

#OPDC

แอซเท็ก โอพีดีซี

“สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับ
อีก 40 หน่วยงานภาครัฐ จับมือ
ภาคเอกชน ขับเคลื่อนงานบริการ
เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการ
ประชาชนและภาคธุรกิจ”

ที่ผ่านมาจากกล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง และต่อเนื่องมาโดยตลอด ส่งผลให้ได้รับการยอมรับถึงประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของประชาชน และยังคงมีเสียงสะท้อนกลับถึงปัญหาการบริการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความล่าช้าในการให้บริการ การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ การต้องติดต่อหลายหน่วยงาน รวมทั้งการใช้เอกสารจำนวนมาก

มิติใหม่ในการปรับปรุงงานบริการในปี 2557 **สำนักงาน ก.พ.ร.** ได้ร่วมมือกับ 40 กรม และภาคเอกชน ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งเน้นงานสำคัญที่มีผลกระทบต่อประชาชนและภาคธุรกิจ จำนวน 43 งานบริการ ใน 40 กรม โดยร่วมกันขับเคลื่อนและผลักดันให้มี **“การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ”** ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐที่มีความพยายามจะพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยภาคเอกชนได้ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการ

หลายคนอาจถามว่าการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการคืออะไร แล้วจะทำให้การบริการประชาชนดีขึ้นได้อย่างไร

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ เป็นการประกาศให้สาธารณชนทราบ เสมือนสัญญาของหน่วยงานรัฐที่จะรับประกันคุณภาพการบริการให้กับประชาชนผู้รับบริการ ทั้งในด้านขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารที่ต้องใช้ หลักเกณฑ์การพิจารณา ค่าใช้จ่าย ช่องทางการให้บริการ และการรับข้อร้องเรียน

เมื่อหน่วยงานภาครัฐมีข้อตกลงระดับการให้บริการแล้ว ประชาชนผู้รับบริการจะมีความชัดเจนว่า เมื่อมาติดต่อราชการเรื่องนี้จะต้องมีขั้นตอน ให้บริการกี่นาที เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องนำมาคืออะไรบ้าง หลักเกณฑ์การพิจารณาเป็นอย่างไร มีค่าใช้จ่ายจำนวนเท่าไร และหากไม่เป็นตามที่ประกาศไว้ผู้รับบริการสามารถจะร้องเรียนได้ที่ไหน สิ่งเหล่านี้ก็เพื่อทำให้การให้บริการของภาครัฐเรามีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น และสิ่งสำคัญอีกเรื่องคือ ในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการนั้น หน่วยงานภาครัฐได้นำความคิดเห็นของภาค

เอกชน และผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างการปรับปรุงงานบริการ เช่น งานรังวัด สอบเขตมีการปรับปรุงจาก 46 วันเหลือ 32 วันทำการ งานออกใบรับรองสินค้าประมง จาก 6 วันเหลือ 3 วันทำการ เป็นต้น ซึ่งการลดระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต รวมทั้งการปรับปรุงงานโดยนำเอาระบบเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การพัฒนาระบบการติดตามและแจ้งสถานะของงานบริการ การบันทึกคำร้องผ่านระบบออนไลน์ การเพิ่มช่อง

ทางการชำระเงิน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเกิดผลดีต่อธุรกิจและประชาชน ในแง่ของการอำนวยความสะดวก

ข้อตกลงระดับการให้บริการของ 43 งานบริการ 40 กรม จะมีการประกาศให้ทราบอย่างเป็นทางการในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 นี้ และสามารถตรวจสอบรายชื่องานบริการได้ทาง www.opdc.go.th และหากการบริการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลได้ที่ goodservice@opdc.go.th หรือศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทางโทรศัพท์ **hotline หมายเลข 1111**

“การยกระดับคุณภาพการบริการของภาครัฐ จะขับเคลื่อนต่อไปข้างหน้าได้ ต้องอาศัยความร่วมมือ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อปรับปรุงและผลักดันกระบวนการให้บริการภาครัฐให้มีความโปร่งใส ชัดเจน มีประสิทธิภาพ เพื่อการส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับประชาชนผู้รับบริการ”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทร 0-2356-9999 โทรสาร 0-2281-8328 www.opdc.go.th



Facebook.com / Opdc ก.พ.ร.



Twitter.com / OPDCThailand

