

15 ปี ของการพัฒนา-บบราชการ



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา-บบราชการ

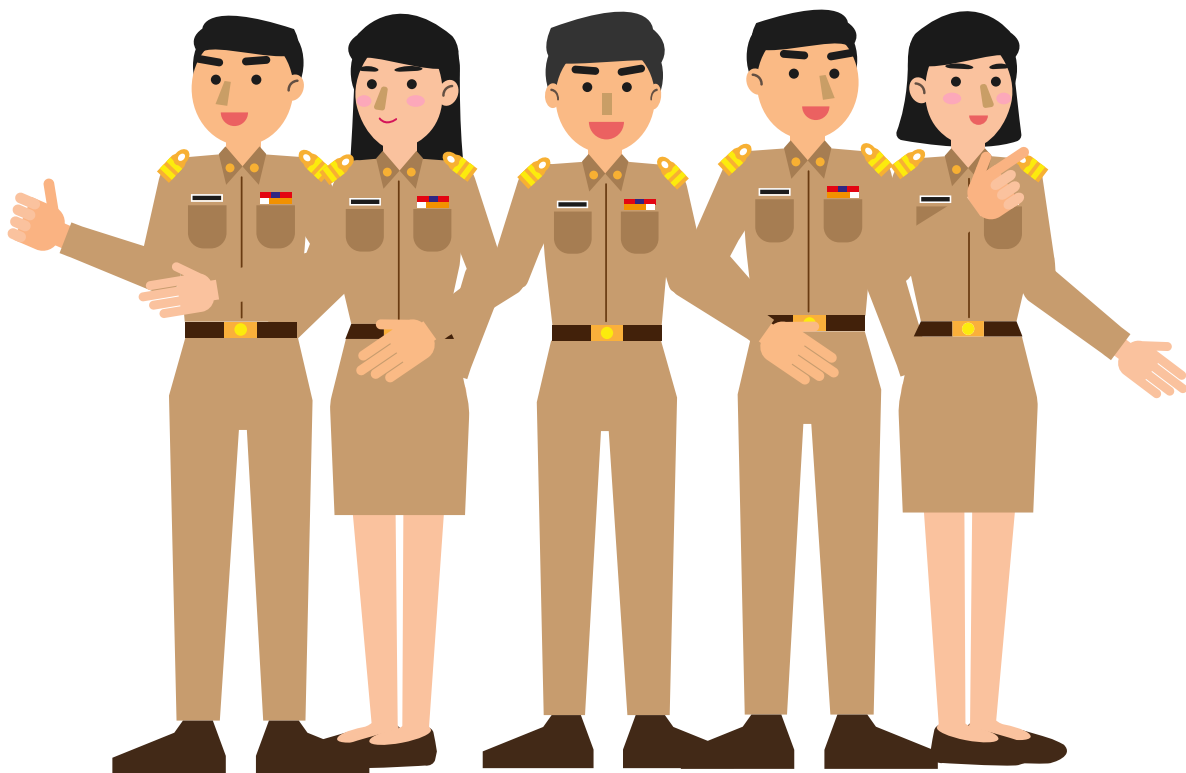
59/1 ถนนพหลโยธิน แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 02 356 9999

15 ปี

ของการพัฒนาระบบราชการ

เพราะความสุขของประชาชน คือ เป้าหมายของเรา ตลอด 15 ปีที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐจึงมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย การพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพสูง การปรับบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของหน่วยงาน

ภาครัฐ การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงประสิทธิภาพภาครัฐจากวันนั้น จนถึงวันนี้ ความตั้งใจของเรายังคงเหมือนเดิม เรายังคงมุ่งมั่นพัฒนาระบบราชการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ ประโยชน์สุขของประชาชน Good governance for better life



พ.ศ. 2545

– พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1
กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อ "ประโยชน์สุขของประชาชน"

ได้มุ่งเน้นให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อประโยชน์ ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าว จะตราเป็นพระราชกฤษฎีกากำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้ ก.พ.ร. จึงได้จัดทำร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งต่อมา คณะรัฐมนตรีในการประชุม วันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ได้มีมติเห็นชอบตามที่ ก.พ.ร. เสนอ และขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา ซึ่งคาดว่าจะ มีผลใช้บังคับประมาณเดือนตุลาคม 2546 โดยมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญดังนี้

- (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิง ภารกิจของรัฐ
- (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ
- (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และ
- (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพลุล่วงอยู่เสมอ การวางระบบในส่วนราชการต่างๆ ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ ปี 2542 จนถึงปัจจุบัน เป็นจำนวน 49 ส่วนราชการ โดยในปีนี้มี การวางระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ รวม 9 ส่วนราชการ ได้แก่ กรมการจัดหางาน กรมวิทยาศาสตร์บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรมปศุสัตว์ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการอ้อย และน้ำตาล

- จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 71/9 โดยถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 มีลักษณะเป็นส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรีที่ไม่มีฐานะเป็นกรม ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่ในการรับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และได้รับมอบหมายให้เป็นแกนกลางของการพัฒนาระบบราชการ ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการพัฒนาระบบราชการ ให้ดำเนินการให้เป็นไปอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ รวมไปถึงการกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วย พร้อมมุ่งแก้ไขปัญหาพื้นฐาน และจุดอ่อนที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะและเสริมสร้างความเข้มแข็ง อันจะช่วยให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์และกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมและของโลก



พ.ศ. 2546

- ประกาศใช้ พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงาน ของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง

ความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจาก มาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550)

เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรกำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพที่สนับสนุนและเชื่อมโยงกัน อันประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
2. การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
3. การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
4. การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
5. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยม
6. การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
7. การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม



- ปีแรกแห่งการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่ส่วนราชการ ที่ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง ร้อยละ 30-50

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อผลักดันให้ส่วนราชการต้อง พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของส่วนราชการ พร้อมกับจัดให้มีการมอบรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” ให้แก่ ส่วนราชการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

โดยผลจากการจัดงานมอบรางวัลดังกล่าวได้ เป็นแรงกระตุ้นให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจที่จะมุ่งมั่นในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลถึงประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาประเทศโดยรวมต่อไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ถือเป็นผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

การปรับปรุงขั้นตอน ลดระยะเวลา และการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการประชาชนคณะรัฐมนตรีในการ

ประชุมวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ได้มีมติเห็นชอบ ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยมีหลักการที่สำคัญคือให้ทุกส่วนราชการ พิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม 2546 โดยส่วนราชการร่วมกับ สำนักงาน ก.พ.ร. เลือกกระบวนงานหลัก 3-5 กระบวนงาน ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนใช้บริการมาก มีผลกระทบต่อประชาชน และเป็นงานที่ประชาชนร้องเรียนและให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการดังกล่าว เพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในรูปของศูนย์บริการร่วมด้วย



พ.ศ. 2547

– จัดให้มีศูนย์บริการร่วมในหน่วยงานราชการและจังหวัด (Service Link) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน

การจัดตั้งศูนย์บริการรวม (Service Link) ตามมาตรา 3/1 แห่ง พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. ระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ ให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคราเป็นพระราชกฤษฎีกา และ ตาม พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถามขอทราบข้อมูล ขออนุญาตหรืออนุมัติในเรื่องต่างๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2546 ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการบังคับใช้และเงื่อนไข การปฏิบัติตาม พ.ร.ฎ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป ซึ่งในเงื่อนไขดังกล่าวได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เพื่อให้การขออนุญาตสร้างบ้าน การขอเลขที่บ้าน การขออนุญาตใช้ไฟฟ้า การขออนุญาตใช้น้ำประปา และการขอหมายเลขโทรศัพท์ เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยให้มีผลในทางปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547



พ.ศ. 2548

– จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ (ค.ต.ป.)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม บัญญัติว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต้องมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการติดตามและประเมินผลของส่วนราชการ และจังหวัด ส่วนราชการและจังหวัด ต้องบริหารราชการตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีการติดตามและประเมิน ผลการปฏิบัติราชการจากหน่วยงานอิสระและสำนักงาน ก.พ.ร. การเจรจาความเหมาะสมของตัวชี้วัด เป้าหมาย

และเกณฑ์ การให้คะแนน เป็นส่วนหนึ่งของการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการ และจังหวัด ภายใต้กรอบการประเมินผล 4 มิติ ตามที่ได้มีการเจรจาตกลง ทั้งนี้ส่วนราชการ และจังหวัดจะจัดทำ รายงานผลโดยตนเอง (Self Assessment Report SAR) ทุกรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติราชการ ณ ที่ทำการ ของส่วนราชการ/ จังหวัดปีละ 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 ประมาณเดือนเมษายน-พฤษภาคม คณะรัฐมนตรีมีมติให้ ก.พ.ร. ปรับปรุงและจัดระบบการตรวจ เพื่อติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการและทำความสะอาดราชการเสียใหม่ ให้มีความสอดคล้องกับการพัฒนา สร้างความเข้าใจให้ตรงกันถึงนิยามและวิธีการประเมินผลตัวชี้วัด ตามคำระบบราชการและระบบการบริหารการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ตลอดจนหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ก.พ.ร. ได้เสนอ แนวทางการตรวจสอบและประเมินผล ภาคราชการใหม่ โดยให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล และปรับปรุงกลไก ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและการตรวจราชการทั้งในระดับกระทรวงและระดับกรม ซึ่ง ค.ร.ม. เห็นชอบ อันเป็นที่มาของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การตรวจสอบและประเมินผล ภาคราชการ พ.ศ. 2548 ที่ กำหนดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ เรียกโดยย่อว่า ค.ต.ป. มีอำนาจหน้าที่วางนโยบาย รับรองการปฏิบัติราชการระหว่างผู้ประเมินและ ผู้รับการประเมินแนวทางการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

ครั้งที่ 2 ประมาณเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อรับทราบผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติ เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และตรวจสอบเอกสารหลักฐานอ้างอิงที่ใช้ประกอบ สำนักนายกรัฐมนตรี อธิบดีกรมบัญชีกลาง ผู้อำนวยการกองประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานกำกับระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คนคน แต่ไม่เกิน 7 คน โดยมีเลขาธิการ ก.พ.ร. เป็นกรรมการ

- การปรับปรุงการบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจตามรายงาน Doing Business ของธนาคารโลก

สำหรับการดำเนินการในการปรับปรุงบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ สำนักงาน ก.พ.ร. และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรี ให้ร่วมมือกันในการดำเนินการเพื่อสนับสนุนและผลักดันส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ ให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีประเภทงานบริการที่นำมาดำเนินการรวม 10 ด้าน ได้แก่ เริ่มต้นธุรกิจ การขอใบอนุญาต (ก่อสร้าง) การจ้างและการเลิกจ้าง การจดทะเบียนทรัพย์สิน การได้รับสินเชื่อ การคุ้มครองผู้ลงทุน การชำระภาษี การค้าระหว่างประเทศ และการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลงและการปิดกิจการ พร้อมกับ กำหนดให้มีการตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินงาน ในแต่ละประเภทงานบริการให้ประสบผลสำเร็จเป็นรูปธรรม รวม 9 คณะ และมีหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการทำงานแต่ละคณะ คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรุงเทพมหานคร กรมสวัสดิการ และการคุ้มครองแรงงาน กรมที่ดิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กรมสรรพากร กรมส่งเสริมการค้าส่งออก และสำนักงานกิจการ ไทยที่เพิ่มขึ้น



- การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) (นำร่อง)

การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้เกิดขึ้น ในส่วนราชการต่างๆ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวนี้ จะสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. การพัฒนาระบบราชการซึ่งกำหนด กลยุทธ์หลักประการหนึ่ง คือ การเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดให้พัฒนาระบบคุณภาพ มาตรฐานการบริหารงานของรัฐ และได้กำหนดเป้าหมาย ดังกล่าวไว้ว่า คุณภาพมาตรฐานการบริหารงานของ หน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับและเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ย ภายในปี 2548-2551 ดังนั้น เพื่อให้เป้าหมายดังกล่าวบรรลุผล สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ผลักดันการดำเนินงานเรื่องนี้ โดยในปี 2548 ได้เน้นกิจกรรมหลัก ดังนี้

การปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งได้จัดทำขึ้นโดยการนำหลักเกณฑ์ และ แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย มาปรับให้เหมาะสมกับบริบทของระบบราชการไทยยิ่งขึ้น ซึ่งเกณฑ์ ดังกล่าวมี 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

- การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit : SDU)

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery : SDU) เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบราชการตามเจตนารมณ์และเงื่อนไขตามมาตรา 3/1 และมาตรา 16 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ศึกษาแนวทางการจัดรูปแบบหน่วยงานของรัฐที่เรียกว่า “หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” (Service Delivery Unit: SDU)

ลักษณะงานที่อาจกำหนดเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบดังต่อไปนี้

1. มีลักษณะงานที่เป็นการให้บริการ
2. สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนภายใต้กรอบ นโยบายที่กำหนดขึ้น
3. มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสร้างภาระรับผิดชอบต่อหน่วยงานต้นสังกัดได้
4. สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม
5. มีขนาดที่เหมาะสมเพียงพอต่อการแยกส่วนออกมา จากหน่วยงานแม่ต้นสังกัด
6. ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

สำหรับการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษอาจ ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยให้มีผู้อำนวยการ ซึ่งผ่านการคัดเลือกตามเงื่อนไขที่กำหนด ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าว ทั้งนี้ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษจะต้องมีอิสระความคล่องตัวในการจัดโครงสร้างองค์กร อัตรากำลังและค่าตอบแทนของตนเองได้ตามความเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการอำนวยการ หรือคณะกรรมการบริหาร หรือผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน แล้วแต่กรณี ที่ผ่านมากการดำเนินการได้จัดทำต้นแบบและ ทดลองนำร่อง 5 หน่วยงานคือ

- สำนักกษาปณ์ กรมธนารักษ์
- กองโรงพิมพ์ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.

ในปัจจุบันมีการแปลงสภาพหน่วยงานออกเป็นหน่วยงานบริการรูปแบบพิเศษ 2 หน่วยงาน คือ สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา ในสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงาน ก.พ.ร. และมีหน่วยงานที่คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติหลักการให้แปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (ช่อง 11) และสถาบันการประชาสัมพันธ์ ในกรมประชาสัมพันธ์

- จัดให้มีศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) ในเขตชุมชน

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) โดยสำนักงาน ก.พ.ร.ได้ผลักดันการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรหัสข้อมูล ขออนุญาต หรือ อนุมัติในเรื่องต่างๆ ได้ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ประกอบกับการประชุมคณะ รมต. เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 มีมติเห็นชอบแนวทางการดำเนินการขั้นตอนไปในการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งได้กำหนดทิศทางและประเด็นในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยที่สำคัญคือ การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน โดย มีสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นเจ้าภาพหลักในการผลักดันให้มีการบริการภาครัฐที่เข้าถึงประชาชนในรูปแบบของการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ในแหล่งชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

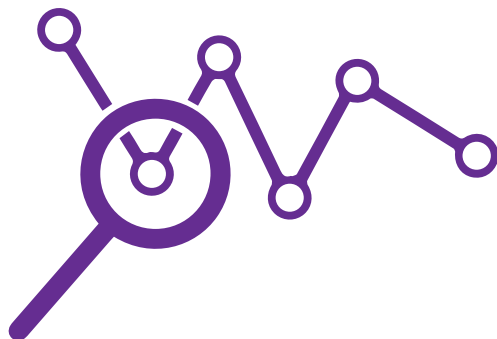
ปัจจุบันได้ดำเนินการเปิดศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) ในบริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีพิธีลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือและเปิดดำเนินการศูนย์บริการร่วมดังกล่าวเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2548 โดยเป็นความร่วมมือระหว่าง 17 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการปกครอง กรมสรรพากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมการกงสุล บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท ซี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ร่วมเป็นสักขีพยานในการลงนาม ตลอดจนนายกรัฐมนตรีให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีเปิดศูนย์ดังกล่าว ซึ่งมีการให้ต่างๆ ดังนี้

- การทำบัตรประชาชน
- การบริการไปรษณีย์
- การรับแจ้งของหาย
- การจัดทำบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค
- การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี
- การต่ออายุหนังสือเดินทาง



- การพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (นปร.)

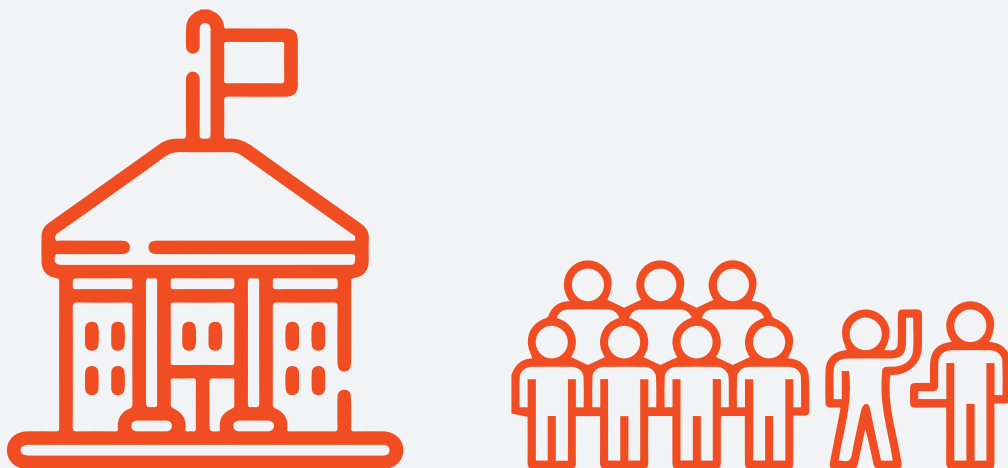
โครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ เป็นโครงการที่สำนักงาน ก.พ.ร. ริเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2548 โดยเป็นหนึ่งในนวัตกรรมของการพัฒนาระบบราชการไทย ให้เกิดพัฒนาช่องทางในการดึงดูดบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถเข้าสู่ระบบราชการ โดยพัฒนาผู้เข้าร่วมโครงการฯ ให้เป็นข้าราชการที่เก่งและดี เป็นนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (นปร.) ที่มีสมรรถนะสูงทั้งในด้านการเป็นนักคิดที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary Thinker) นักพัฒนาและวางแผน (Developer & Planner) และนักปฏิบัติ (Operator) อย่างสมดุล รวมทั้งมีความพร้อมในการริเริ่มและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงยุทธศาสตร์ในการบริหารภาครัฐ นอกจากนี้ยังเป็นเวทีในการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ ระหว่างผู้บริหาร วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ และนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ ให้เกิดการบริหารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งความรู้ที่สั่งสมไว้ในตัว (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) ผู้เข้าร่วมโครงการฯ จะได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการทันทีที่ผ่านการคัดเลือก และได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและศักยภาพเป็นระยะเวลา 22 เดือน ด้วยการเรียนรู้ด้านวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีประสบการณ์ควบคู่ไปกับการฝึกปฏิบัติราชการภายใต้การกำกับดูแลของครูผู้ฝึกสอนที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐในประเทศ (หัวหน้าส่วนราชการ และผู้ว่าราชการจังหวัด) และต่างประเทศ (เอกอัครราชทูต) รวมไปถึงผู้บริหารของภาคเอกชน โครงการนี้จะเน้นการฝึกปฏิบัติราชการมากกว่าการเรียนรู้ทางวิชาการ จึงเป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ นปร. ได้รับประสบการณ์โดยตรงตั้งแต่ระดับพื้นที่จนถึงระดับสากล ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Action Learning Program) และยังมีโอกาสแลกเปลี่ยนแนวคิดและประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าร่วมโครงการฯ ด้วยกัน



พ.ศ. 2549

- ระบบการบริหารราชการสู่ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การปกครองและเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองโดยตรงมากขึ้น ในขณะที่ระบบราชการไทย ยังไม่ได้มีการปรับตัวอย่างจริงจัง และยังคงติดขัดกับระบบเจ้าขุนมูลนายและการทำงานแบบดั้งเดิม จึงมีความจำเป็นต้องเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการความเป็นประชาธิปไตย (Democratization) มากขึ้น โดยการยอมรับและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความร่วมมือปฏิบัติงาน และการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ โดยเฉพาะในโครงการหรือการปฏิบัติราชการที่อาจมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน และมีการสรุป รายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อเผยแพร่และเป็นหลักฐานต่อไป





พ.ศ. 2550

- ประกาศใช้ พ.ร.บ. ระบบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติฉบับนี้ เป็นการปรับปรุงระบบการบริหารราชการตามนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการจัดองค์กรภาครัฐให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อให้การปฏิบัติราชการสามารถอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนับสนุนให้มีการมอบอำนาจ เน้นการบริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็ว และเพื่อให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ และการบริหารงานแบบบูรณาการ จึงมีการปรับปรุงอำนาจการดำเนินการของจังหวัด การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดทำงบประมาณให้เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เพื่อความสอดคล้องในการปฏิบัติภารกิจของจังหวัดตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันจะทำให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และมีความรับผิดชอบ ตลอดจนปรับปรุงอำนาจในทางปกครองของอำเภอเพื่อสนับสนุนให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม

พ.ศ. 2551

- ประกาศใช้ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550

การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้สืบเนื่องมาจากมาตรา 38 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 กำหนดให้การมอบอำนาจในการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือดำเนินการอื่นใดที่ผู้ดำรงตำแหน่งใดจะพึงปฏิบัติ หรือดำเนินการ ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรี ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น อาจมอบอำนาจให้ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในส่วนราชการเดียวกันหรือส่วนราชการอื่น หรือผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนได้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

- ประกาศใช้ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยการบริหารงานจังหวัด และกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักการการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ และเนื่องจากมาตรา 53/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 กำหนดให้จังหวัดจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดโดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ซึ่งมาตรา 53/2 กำหนดให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการดังกล่าวมาใช้บังคับกับการจัดทำแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดด้วยโดยอนุโลม ประกอบกับมาตรา 52 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติเดียวกันกำหนดให้จังหวัดหรือกลุ่มจังหวัดยื่นคำขอจัดตั้งงบประมาณได้และให้ถือว่าจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัดเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้



- ประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555)

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555) ซึ่งให้คุณค่าความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทางของการให้ประชาชนเป็น "ศูนย์กลาง" ในการทำงาน ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ประสานการทำงานกับผู้บริหารราชการแผ่นดินฝ่ายการเมืองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ รวมทั้งมีความพร้อมและทัศนคติในการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ทำงานเชิงรุก มีความคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม มีเป้าหมายในการทำงาน สามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้ มีระบบกำกับดูแลตนเองที่ดี และตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและความดีงาม

วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการไทย ในช่วง ระยะเวลาปี พ.ศ. 2551- 2555 มีดังนี้

**"ระบบราชการไทยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน และรักษามลประโยชน์ของประเทศชาติ
มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
โดยยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล"**



- โรงพยาบาลโสธร หน่วยงานภาครัฐไทยแห่งแรกที่ได้รับรางวัล สองชนะเลิศ United Nations Public Service Awards

สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริม และสนับสนุนให้ส่วนราชการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยเสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมินรับรางวัล United Nations Public Service Awards ของสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐของไทยที่มีประสิทธิภาพสู่เวทีโลก

การพัฒนาคุณภาพบริการ ได้กลายเป็นวัฒนธรรมของส่วนราชการ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจด้านบริการประชาชน เกิดการแข่งขันสู่ความเป็นเลิศในการยกระดับบริการให้สูงยิ่งขึ้น โดยจะเห็นได้จากการที่ส่วนราชการได้นำผลการพัฒนางานบริการ เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นทุกปี และหลายส่วนราชการได้เสนอขอรับรางวัล “United Nations Public Service Awards” ของสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ รพ.ยโสธร ได้รับรางวัล Finalist ในประเภท Improving the delivery of services เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2551 ณ สำนักงานใหญ่องค์การสหประชาชาติ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา

- จัดให้มีการมอบรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วมเป็นปีแรก

ก.พ.ร.ได้พัฒนาแนวทาง รูปแบบ กลไก ระบบ และวิธีทำงาน เพื่อส่งเสริมและ สนับสนุนให้ระบบราชการเปิดระบบราชการให้ภาคประชาสังคมและภาคประชาชนรวมทั้งภาคส่วนต่าง ๆ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2551 ที่ผ่านมามีได้ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ



1. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งดำเนินการนำร่องในจังหวัดปทุมธานี โดยได้รับความร่วมมือจาก 3 หน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะกับประชาชน ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด และสำนักงานประกันสังคม เพื่อกำหนดพัฒนาแนวทาง ในการยกระดับการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2. ส่งเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายภาคประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเครือข่าย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและความเข้มแข็ง ให้กับสมาชิกเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการให้มีความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วมและ ทำงานร่วมกับภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน ซึ่งได้ดำเนิน การในจังหวัดต่างๆ ทั้ง 4 ภูมิภาคได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

3. ศึกษาและพัฒนารูปแบบหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างนวัตกรรม และนำไปสู่การขยายผลการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคส่วนต่างๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการทั้งในระดับกระทรวง/กรม และระดับจังหวัด โดยศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับกระทรวง และส่งเสริมการสร้างระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด เพื่อส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

4. ศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับกระทรวง เพื่อพัฒนารูปแบบการ บริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ที่นำไปสู่การกำหนดนโยบาย และเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรม สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม สำหรับข้าราชการระดับกระทรวง/กรม ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้เปลี่ยนแปลงกลไกในการกำหนดนโยบาย และพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และนำไปสู่การขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิด ขึ้นในระดับกระทรวง โดยในการดำเนินการได้รับความร่วมมือจาก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และได้นำร่องใน 3 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมประชาสัมพันธ์

5. การส่งเสริมการสร้างระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด สร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมสำหรับข้าราชการระดับจังหวัด และ สร้างความเข้มแข็งและกลไกการมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด ซึ่งเป็นการวางแนวทางในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม รวมทั้ง เพื่อส่งเสริมการขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในระดับจังหวัด โดยในการดำเนินการได้รับความร่วมมือจากสถาบันพระปกเกล้า และจังหวัด 75 จังหวัด ซึ่งในการดำเนินงานได้มีการประเมินผลเพื่อมอบรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ให้กับจังหวัดที่มีผลการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน และมีความยั่งยืนที่จะดำเนินการต่อไป ซึ่งรางวัลแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับดีเยี่ยม จังหวัดที่ได้รับรางวัลคือ จังหวัดพิจิตร และยโสธร ระดับดี ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ชัยนาท เชียงราย ตาก นครราชสีมา พะเยา พัทลุง ลำพูน สระแก้ว หนองคาย อ่างทอง และอุตรดิตถ์ และรางวัลชมเชย ได้แก่ จังหวัดนครนายก นครสวรรค์ พังงา ศรีสะเกษ สมุทรสาคร และสุรินทร์

นอกจากนี้ ก.พ.ร.ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการกรณีต่าง ๆ ในรอบปี พ.ศ. 2551 อาทิเช่น จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปของการสัมมนา ได้แก่ การเสวนา เรื่องก้าวต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย สู่สังคมยุคใหม่ การจัดประชุมเวทีปัญญา สัมมนาวาที่รวม 3 ครั้งในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติราชการ การปรับปรุงกระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชน และเรื่อง การบริหารงานภาครัฐในระบบเครือข่าย และการจัดสัมมนาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปภาครัฐ (Public Sector Reform : What Works and What Does Not) จัดโดยธนาคารโลก (World Bank) ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร.และเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

– จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551- พ.ศ. 2555) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการมุ่งสู่การเป็น องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ภายในปี พ.ศ. 2555 ดังนี้ “ระดับความสำเร็จของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการ ปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามแผนพัฒนาองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย” เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้พัฒนาเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ขึ้น เพื่อให้ส่วนราชการ ใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินองค์กรและเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรของ ส่วนราชการ ซึ่งถือว่าเป็น แนวทาง “การปรับปรุงทีละขั้น” ซึ่งหากส่วนราชการ สามารถดำเนินการ ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานแล้วจะพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความ เป็นมาตรฐานเทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ได้ต่อไป

ดังนั้น เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานจึงเป็นกรอบการประเมินที่ สามารถบ่งชี้ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการ ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็น แนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และสะท้อนให้เห็นถึง ระดับการพัฒนาของส่วนราชการที่กระบวนการต่าง ๆ ในองค์กร มีระบบที่ดีและเริ่มเกิดผล ดังนี้

- Approach (A) การมีแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ที่แสดงให้เห็นถึง กิจกรรมขั้นพื้นฐาน ที่สำคัญของกระบวนการ
- Deployment (D) เริ่มมีการนำแนวทางไปปฏิบัติ
- Result (R) เริ่มแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการ

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้วางแนวทางการดำเนินการ หรือ Roadmap ไว้เป็นขั้นตอน โดยให้แต่ละส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์การให้ผ่านเกณฑ์ฯ ปีละ 2 หมวดจนครบถ้วนทั้ง 6 หมวดในปี 2554



หมวด1การนำองค์กร



หมวด2การวางแผนยุทธศาสตร์



หมวด3การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด4การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

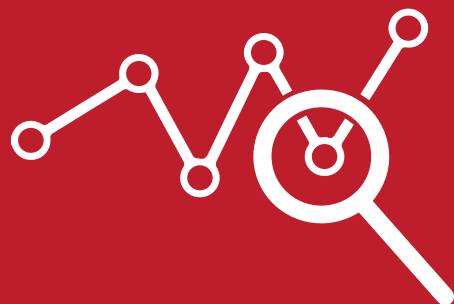


หมวด5การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล



หมวด6การจัดการกระบวนการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน จะเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์การในช่วงปี พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2555 ซึ่งส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ที่ต้องการให้ส่วนราชการเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์





- การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG)

ในปี พ.ศ.2551 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ศึกษาแนวทางการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีสำหรับส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชน โดยได้จัดทำคู่มือเพื่อใช้ประชุมชี้แจง และให้ความรู้แก่หน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปจัดทำนโยบายที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง ซึ่งคู่มือดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารของแต่ละองค์กร เข้าใจและสามารถวางนโยบายเกี่ยวกับรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กร และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือโครงการ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม และสามารถกำกับดูแลหน่วยงานภาครัฐที่ครอบคลุมนโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์กร และนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้สำนักงาน ก.พ.ร.ได้เตรียมการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยได้จัดทำหลักเกณฑ์สำหรับประเมินนโยบายและผลการดำเนินการของหน่วยงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ซึ่งสอดคล้องตามหลักการและแนวทางของมาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้มีกรอบแนวทาง และวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีตามที่ได้มีการประกาศเจตนารมณ์ไว้ ในขณะที่เดียวกันจะดำเนินการตรวจประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีให้กับหน่วยงานภาครัฐที่สมัครใจเข้าร่วมตรวจประเมินด้วย โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดสัมมนาและการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยเชิญผู้แทนจากส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชนจำนวน 570 คน และจะได้ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์สำหรับประเมินนโยบายและผลการดำเนินการของหน่วยงาน ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีที่ได้มีการพัฒนาขึ้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ตลอดจนสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

พ.ศ. 2552

- การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด
และแผนปฏิบัติการราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด/จังหวัด

การบริหารจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 78 (2) บัญญัติให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยการจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 กำหนดให้จังหวัดและ กลุ่มจังหวัดยื่นคำขอจัดตั้งงบประมาณได้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 137 ก เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2551

โดยพระราชกฤษฎีกานี้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าวข้างต้น ทำให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัดสามารถ จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของจังหวัด

การบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการเป็นการบริหารโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area - Based Approach) ในการพัฒนาเพื่อกระจายการพัฒนาและลดความเหลื่อมล้ำของความเจริญเติบโต ระหว่างพื้นที่ โดยลักษณะของการบริหารการพัฒนา ดังกล่าวต้องการให้แต่ละพื้นที่มีทิศทาง (position) ในการพัฒนาที่ชัดเจน และอยู่บนพื้นฐานของความเห็นชอบร่วมกันทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและ ความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดและการพัฒนากลุ่มจังหวัด ทั้งนี้เป็นการจัดการความสัมพันธ์ทั้งในแนวตั้งระหว่างส่วนกลางส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และแนวนอนระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นในสังคม

- การพัฒนาและออกแบบระบบการให้บริการรูปแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) ในระดับอำเภอและท้องถิ่น

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำแนวคิดการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) มาใช้ยกระดับในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นและอำเภอ เพื่อพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน โดยให้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (e-Service) เพื่อลดภาระอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ เช่น การให้บริการที่หลากหลายอยู่ ณ ที่เดียวกันในลักษณะของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จเฉพาะด้าน และการบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันในรูปแบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว

การส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว เป็นระบบการส่งมอบบริการที่สำนักงาน (In-person service) และเป็นการส่งมอบบริการอย่างหลากหลาย ผ่านช่องทางบริการเพียงจุดเดียว โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสาร สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานในภูมิภาคและท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด รูปแบบ และวิธีการการพัฒนาการส่งมอบบริการของหน่วยบริการในต่างประเทศ ที่ให้บริการในรูปแบบการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) ที่มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จำนวน 2 ประเทศ โดยดำเนินการศึกษาสำรวจ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินงานของหน่วยให้บริการรูปแบบ Single Window Service ในต่างประเทศ เพื่อนำผลการศึกษามาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริม และพัฒนาการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียวของศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอและท้องถิ่น

2) พัฒนาและออกแบบระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจัดทำเป็นรายงานผลการศึกษา และการออกแบบระบบ จำนวน 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1: ระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว ของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Stand - alone)

รูปแบบที่ 2: ระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียวในรูปแบบเครือข่าย ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน (Local Network)

รูปแบบที่ 3: ระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว ที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับเครือข่ายของอำเภอ และหน่วยบริการอื่น ๆ (Joining Central Network)

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาโปรแกรมการให้บริการเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเบื้องต้น จำนวน 6 งานบริการ คือ ระบบงานรับแจ้งเอกสารหาย ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบงานขออนุญาตใช้เสียง ระบบงานขออนุญาตและต่อใบอนุญาตสถานบริการ ระบบงาน ควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า และระบบงานขออนุญาตเล่นการพนัน และดำเนินการในอำเภอนำร่อง 52 แห่ง

พ.ศ. 2553

- การทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการตามมาตรา 33 แห่ง พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

โดยให้มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐานของส่วนราชการ ให้ภาคเอกชนหรือภาคส่วนอื่นรับไปดำเนินการแทน

การมอบอำนาจ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 ได้ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือ คำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใด ตามกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ หรือ คำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทนทำให้สามารถอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนำไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขึ้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ รวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น



– ระบบการประเมินผลภาครัฐการแบบบูรณาการ (Government Evaluation System : GES)

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 ได้มีมติเห็นชอบระบบการประเมินผลภาครัฐการแบบบูรณาการ เพื่อให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เกี่ยวกับการรายงานของส่วนราชการลดลง ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลให้เหลือเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ โดยมีการปรับปรุงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการจาก 4 มิติ เป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติภายนอก (ค่าน้ำหนักร้อยละ 70) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

1) การประเมินผลกระทบ เป็นการวัดผลกระทบในการดำเนินการกิจของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และด้านอื่น ๆ

2) การประเมินประสิทธิผล (ผลผลิต และผลลัพธ์) ประกอบด้วย ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาลและตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง (ถ้ามี)

3) การประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Benefit-Cost Ratio) หรือการประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย (Cost-Effectiveness) ทั้งนี้ การประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย คือ ผลการปฏิบัติภารกิจที่สามารถคิดเป็นมูลค่าทางการเงินได้โดยเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย และการประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย คือ การประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจนั้นต่อค่าใช้จ่าย

4) การประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้กำหนดนโยบายที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ



มิติภายใน (ค่านำหนักเท่ากับร้อยละ 30) ประกอบด้วย การประเมิน 2 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดเกี่ยวกับต้นทุนต่อหน่วย สัดส่วนค่าใช้จ่ายจริงต่อค่าใช้จ่ายตามแผน ปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริง เปรียบเทียบกับแผนสัดส่วนผลผลิตต่อทรัพยากร
- 2) ด้านการพัฒนาองค์การ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาขีดสมรรถนะการบริหารจัดการขององค์การให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำ คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปก่อน และเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป

พ.ศ. 2555

- เปลี่ยนชื่อรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

รางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้ส่วนราชการที่มีผลงานอันเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้รับความสะดวก ลดภาระ ค่าใช้จ่าย จากระยะเวลาและขั้นตอนบริการที่รวดเร็ว และพัฒนาการบริการในมิติต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เกิดความพึงพอใจ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

กระบวนการที่เสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555 มาจากกระทรวง ทบวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีข้อเสนอรับการประเมินทั้งสิ้น 275 ผลงาน จาก 129 หน่วยงาน แยกเป็นหน่วยงานในราชการส่วนกลาง 45 หน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค 66 จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา 9 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 9 แห่ง มีผลงานที่ผ่านการประเมินเข้ารับรางวัล 59 ผลงาน จำแนกเป็นรางวัลระดับดีเด่น 40 ผลงาน ระดับดี 19 ผลงาน ได้ปรับเกณฑ์ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” เป็น “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” และมีการมอบรางวัลแบ่งเป็น 6 ประเภทรางวัล ประกอบด้วย รางวัลเกียรติยศ รางวัลการบริการภาครัฐยอดเยี่ยม รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลความเสียสละอย่างมีอุดมการณ์ และสำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีพิธีมอบรางวัลดังกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

- จัดให้มีการมอบรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) (รายหมวด) เป็นปีแรก

ในปี พ.ศ. 2555 เป็นปีแรกที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ซึ่งมีทั้งสิ้น 6 ประเภทรางวัล ได้แก่



หมวด 1 รางวัลด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม



หมวด 2 รางวัลด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ



หมวด 3 รางวัลด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



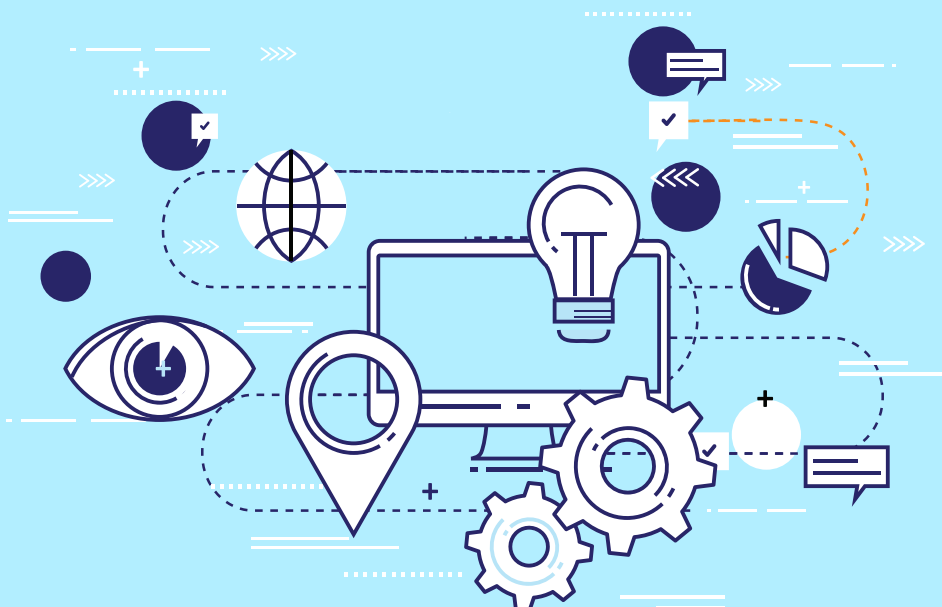
หมวด 4 รางวัลด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้



หมวด 5 รางวัลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



หมวด 6 รางวัลด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม



- การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และแผนงานเชิงรุกของรัฐบาล ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

การดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และแผนงานเชิงรุกของรัฐบาลฯ ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) ด้านการปลูกจิตสำนึกและสร้างความตระหนักรู้ : เมื่อปี พ.ศ. 2555 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อประกาศ “ยุทธศาสตร์และแผนงานเชิงรุกของรัฐบาลในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” และจัดกิจกรรมรณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและภาคประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ วิทยุ และโทรทัศน์ เพื่อรณรงค์ สร้างความตระหนัก และความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการต่อต้านการทุจริต

(2) ด้านการพัฒนาองค์การ : สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการ โดยดำเนินโครงการสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการ (1 กรม 1 ป้องกันโกง) ซึ่งให้ส่วนราชการระดับกรม 144 ส่วนราชการ และจังหวัด 76 จังหวัด ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่เป็นช่องทางให้เกิดการทุจริต รวมทั้งเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ประจำกระทรวง เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับ สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ช. และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังได้จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมขึ้น เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติตามหลักคุณธรรมจรรยาข้าราชการ และประมวลจริยธรรมอีกด้วย ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการ (1 กรม 1 ป้องกันโกง) ของทุกส่วนราชการ ระดับกรม 144 ส่วนราชการ และจังหวัด 76 จังหวัด โดยให้หน่วยงานวิเคราะห์กระบวนการที่มีความเสี่ยงต่อการทุจริตคอร์รัปชัน ผ่านกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงที่มุ่งเน้นการสร้างแรงผลักดันจากภายในและเกิดความเป็นเจ้าของในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและจัดทำเป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติราชการผลสำเร็จของส่วนราชการในการดำเนินการสร้างความปลอดภัย พบว่า ส่วนราชการได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้เพื่อลดโอกาสการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการอนุมัติ อนุญาต ซึ่งอาจเสี่ยงให้มีการติดสินบน เจ้าหน้าที่และผลประโยชน์อื่นโดยมิชอบ อีกทั้งเป็นการสร้างมาตรฐานการทำงานให้เป็นระบบเดียวกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ สำหรับจังหวัด มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพภาคประชาชนและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของจังหวัด เพื่อการให้บริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน อีกทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีของเครือข่ายในการทำงานระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่

- ประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2556 มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ตามข้อเสนอของ ก.พ.ร. ซึ่งเป็นกรอบทิศทางที่จะกำหนดกลยุทธ์และมาตรการให้ระบบราชการไทยพร้อมรับการขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการปรับสมดุลในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานแบบบูรณาการด้วยการใช้ยุทธศาสตร์ประเทศเป็นต้นนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ สถานการณ์ โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการ “สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาพ และมุ่งสู่ความยั่งยืน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในช่วง พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 ไว้เป็น 3 หัวข้อ รวม 7 ประเด็น

1. สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ (Trustworthy) ประชาชน ได้รับการตอบสนอง และมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนมีความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของทางราชการ

● ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการดำเนินงานของภาครัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

● ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ
5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
6. การยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน
7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

2. พัฒนาสุขภาพ (Healthy) ระบบราชการไทยมีการพัฒนาเป็นองค์กรที่มีสุขภาพ

มีขีดสมรรถนะสูง

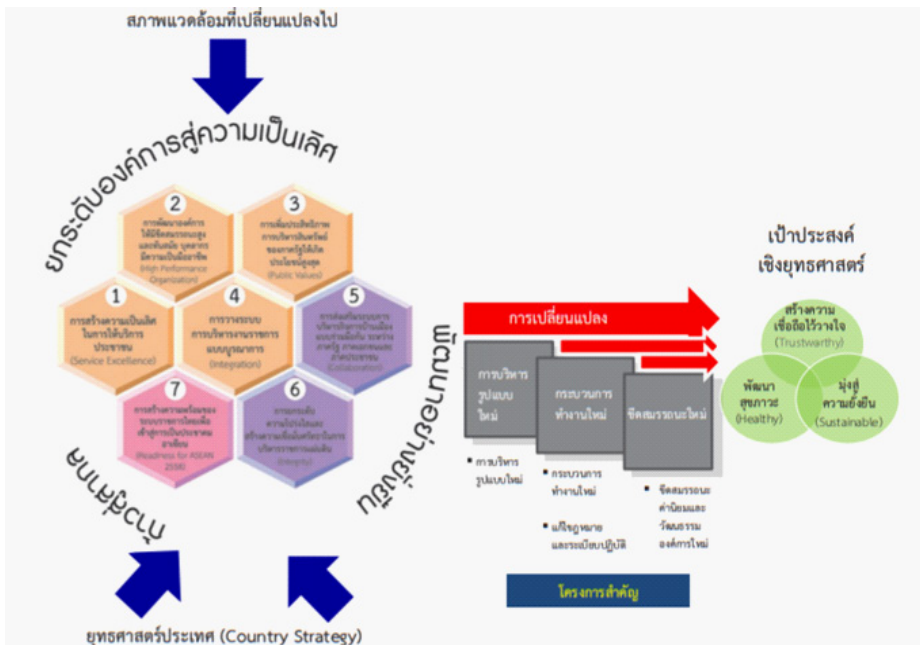
การทำงานทันสมัยคล่องตัว บุคลากรมีความผูกพันมีขวัญกำลังใจและผูกพันกับองค์กร มีความสำเร็จตามเป้าหมายชีวิตไปพร้อม ๆ กับเป้าหมายขององค์กร

- ผลผลิตภาพของภาครัฐเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30
- ส่วนราชการสามารถพัฒนาขีดสมรรถนะของการบริหารจัดการองค์กร ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80

3. มุ่งสู่ความยั่งยืน (Sustainable) สังคมเกิดการปรับตัวอย่างสมดุล ภาครัฐสามารถ

ทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นได้เป็นอย่างดี มีการบูรณาการโดยการอาศัยยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้อย่างยั่งยืน

- ความสำเร็จของการโอนถ่ายและทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นในสังคม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80



- การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) และเป็นหน่วยงานที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวง

รวมทั้งเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ประจำกระทรวง เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับ สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ช. และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 ได้มีมติเห็นชอบยุทธศาสตร์ และแผนงาน เชิงรุกของรัฐบาลในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งรวมถึงการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีสถานะเป็นส่วนราชการตามนัยมาตรา 31 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รายงานขึ้นตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ ต่อมา คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 เห็นชอบในหลักการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงทุกส่วนราชการ โดยให้เป็นส่วนราชการตามมาตรา 31 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกำหนดไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของ ส่วนราชการนั้นๆ และให้รองหัวหน้าส่วนราชการทำหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอีกตำแหน่งหนึ่ง ทั้งนี้ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดำเนินการกิจทั้งการป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมข้าราชการไปพร้อมกันเป็นการบูรณาการงานต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันกับงานคุ้มครองจริยธรรม และในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556 ได้พิจารณาร่างกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรณีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณาแล้ว คณะรัฐมนตรีมีมติ รับทราบและมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. และส่วนราชการที่มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อกำหนดวิธีการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต่อไป จากมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ส่งผลให้มีส่วนราชการที่ต้องจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) รวม 35 ส่วนราชการ (ยกเว้น สำนักราชเลขาธิการ และสำนักพระราชวัง)

อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปก.)

(1) เสนอแนะแก่ปลัดกระทรวง/เลขาธิการ/ผู้อำนวยการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อปลัดกระทรวง/เลขาธิการ/ผู้อำนวยการ

(2) ประสานงาน เร่งรัดและกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

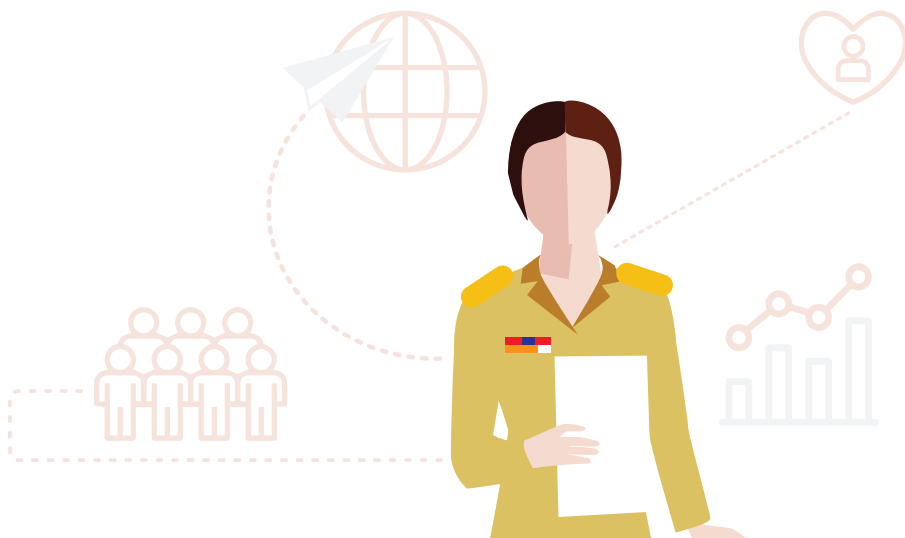
(3) รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการและส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

(5) ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม (3) และ (4) และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอต่อปลัดกระทรวง/เลขาธิการ/ผู้อำนวยการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อเป็นกลไกในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2556



พ.ศ. 2557

- **หน่วยงานภาครัฐพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ
ในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย (Doing Business)
ติดอันดับที่ 26 จาก 189 ประเทศ**

รายงานผลการวิจัยเรื่อง Doing Business เป็นรายงานประจำปีที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารโลก เพื่อนำเสนอผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยการสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และระบบการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานของรัฐ ว่ามีความสะดวกหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเพียงใด โดยมีตัวชี้วัดในการสำรวจ 10 ด้าน ได้แก่ การเริ่มต้นธุรกิจ การขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้ไฟฟ้า การจดทะเบียนทรัพย์สิน การได้รับสินเชื่อ การคุ้มครองผู้ลงทุน การชำระภาษี การค้าระหว่างประเทศ การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และการแก้ปัญหาการล้มละลาย โดยการสำรวจจะอยู่ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงพฤษภาคมของทุกปี และเป็นการจัดอันดับล่วงหน้า 1 ปี

ทั้งนี้ นับตั้งแต่การจัดทำรายงานผลการวิจัยเรื่อง Doing Business 2014 (เก็บข้อมูลในปี พ.ศ. 2556) เป็นต้นมา ธนาคารโลกได้เปลี่ยนวิธีการจัดอันดับโดยใช้วิธีการที่เรียกว่า “Distance to frontier (DTF)” คือ พิจารณาจากระยะห่างของผลการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐในแต่ละตัวชี้วัดย่อยเทียบกับประเทศที่มีแนวปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practices) สำหรับรายงานผลการวิจัยเรื่อง Doing Business 2015 ซึ่งเป็นผลจากการสำรวจและเก็บข้อมูลในปี พ.ศ. 2557 นั้น ประเทศไทยมีค่าระยะห่างจากประเทศที่มีแนวปฏิบัติที่ดีเลิศ เท่ากับ 75.27 และได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 26 จาก 189 ประเทศ ที่มีบรรยากาศเอื้อต่อการลงทุนประกอบธุรกิจมากที่สุดในโลก ซึ่งดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาที่ได้รับการจัดอันดับที่ 28 จาก 189 ประเทศ (ภาพที่ 1-6) ผลการจัดอันดับมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากนักลงทุนต่างประเทศจะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเข้าไปลงทุนในประเทศต่าง ๆ ซึ่งประเทศที่ดำเนินธุรกิจง่าย มีกฎระเบียบที่เอื้อต่อการลงทุน ถือได้ว่าเป็นประเทศที่น่าลงทุน

อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของภาครัฐ และทำให้ภาครัฐได้เห็นช่องทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือ กฎระเบียบต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพได้ชัดเจน ตลอดจนการนำตัวอย่างของประเทศอื่น ๆ ที่มีระบบที่ดีมาใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น

- กำหนดให้มีตัวชี้วัดการวัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)” มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการหลักแก่ประชาชน ต้องมีการปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการคุณภาพของบริการที่ส่งมอบความโปร่งใสในการให้บริการและค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐานในรูปแบบของ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)”

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นการจัดทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เกี่ยวกับขอบเขตของการให้บริการ ระดับการให้บริการ (Level of Service) ขั้นต่ำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการเปรียบเสมือนพันธะสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนักงาน ก.พ.ร.ได้นำร่องให้ส่วนราชการจำนวน 40 หน่วยงาน ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนหรือภาครัฐกิจปรับปรุงกระบวนการงานบริการเพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จำนวน 43 กระบวนงาน โดยกำหนดเป็น “ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ”



ระดับความสำเร็จของการจัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการ หมายถึง ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในงานบริการที่สำคัญตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยมีการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงระดับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการจะพิจารณาใน 6 ประเด็น ได้แก่

- 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ
- 2) ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) คุณภาพของบริการที่ส่งมอบและการให้บริการ
- 4) รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ
- 5) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
- 6) ค่าใช้จ่ายในการบริการ

จากการให้ส่วนราชการดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ” ส่งผลให้ส่วนราชการทั้ง 40 แห่ง สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ ได้ ดังนี้

- ส่วนราชการมีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) และติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการไว้ ณ จุดให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบขอบเขตของการให้บริการและเป็นพันธะสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ผู้รับบริการ

- ส่วนราชการมีการจัดทำแผนปรับปรุง/แผนพัฒนากระบวนการบริการและสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งนำไปสู่การให้บริการได้ตามข้อตกลงระดับการให้บริการที่ทุกส่วนราชการประกาศไว้

- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการส่วนใหญ่เกินร้อยละ 85 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะขยายผลการดำเนินการให้ส่วนราชการปรับปรุงบริการเพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการในทุกส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะร่วมกับภาคเอกชนและส่วนราชการ ในการกำหนดแนวทางเพื่อปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ และนำไปสู่การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นของส่วนราชการ



- โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ (Thailand Gateway)

ผลการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐซึ่งเปรียบเทียบกับประเทศไทย กับ 5 ประเทศ ในกลุ่มอาเซียน ประกอบด้วย ไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และสิงคโปร์ ในระหว่างปี พ.ศ. 2553 - 2557 พบว่า โดยทั่วไป ประเทศไทยมีประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ สูงกว่าอินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ แต่มีอันดับต่ำกว่ามาเลเซียและสิงคโปร์ในเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความโปร่งใส (Transparency) และประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ (Government Efficiency) ยิ่งเมื่อพิจารณาจากแนวโน้ม ของการพัฒนาในแต่ละประเทศ แล้วพบว่า อินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ต่างมีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาแซงหน้าประเทศไทยในที่สุด นอกจากนี้ เมื่อศึกษาวิเคราะห์ที่ลึกลงไปถึงการดำเนินงาน ภายในจากมุมมองและความต้องการ ของผู้รับบริการเป็นที่ตั้งสามารถรวบรวมเสียงสะท้อนปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ ภาครัฐ สรุปได้ 6 ประการ ได้แก่

- 1) ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อน
- 2) ไม่สะดวกเพราะต้องติดต่อหลายหน่วยงานและต้องมาด้วยตนเอง
- 3) ขอข้อมูล/เอกสารจำนวนมาก ทั้งที่ส่วนใหญ่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
- 4) ใช้ระยะเวลาในการติดต่อดำเนินการนานและขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน
- 5) ติดตามสถานะการดำเนินการได้ยาก
- 6) มีความเสี่ยงสูงในการเกิดการทุจริต

การยกระดับงานบริการของภาครัฐที่เน้นให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Government) จำเป็นต้องมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน และเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเข้าด้วยกันผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย อันจะทำให้ภาครัฐทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในขณะที่ผู้ใช้บริการก็ได้รับความสะดวกจากบริการภาครัฐที่เปิดเสร็จ รวดเร็ว และโปร่งใส ตลอดวงจรชีวิตทั้งประชาชน ภาคเอกชน และนักท่องเที่ยว โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมามาภาครัฐไทย โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ลงทุนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปแล้วกว่า 4,000 ล้านบาท โดยเฉพาะการวางเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN) และระบบ Cloud (Government Cloud Services) ที่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ประกอบกับแต่ละหน่วยงานเองก็มีความพยายามในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนา งานบริการของตน ดังนั้นหากมีการพัฒนาต่อยอดโดยวางระบบการให้บริการแบบบูรณาการที่สามารถส่งต่อข้อมูลและการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละงาน บริการจนสามารถให้บริการประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน และนักท่องเที่ยวได้เปิดเสร็จในแต่ละเรื่อง ภายในจุดเดียวอย่างไร้รอยต่อแล้ว จะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้ริเริ่มโครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบงานบริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวเนื่องกันตลอดวงจรชีวิตของประชาชน กระบวนการค้าการลงทุนของภาคธุรกิจเอกชน และวงจรประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ให้สามารถบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันโดยมุ่งเน้นให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการและลดภาระในการติดต่อประสานงานกับภาครัฐ รวมทั้งภาครัฐยังสามารถใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการดำเนินนโยบายต่าง ๆ โดยการดำเนินโครงการได้ยึดหลักการสำคัญในการยกระดับงานบริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 8 ประการ (Guiding Principles) ประกอบด้วย

- 1) ช่องทางการบริการต้องมีความสะดวกและทันสมัย
- 2) ข้อมูลต้องเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง
- 3) บริการเปิดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน
- 4) มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน
- 5) ลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนหรือข้อมูลที่ภาครัฐเป็นผู้ออกให้เอง
- 6) ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 7) พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 8) ลดความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชัน

อย่างไรก็ดี เพื่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้างต่อประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน และนักท่องเที่ยว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดลำดับความสำคัญของงานบริการตามจำนวนผู้ใช้บริการ (High Transaction Volume) และระดับความสำคัญ (High Impact) ของงานบริการที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ชีตความสามารถในการแข่งขันระดับสากลและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ซึ่งจากการจัดลำดับความสำคัญของงานบริการภาครัฐกว่า 3,000 บริการ พบว่ามีงานบริการที่มีลำดับความสำคัญสูงทั้งหมด 63 งานบริการแบ่งเป็นงานบริการประชาชน 17 งานบริการ งานบริการภาคธุรกิจเอกชน 21 งานบริการ งานบริการนักท่องเที่ยว 3 งานบริการ และงานบริการร่วมอีก 22 งานบริการ

การบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพนั้น มีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากอีกทั้งแต่ละหน่วยงานมีความพร้อมที่แตกต่างกันทั้งในเรื่องของการปรับกระบวนการทำงาน โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้การบูรณาการงานบริการภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรัดกุม และเกิดความคุ้มค่าสูงสุด จึงแบ่งขอบเขตการดำเนินงานออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- 1) ศูนย์กลางบริการข้อมูล (Information Gateway)
- 2) ศูนย์กลางบริการด้านการลงทุน (Investment Gateway)
- 3) ศูนย์กลางบริการด้านการค้า (Trade Gateway)
- 4) ศูนย์กลางบริการประชาชน (Citizen Gateway)
- 5) ศูนย์กลางบริการด้านการท่องเที่ยว (Tourism Gateway)
- 6) ระบบสนับสนุนการดำเนินงาน (Support Functions)

ทั้งนี้ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ในการประชุมเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2557 ได้มีมติเห็นชอบในหลักการให้สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินโครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ให้รัฐสามารถให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนได้อย่างเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการบริการที่สะดวก ทันสมัยเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความโปร่งใส รวมทั้งป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายเร่งด่วนของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



พ.ศ. 2558

- ประกาศใช้ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 : จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) ศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ฯลฯ

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งเริ่มดำเนินการในปีนี้เป็นปีแรก โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ขับเคลื่อนการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว อาทิ การให้คำปรึกษาแนะนำกับส่วนราชการในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ที่มีการระบุหลักเกณฑ์ วิธีการในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องยื่นพร้อมกับคำขอ รวมทั้งเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนทางเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) และ Mobile Application เพื่อให้ประชาชนสามารถสืบค้นบริการของภาครัฐได้ง่าย การจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เพื่อเป็นจุดรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อขับเคลื่อนพระราชบัญญัตินี้ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงมีแนวทางดำเนินการร่วมกับภาคเอกชนในการรับฟังความคิดเห็น เพื่อศึกษาวิเคราะห์งานบริการที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ อันเป็นการพัฒนางานบริการและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิด “เร็วขึ้น (Faster) ง่ายขึ้น (Easier) และค่าใช้จ่ายลดลง (Cheaper)”



การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า โดยการรวมงานบริการให้อยู่ในพื้นที่เดียว สะดวกต่อการเข้าถึง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ โดยได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล เวิลด์ (ชั้น 1 โซนจิวเวอรี่ของศูนย์การค้าเซ็นทรัล เวิลด์ และ ชั้น 7 โซนเครื่องนอน ของห้างสรรพสินค้า Zen) และ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา ศาลายา จังหวัดนครปฐม บริเวณลานจอดรถทางเข้า G โดยในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติมีเรื่องที่เป็น การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 4 ประการ กล่าวคือ

ประการแรก หน่วยงานราชการต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งมีการระบุหลักเกณฑ์วิธีการในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องยื่นพร้อมกับคำขอ มีการปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ยื่นคำขอ เป็นต้น โดยให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีหน้าที่ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาของคู่มือสำหรับประชาชนว่าความเหมาะสมหรือไม่

ประการที่สอง ในการรับคำขอเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารใด ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบทันที หากไม่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ก็ให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่ม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วย เมื่อผู้ยื่นคำขอจัดทำคำขอถูกต้องและยื่นเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเรียกเอกสารเพิ่มเติมหรือปฏิเสธคำขอนั้น โดยอ้างว่าเอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วน เว้นแต่ความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะต้องดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่โดยไม่ชักช้า

ประการที่สาม การพิจารณาคำขอของหน่วยงานราชการ จะต้องดำเนินการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และแจ้งผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จหากครบกำหนดแล้วยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอ และ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าความล่าช้านั้นเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ จะรายงานต่อคณะรัฐมนตรีแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น เมื่อออกใบอนุญาตไปแล้ว หน่วยงานราชการมีหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการว่าเป็นไปตามกฎหมายหรือไม่ เพื่อไม่ให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชน หากพบว่ามี ความบกพร่องหรือมีผู้ร้องเรียน ก็ต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขโดยเร็ว

ประการที่สี่ จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งศูนย์รับคำขออนุญาตนี้จะเปรียบเสมือนตัวกลางระหว่างประชาชนกับหน่วยงานผู้อนุญาต โดยประชาชนสามารถยื่นคำขอ ส่งเอกสาร หลักฐาน หรือค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแทนหน่วยงานผู้อนุญาตได้

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พลิกโฉมการให้บริการประชาชนการพลิกโฉมการให้บริการประชาชนของภาครัฐ คือ การบริการเชิงรุกที่ยึดเอาความต้องการและความคาดหวังของประชาชนมาออกแบบการให้บริการ โดยการยกระดับบริการภาครัฐตามหลักการอำนวยความสะดวก ในงานบริการภาครัฐที่สำคัญ 9 ประการ ได้แก่

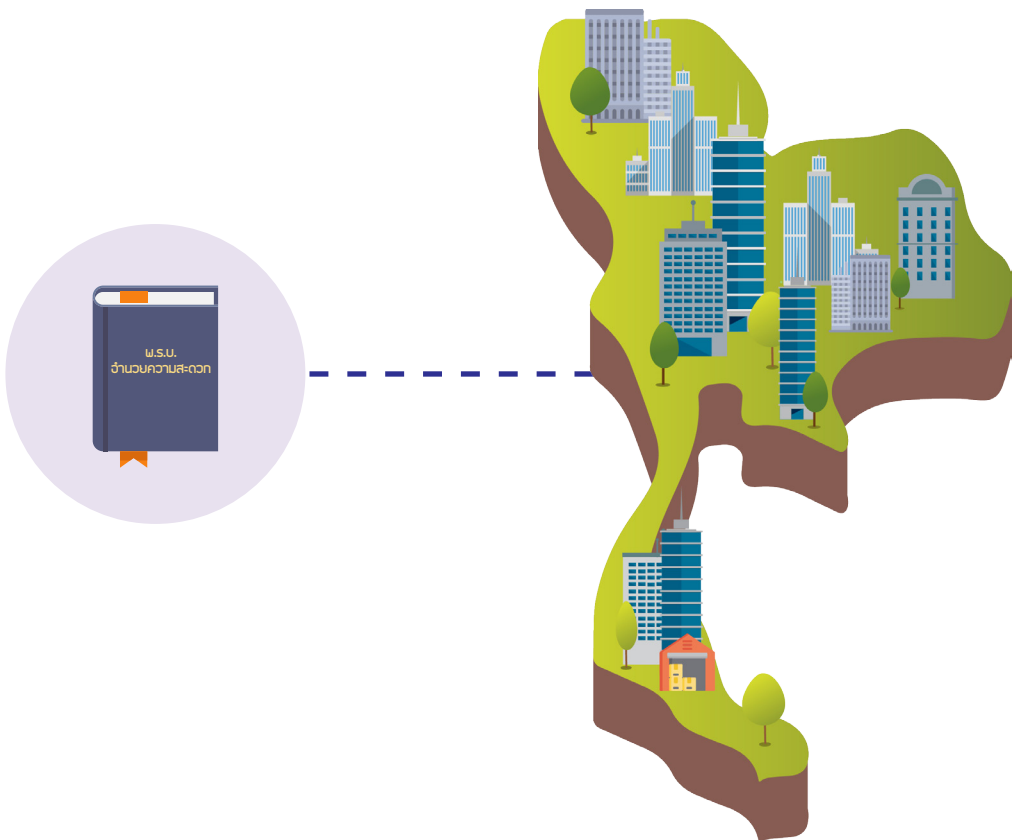
1. ช่องทางการบริการสะดวกทันสมัย
2. ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง
3. ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
4. มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน
5. มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง
6. ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ
7. ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
8. ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว
9. ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ

หลักการ 9 ประการนี้ เป็นหลักการที่หน่วยงานของรัฐจะนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการและการควบคุมที่ดี

พระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นผลงานสำคัญที่รัฐบาลต้องการให้กับประชาชน เพราะจะช่วยลดขั้นตอน ความยุ่งยาก ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการขออนุมัติ อนุญาตต่าง ๆ กับหน่วยงานราชการ รวมทั้ง ทำให้สามารถวางแผนในการดำเนินธุรกิจได้อย่างชัดเจน เพราะมีการประกาศให้ประชาชนรับทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ แกไขกฎระเบียบให้โปร่งใส เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีความครอบคลุมหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องมายื่นคำขออนุญาตก่อนการดำเนินการ ประกอบด้วยส่วนราชการ จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ รวมจำนวนทั้งสิ้น 39,747 แห่ง สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนตามพระราชบัญญัตินี้ โดยบูรณาการการทำงาน ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในการจัดประชุมชี้แจงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ปัจจุบันส่วนราชการที่มีงานอนุมัติ อนุญาต ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแล้วเสร็จ และได้มีการจัดทำเว็บไซต์กลาง ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ www.info.go.th เพื่อเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน รวมทั้งได้เปิดศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในคู่มือ



- จัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า (Government Service Point: G-Service Point)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้ส่วนราชการในสังกัดที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรหัสข้อมูล ขออนุญาต หรือขอ

อนุมัติในเรื่องต่าง ๆ ได้โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ดังนั้น นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการระดับกระทรวงและจังหวัด จัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งปัจจุบันการให้บริการของศูนย์บริการร่วมมี 2 รูปแบบ ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมในหน่วยราชการ และเคาน์เตอร์บริการประชาชนในแหล่งชุมชนหรือในย่านการค้า

ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า (Government Service Point : G-Service Point) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการจากรัฐ โดยรวมงานบริการของรัฐที่ประชาชนมีความต้องการ ไปให้บริการในห้างสรรพสินค้าซึ่งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้านี้ มุ่งเน้นที่จะลดภาระของประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ ลดระยะเวลาในการเดินทางไปส่วนราชการหลาย ๆ ที่ โดยรวมงานบริการให้อยู่ในพื้นที่เดียว และสะดวกต่อการเข้าถึง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ทำให้ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการหลังเวลาเลิกงานได้ ซึ่งในการดำเนินการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับการสนับสนุนจากภาคเอกชน ได้แก่ บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ในการสนับสนุนพื้นที่ในห้างสรรพสินค้า เพื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วม โดยไม่คิดค่าเช่า จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการร่วม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล เวิลด์ และศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า ศาลายา จังหวัดนครปฐม โดยมีหน่วยงานของรัฐที่ให้ความร่วมมือดำเนินงานบริการไปร่วมให้บริการ ดังนี้

1) ศูนย์บริการร่วม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล เวิลด์ มีจุดให้บริการ 2 จุด ดังนี้

(1) บริเวณ ชั้น 1 โซนจิวเวลรี่ ของศูนย์การค้าเซ็นทรัล เวิลด์ เปิดให้บริการเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2558

(2) บริเวณ ชั้น 7 (ชั้นลอย) โซนเครื่องนอน ของห้างสรรพสินค้า Zen เปิดให้บริการเมื่อ 23 มีนาคม 2558 โดยมีหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2) ศูนย์บริการร่วม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า ศาลายา จังหวัดนครปฐม บริเวณลานจอดรถทางเข้า G เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2558

พ.ศ. 2559

- ประกาศใช้ พ.ร.บ. องค์การมหาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 เพื่อให้ การบริหารงานและการปฏิบัติการกิจขององค์การมหาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ได้มีมติรับหลักการร่างพระราชบัญญัติ องค์การมหาชน (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ปรับแก้ไข และให้เสนอ สภานิติบัญญัติ แห่งชาติพิจารณาต่อไป ซึ่งต่อมา พระราชบัญญัติองค์การมหาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2559

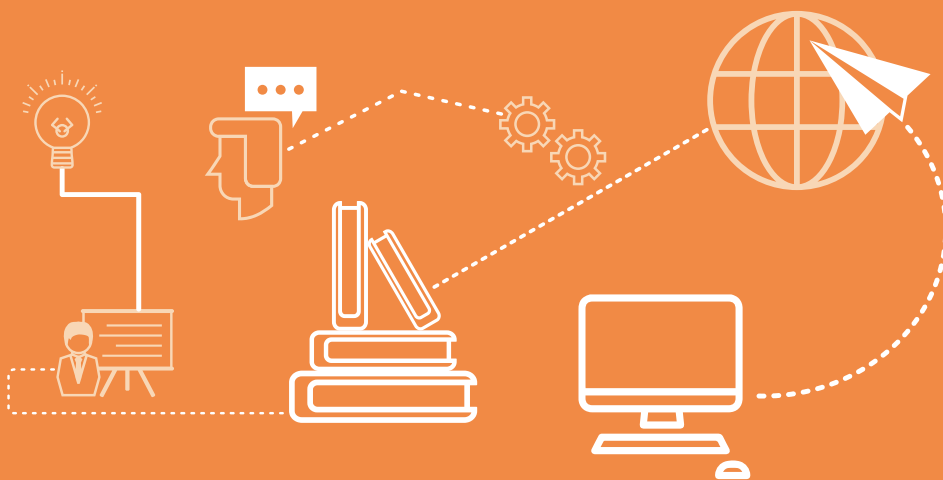
พระราชบัญญัติองค์การมหาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการ พัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) มีอำนาจหน้าที่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการ กำหนดนโยบาย แนวทาง หลักเกณฑ์กลางที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้ง การรวม การยุบเลิก การบริหาร และการพัฒนา และการประเมินผลขององค์การมหาชน ฯลฯ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์กลาง ต่าง ๆ อาทิ หลักเกณฑ์การสรรหาประธานกรรมการองค์การมหาชน กรรมการในคณะกรรมการ องค์การมหาชน และผู้อำนวยการองค์การมหาชน (มาตรา 5/8 (3)) หลักเกณฑ์การแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบขององค์การมหาชน (มาตรา 26) และหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน พิเศษตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การมหาชน (มาตรา 5/8 (2)) ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. อยู่ระหว่างดำเนินการกำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวนอกจากนี้ ในมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติ องค์การมหาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ยังกำหนดให้องค์การมหาชนทุกแห่งดำเนินการเสนอ ร่างพระราชกฤษฎีกา เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชนให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ ไปยังคณะ รัฐมนตรี ภายใน 180 วันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ หากไม่สามารถดำเนินการให้ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ก็ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการแทน และเสนอเรื่องต่อคณะ รัฐมนตรีต่อไป สำหรับการดำเนินการตามมาตรา ดังกล่าวนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดประชุม ชี้แจงพระราชบัญญัติองค์การมหาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และได้ดำเนินการร่วมกับองค์การ มหาชนในการแก้ไขพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชน จำนวน 39 แห่งแล้ว

- จัดทำคู่มือภาพรวมการจัดตั้งธุรกิจค้าปลีก ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Doing Business)

จัดทำคู่มือภาพรวมการจัดตั้งธุรกิจค้าปลีก (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) สำหรับเผยแพร่แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งคู่มือดังกล่าวจะแสดงถึงขั้นตอนระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหลักฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้ประกอบการควรทราบ โดยครอบคลุมกระบวนการขอใบอนุญาต ตั้งแต่การจดทะเบียนธุรกิจ การขออนุญาตก่อสร้าง การขออนุญาตขายและดำเนินการและการต่ออายุใบอนุญาต และแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ต่อไป

- ออกแบบและสร้างระบบบูรณาการศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาครัฐกิจ (Biz Portal)

พัฒนาระบบ Biz Portal เพื่อเป็นระบบกลางในการขอเริ่มต้นธุรกิจในประเทศไทย ให้ผู้ประกอบการนักลงทุน ติดต่อขอเริ่มต้นธุรกิจผ่านระบบออนไลน์ กรอกแบบฟอร์ม ยื่นเอกสารหลักฐานผ่านคอมพิวเตอร์ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยตั้งแต่วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559 เป็นต้นไป ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอจัดตั้งบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจได้ใน 2 ขั้นตอน โดยเมื่อจองชื่อนิติบุคคลออนไลน์ และยื่นขอจดทะเบียนธุรกิจที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว จะได้รับรหัสในการ Log in เข้าสู่ระบบ Biz Portal ที่ biz.govchannel.go.th เพื่อยื่นขอขึ้นทะเบียนนายจ้างหรือยื่นขอบังคับการทำงาน สามารถกรอกแบบฟอร์มพร้อมแนบเอกสารหลักฐานออนไลน์และไม่ต้องยื่นเอกสาร ซึ่งภายในสิ้นปี พ.ศ. 2559 ระบบ Biz Portal จะพัฒนาให้บริการได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยขยายผลเชื่อมโยงระบบด้านอื่น ๆ ของการเริ่มต้นธุรกิจในด้านขออนุญาตก่อสร้าง และด้านการขอใช้ไฟฟ้า



พ.ศ. 2560

- นำแนวคิดระบบราชการ 4.0 มาใช้ในการพัฒนาระบบราชการ "เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย"

ปัจจุบัน เทคโนโลยีทำให้โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยเอง ก็กำลังก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการ จึงได้ปรับเปลี่ยน แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่สู่ระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนากระบวนการทำงาน ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย เพื่อยกระดับเศรษฐกิจ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้เป็นทั้งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ระบบราชการ 4.0 มีหลักการประกอบด้วย

การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) หน่วยงานภาครัฐเปรียบเหมือนโครงสร้างหลักที่คอยค้ำจุนประเทศ จึงต้องเชื่อมโยงการทำงาน ให้สอดคล้องประสานกันทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ หากโครงสร้างผูกרון ไม่น่าเชื่อถือ อาจสร้างความรู้สึกไม่ปลอดภัยให้กับประชาชนผู้อยู่อาศัย ดังนั้น ระบบราชการ 4.0 ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใส ให้บุคคลตลอดจนภาคส่วนอื่นๆ (เช่น ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม/อาจอธิบายด้วยภาพ) สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบการทำงานของราชการ พร้อมเปิดโอกาสให้แต่ละภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการตามความเหมาะสม

การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) คน เป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุค Thailand 4.0 เมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับการดำเนินชีวิตของคน หรือประชาชนมากขึ้น เป็นโอกาสให้ประชาชนได้ยกระดับคุณภาพชีวิต เช่น การสร้างอาชีพใหม่ๆ ภาครัฐจึงต้องพัฒนาการให้บริการให้ทันสมัย ใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กับฐานข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) ทำงานในเชิงรุกเพื่อจัดหาและให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์บริการแบบ One Stop Service ที่สามารถให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว เพื่อเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

การมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ทิศทางเศรษฐกิจของโลก เติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การที่ประเทศไทยจะสามารถพัฒนาได้ทันนั้น ภาครัฐต้องเตรียมการไว้ล่วงหน้า วิเคราะห์ความเสี่ยง และสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ให้สามารถตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันเวลา เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี หรือระบบงานสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างข้าราชการรุ่นใหม่ ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการคิดวิเคราะห์ ผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ซึ่งการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

1) การสานพลังระหว่างภาครัฐและ ภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration)

ร่วมมือกันบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ” ระดมและนำเอาทรัพยากร ทุกชนิด เข้ามาแบ่งปัน ใช้ประโยชน์ และรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาประเทศและแก้ปัญหา ความต้องการของประชาชนร่วมกัน

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) คิดค้นและแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุง และออกแบบการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนเปิดให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนา นวัตกรรมต้นแบบ ให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้

3) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization / Digitalization) นำเทคโนโลยี เช่น อุปกรณ์ประเภท สมาร์ทโฟน รวมถึงการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่านระบบคลาวด์ (cloud computing) มาใช้งาน ให้บริการของภาครัฐมีความสะดวก ปลอดภัย และ ประหยัด ตอบสนองความคาดหวัง ของประชาชนได้รวดเร็ว ทุกเวลา ทุกสถานที่ ให้ระบบราชการ 4.0 เป็นการพัฒนาบริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนอย่างสูงสุด





- นำแนวความคิดโครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ มาใช้ออกแบบกระบวนการทำงานของภาครัฐ

ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ เป็นกระบวนการทดลองในห้องปฏิบัติการ เพื่อสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในภาครัฐ โดยใช้แนวคิดเชิงออกแบบ (design thinking) ที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน พร้อมอาศัยการสานพลังความร่วมมือ (collaboration) กับทุกภาคส่วน ในการคิดค้นและสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ที่เป็นการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนร่วมกัน เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการวางนโยบายสาธารณะและการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน ซึ่งมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน

1. เข้าใจบริบทภาพรวม จากความรู้สัญชาตญาณ ประสบการณ์ในการรับบริการ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ
2. เข้าถึงสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ จากการสังเกตการณ์ สัมผัส และเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ให้เห็นปัญหาและช่องว่างระหว่างฝ่ายผู้ให้บริการ กับฝ่ายผู้รับบริการ เพื่อมองหาโอกาสในการปรับปรุง
3. ทดลองด้วยความคิดที่หลากหลาย ผ่านกระบวนการระดมสมองเพื่อสำรวจค้นหาหรือสร้างจินตนาการทางความคิด (ideate) ในการสร้างต้นแบบ (prototype) และทดสอบ (testing) ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง
4. ขยายผลเป็นการนำผลการทดลองไปสู่การปฏิบัติในวงกว้างต่อไป

- ปีแรกของกรมอวบรรรางวัลเลิศรัฐ ให้แก่หน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่น ใน 3 สาขา ได้แก่ สาขาบริการภาครัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ปี 2560 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดชื่อรางวัลของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็น รางวัลเลิศรัฐ หรือ Public Sector Excellence Awards (PSEA) นับเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง และเป็นการยกย่องและเชิดชูเกียรติแก่หน่วยงานภาครัฐ รางวัลเลิศรัฐ ซึ่งประกอบด้วย 3 สาขา ได้แก่ สาขาบริการภาครัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และสำหรับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเลิศจนได้รับรางวัล ระดับดีเด่นในทั้ง 3 สาขา ภายในปีเดียวกัน จะได้รับ “ถ้วยรางวัลเลิศรัฐ” อันเป็นเกียรติยศสูงสุดของหน่วยงานของรัฐ



- 1. สาขาบริการภาครัฐ** มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ
- 2. สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ** มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล
- 3. สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม** มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการบนพื้นฐานความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบไปด้วย 3 ประเภทรางวัล



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 02 356 9999