำหรับการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตอย่างจริงจัง** ส่วนราชการและจังหวัดต้องสนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรมด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามวิธีการ/แนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด เผยแพร่ ความรู้/ข้อมูลข่าวสาร/ระเบียบ/ข้อบังคับ/วิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการทุจริต (Ex Parte Rule) รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรมและภัยของการทุจริตคอร์รัปชันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันปัญหาการร่วมมือกันกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะส่งผลที่สำคัญต่อการทำให้พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

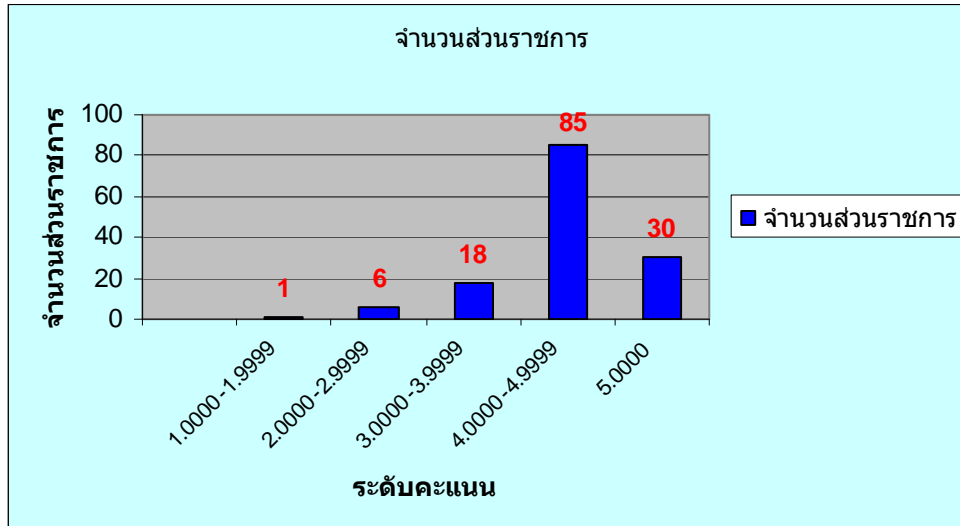
### ผลการดำเนินการ

จากรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 พบว่าจำนวนเรื่องทุจริตของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในจังหวัดที่มีการตั้งกรรมการสอบสวนและมีมูล มีจำนวนทั้งสิ้น 71 เรื่อง ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.79

สำหรับการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ในประเด็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการประเมินผลในลักษณะการกำหนดขั้นตอน (Milestone) ให้ส่วนราชการและจังหวัดดำเนินการ ผลคะแนนที่ได้จึงมิได้สะท้อนว่าส่วนราชการและจังหวัดมีระดับการทุจริตและประพฤติมิชอบมากหรือน้อย แต่เป็นการสะท้อนถึงความพร้อมและมีการดำเนินการในมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างครบถ้วนทั้งองค์กร



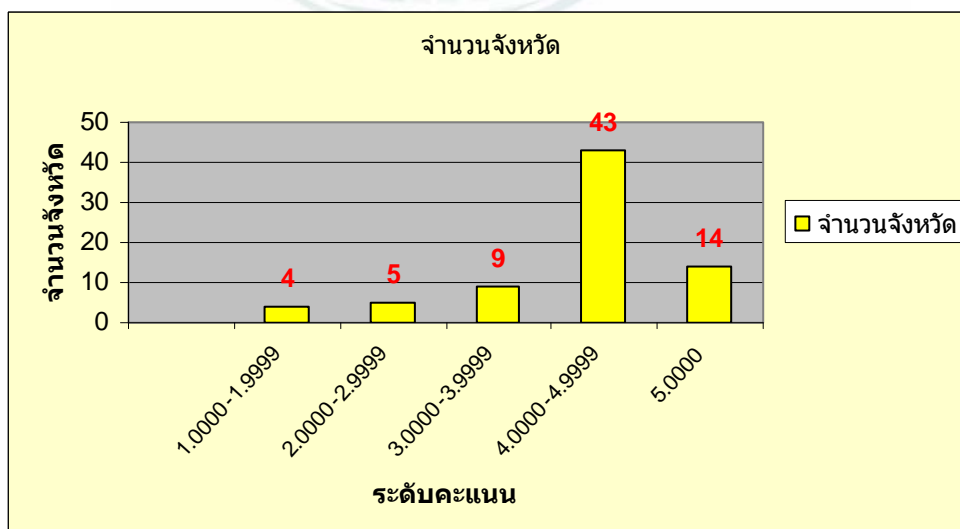
จากแผนภูมิแสดงจำนวนส่วนราชการที่สามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 (ภาพที่ 2-10) ซึ่งส่วนใหญ่มีการดำเนินการครบถ้วนตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 4 โดยมี 30 ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการได้ครบทั้ง 5 ขั้นตอน



ที่มา : การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดที่ 7 เรื่อง ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาพที่ 2-10 จำนวนส่วนราชการที่สามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ปี พ.ศ.2548

จากแผนภูมิแสดงจำนวนจังหวัดที่สามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 (ภาพที่ 2-11) ซึ่งส่วนใหญ่มีการดำเนินการครบถ้วนตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 4 โดยมี 14 จังหวัดที่สามารถดำเนินการได้ครบทั้ง 5 ขั้นตอน



ที่มา : การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดที่ 7 เรื่อง ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาพที่ 2-11 จำนวนจังหวัดที่สามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ปี พ.ศ.2548

### การดำเนินการในระยะต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการส่งเสริมให้ส่วนราชการและจังหวัดดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการสนับสนุนให้ภาคประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง และการจัดทำข้อมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและจังหวัด อย่างต่อเนื่องต่อไป โดยได้กำหนดประเด็นการประเมินผลนี้ไว้ในกรอบการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

### ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ

1. ส่วนราชการยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการสนับสนุนให้ภาคประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่เพียงพอ
2. ระเบียบของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ไม่เอื้อต่อการจ่ายค่าตอบแทนให้คณะกรรมการกำกับตรวจสอบราชการใสสะอาดที่เป็นบุคคลภายนอก จึงไม่อาจแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเป็นคณะกรรมการฯ ได้
3. เจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเข้าใจวิธีทำงานของระบบ GFMS บัญชีต้นทุนบริการ ระบบการรับฟังข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ความเสี่ยง ไม่เพียงพอ
4. การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบยังไม่ได้บูรณาการไปยังหน่วยงานรัฐทุกประเภท เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับ เป็นต้น
5. ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่สังกัดหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นขาดความเข้าใจในระเบียบวิธีปฏิบัติ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง และระเบียบพัสดุ
6. การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เช่น การประมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-auction), การเบิกจ่ายเงิน (GFMS) ยังไม่สามารถใช้ระบบได้อย่างสมบูรณ์
7. เจ้าหน้าที่ยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ทำให้บางครั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้กลับเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ล่าช้า เจ้าหน้าที่อาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้

### ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1. ให้ส่วนราชการและจังหวัดประเมินผลผลลัพธ์จากการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วใน ปีงบประมาณที่ผ่านมา
2. ให้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ครอบคลุมระดับความรุนแรง โอกาสของการเกิดความเสี่ยง เพื่อจัดลำดับความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการและจังหวัดมองสาเหตุหลักของการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถวางมาตรการป้องกันได้ตรงกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น
3. ขยายผลและผลักดันให้มีการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานรัฐทุกประเภท เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับ
4. ให้ความรู้และสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐเพิ่มขึ้น

## บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญของการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) ที่จะให้ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ รวมทั้งขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550 ซึ่งเป็นความท้าทายที่ ก.พ.ร. จะต้องดำเนินการผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ดังกล่าวต่อไป

จากการดำเนินการในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ผ่านมา ก.พ.ร. ได้ดำเนินการทั้งในส่วนที่เป็นการสร้างระบบพื้นฐานเพื่อให้การบริการประชาชนมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและมั่นคงต่อไปในภายภาคหน้า และในส่วนที่ผลักดันให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงการบริการได้ง่าย ลดค่าใช้จ่าย และมีความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐมากขึ้น ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนและเร่งรัดให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ลดลงได้ร้อยละ 60.09 ในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 50 โดยเฉลี่ย ในปี พ.ศ. 2550 นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย โดยการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นโครงการนำร่องให้ประชาชนได้รับบริการเบ็ดเสร็จในที่เดียวกันในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ ศูนย์บริการร่วมเพื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และศูนย์บริการร่วมแบบเดออร์บริการประชาชน ในส่วนของการสร้างระบบพื้นฐานการบริการ ได้แก่ การส่งเสริมให้ส่วนราชการจัดบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีจังหวัดถูกจัดเป็นทีทดลอง และกรมสรรพากรเป็นกรณีต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice) ของการบริการ การกำหนดกรอบและแผนการปรับปรุงกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน การรณรงค์ให้ข้าราชการมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน โดยการกำหนดค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทยที่เรียกว่า "I AM READY" รวมทั้งการสร้างความโปร่งใสและการต่อต้านทุจริตในราชการ ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าว ความมุ่งมั่นและความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ส่งผลให้บริการสาธารณะหลายส่วนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชน ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2548 ระบุว่าโดยเฉลี่ยร้อยละ 76.64 พึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และคาดว่าจากผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจะสามารถยกระดับความพึงพอใจของประชาชนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ตามเป้าหมายที่กำหนดได้ จากผลการดำเนินการดังกล่าวทำให้ผลการสำรวจองค์การอิสระในต่างประเทศในการจัดอันดับประเทศเพื่อการทำธุรกิจ (Doing Business) ของ World Bank ทำให้ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้น จากเดิมที่อยู่อันดับที่ 20 จาก 155 ประเทศ ในปี พ.ศ. 2549 มาอยู่อันดับที่ 18 จาก 175 ประเทศในปี พ.ศ. 2550