

คู่มือแนวทางการดำเนินการ

ในการบริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คู่มือแนวทางการดำเนินการ

ในการบริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

พัฒนาระบบราชการ • เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

**คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวก
และตอบสนองความต้องการของประชาชน**

ชื่อผู้แต่ง ดร.วิพุธ อ่องสกุล

พิมพ์ครั้งแรก ธันวาคม 2548

จำนวน 2,000 เล่ม

ISBN 974-9871-30-8

สงวนลิขสิทธิ์

ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร

จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ถนนพิษณุโลก แขวงจิดตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999

โทรสาร 0-2281-8169

Website : <http://www.opdc.go.th>

พิมพ์ที่ บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

203/42-44 ถนนพัฒนาการ ซอย 63

แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250

โทรศัพท์ 0-2722-4200

โทรสาร 0-2322-8702

หนังสือเล่มนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. การพิมพ์ซ้ำ หรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือ
เล่มนี้ไปเผยแพร่ ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามจะต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน ก.พ.ร.

คำนำ

คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในอันที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้ส่วนราชการ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบ วิธีการ ตัวอย่างของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมไปถึงรูปแบบการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานต้นแบบของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อมอบให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

ธันวาคม 2548

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 ที่มาและเหตุผลความจำเป็น	
- บทบาทของภาครัฐแนวใหม่	8
- ความคาดหวังของประชาชน	9
- การปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมา	11
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546	12
- วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	14
บทที่ 2 หลักการและแนวทางการอำนวยความสะดวก และตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	
- แนวทางการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	15
- การบริการ (Service)	18
- แนวทางในการบริหารราชการเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน	20
บทที่ 3 การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน	
- วัตถุประสงค์	24
- วิธีการ	25
- ตัวอย่าง	29
บทที่ 4 การจัดระบบสารสนเทศ	
- วัตถุประสงค์	39
- วิธีการ	42
- ตัวอย่าง	50
บทที่ 5 การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ	

	หน้า
- วัตถุประสงค์	51
- วิธีการ	52
- ตัวอย่าง	55
บทที่ 6 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ	
- วัตถุประสงค์	57
- วิธีการ	60
- ตัวอย่าง	62
บทที่ 7 การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของส่วนราชการอื่น	
- ความเป็นมา	66
- แนวทางการดำเนินการพัฒนากฎหมาย	68
- ตัวอย่าง	72
บทที่ 8 การดำเนินการของหน่วยงานต้นแบบในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความ ต้องการของประชาชน	
- การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน	75
- การจัดระบบสารสนเทศ	82
- การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติราชการ	87
- การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ	91
- การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรค ต่อการปฏิบัติราชการ	92
บทที่ 9 สรุปและเสนอแนะ	
- ความคาดหวังและการตอบสนองความคาดหวัง	94
- การพัฒนาการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	95
- ความพร้อมของระบบสารสนเทศกับแนวทางการพัฒนา	96
- จิตสำนึกของผู้ให้บริการสำคัญกว่าเครื่องมือและอุปกรณ์	97
ภาคผนวก แบบสอบถาม	98

บทที่ 1

ที่มาและเหตุผลความจำเป็น

บทบาทของภาครัฐแนวใหม่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 70 กำหนดให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษา ประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน มาตรา 75 กำหนดให้เป็นหน้าที่ ของรัฐในการจัดระบบงานราชการและงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน เนื่องมาจากความเจริญ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บุคคลสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ และติดต่อกันได้ อย่างรวดเร็วทั่วโลก ระบบราชการหรือหน่วยงานของรัฐในฐานะเป็นกลไกของรัฐบาลในการผลักดัน นโยบายให้ไปสู่การปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานให้มีความทันสมัย ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการบริหารจัดการภายในที่มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ในการสร้างระบบราชการไทยให้รองรับ กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จำเป็นต้องยึดหลักสำคัญ คือ การบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ สุขของประชาชน โดยต้องใช่วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบ- ราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 คือ **“พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน”** โดยมีเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ ได้แก่

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
2. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
3. ยกกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์-สากล (High Performance)
4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบบประชาธิปไตย (Democratic Governance)



บทบาทของภาครัฐแนวใหม่เป็นบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม การเมือง และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน การทำงานของภาคราชการในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ข้าราชการต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ปกครองควบคุม ดูแลสั่งการไปเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการภาครัฐ โดยภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีรูปแบบและวิธีการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ความคาดหวังของประชาชน

หน่วยราชการเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันและนำนโยบายการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ของประชาชน ไปสู่เป้าหมายการบำบัดทุกข์บำรุงสุขและการกินดีอยู่ดี ด้วยภารกิจที่สำคัญในฐานะกลไกของรัฐนั้น หน่วยราชการยังมีบทบาทสำคัญที่ควบคู่ไปด้วยกับภารกิจดังกล่าวอีกประการหนึ่งคือ เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาและสนับสนุนให้ประชาชนอยู่อย่างมีความสุข ด้วยเหตุนี้เอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยราชการต่างๆ ต้องตระหนักถึงความสำคัญของตนในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งมุ่งสู่เป้าหมายการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ

การบริการ มีความหมายที่แตกต่างหลากหลายในแต่ละบริบท ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่ามีความคุ้นเคยและมีความเข้าใจความหมายของคำว่าบริการเป็นอย่างดี ผลคือผู้ให้บริการก็พยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องการบริการที่ตนต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับตน

ดังนั้นบทบาทและหน้าที่หลักอีกประการหนึ่งของผู้ให้บริการคือ การสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจุบันมีการนำแนวคิด “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งหมายถึง วิธีการสร้าง รักษาและขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า มาเป็นแนวคิดหลักในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้ใช้บริการหน่วยงานของรัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ซึ่งให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งเกี่ยวพันกับการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร และเมื่อองค์กรมีภาพลักษณ์



ที่ดีก็ส่งผลดีต่อไปยังผู้ที่ทำงานในองค์กรนั้นๆ ให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจ เพื่อที่จะมีความสัมพันธ์ต่อกันตลอดไป

แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นแนวทางที่นำมาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ให้กับทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันเอง และยังรวมไปถึงระหว่างผู้สนับสนุนการให้บริการนั้นๆ อีกด้วย

กิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะเป็นการประสานกันระหว่างการใช้บุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยี และกระบวนการหรือการดำเนินการ เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ จึงสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ เกิดการรับรู้ที่ดีกับองค์กร ตลอดจนมีความรู้สึกพึงพอใจขององค์กรและบริการขององค์กร และทำให้เกิดความสมัครใจที่จะมาใช้บริการหน่วยงานรัฐ โดยไม่คิดว่าเป็นเพียงหน้าที่ที่ต้องกระทำเพียงอย่างเดียว

โดยทั่วไป ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ และยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่สนใจ และได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการโดยทางตรงจากคำพูด บอกรักว่าหรือตั้งสมมติฐานเองว่าผู้ให้บริการต้องทราบ ความคาดหวังของผู้รับบริการแยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1 ด้านบุคคล

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ สร้างความมั่นใจได้ว่า จะได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

2 ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัส สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การบริการ มีความทันสมัย ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่างๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

3 ด้านการดำเนินการ

ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบ ปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการ และลั้งคม



ผู้รับบริการจากหน่วยราชการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกันกับการบริการจากภาคเอกชน และหน่วยราชการก็ต้องการสนองตอบความต้องการในทุกด้านเช่นเดียวกัน คือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรม ความเสมอภาคและการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติและหากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษก็จะต้องให้ได้รับสิ่งดีๆ เหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก

การปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมา

การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นการนำรูปแบบกฎหมายเพื่อให้การปฏิรูประบบราชการมีผลบังคับใช้เป็นการถาวร เพื่อให้การบริหารราชการสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การปฏิรูประบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง ได้เริ่มดำเนินการจากการจัดส่วนราชการใหม่ โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ของชาติในแต่ละด้าน โดยการจัดกลุ่มของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ใหม่ที่ชัดเจน ซึ่งถือเป็นการเกลี้ยกล่อม และทรัพยากรที่อยู่อย่างกระจัดกระจาย เพื่อให้สามารถกำหนดแผนการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาการจตุการปฏิบัติราชการ และพัฒนาบุคลากรโดยอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติราชการที่จะทำให้เกิดการบริหารราชการที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

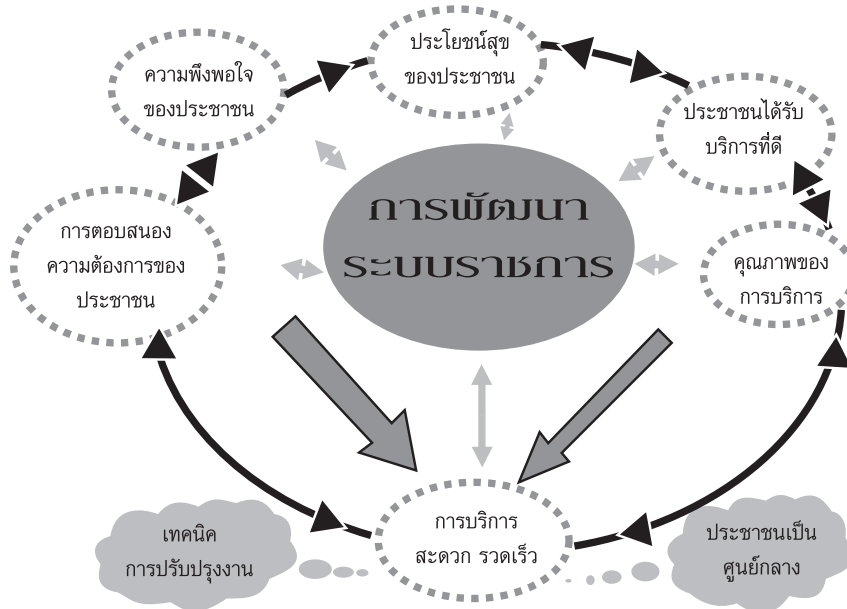
การปฏิรูประบบราชการ โดยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีจุดประสงค์ให้ระบบราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาล เสริมสร้างสมรรถนะของประเทศในการแข่งขันของเวทีระดับโลก สร้างความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ ให้ข้าราชการประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ และสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในวงราชการ จากการปฏิรูปครั้งนี้เป็นหนทางนำไปสู่ระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและค้ำค้ำภาษีของประชาชน ชี้อตรง โปร่งใส และเป็นระบบราชการที่ได้รับความไว้วางใจเชื่อถือจากประชาชน

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มุ่งอำนวยให้การบริการของส่วนราชการเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการจะได้รับจากภาครัฐคือ การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรมเสมอภาคให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากนั้น มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ยังได้มีมติเห็นชอบแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยกำหนดไว้อีกว่า นอกเหนือจากการลดขั้นตอน และระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะ



การปรับปรุงการอำนวยความสะดวก ฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ ให้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

“มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”



ต่อมาจึงมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการในการปรับเปลี่ยนวิถีทาง และวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจัง เพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 7 ประการ คือ

1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการดำเนินการกิจ/โครงการ ภาครัฐจะต้องวิเคราะห์ผลดี ผลเสีย รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน

2. การบริหารราชการเพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า ที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน

3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยกำหนด เป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ใช้ การดำเนินการกิจของรัฐ จะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน หากไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรดำเนินการต่อไป

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เน้นการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน โดยมีผู้บริหาคิดตามและกำกับดูแล นอกจากนั้นจะต้องจัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ส่วนราชการทบทวนภารกิจของหน่วยงาน ปรับปรุง กระบวนการขั้นตอนการทำงาน ซึ่งอาจมีผลต้องพิจารณาขุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสม

6. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน โดยต้องมีการกำหนด มาตรฐานการบริการของส่วนราชการ การจัดระบบรับคำร้องเรียน และข้อเสนอแนะของประชาชน การจัดระบบเครือข่ายสารสนเทศ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ และการปรับปรุง แก้ไขกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อส่วนราชการอื่น

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องสร้างระบบการควบคุมตัวเอง โดย มีการตรวจสอบ ติดตามวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลักดันการปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้รางวัลแก่ข้าราชการ เป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน อย่างจริงจัง



วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กำหนดองค์ประกอบของการอำนวยความสะดวกฯ ไว้ 5 ประการ คือ

1. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
2. การจัดระบบสารสนเทศ
3. การรับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ
4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ
5. การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น

โดยที่การดำเนินการให้เกิดการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสิ่งที่มีได้กำหนดรายละเอียดไว้ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ทำการศึกษารูปแบบเพื่อเป็นต้นแบบการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนขึ้น ดังนั้นคู่มือฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นมาจากการศึกษาหน่วยงานของรัฐที่เป็นต้นแบบของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่การดำเนินการของหน่วยงานต้นแบบ ในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ส่วนราชการอื่นๆ นำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการ เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในอันที่จะพัฒนาระบบราชการ เพื่อมุ่งสู่ประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง



บทที่ 2

หลักการและแนวทางการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวทางการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 ที่ถูกกำหนดขึ้นให้เป็นแนวทางที่ส่วนราชการต่างๆ จะต้องจัดให้มี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขณะเดียวกันก็ต้องสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน และรับรู้ถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง เพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

วิธีการ

1. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
2. การจัดระบบสารสนเทศ
3. การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ
4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ
5. การปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น

1. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเป็นการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ โดยเป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 37 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้



“ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชน และข้าราชการ ได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตน มีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลา หรือกำหนดเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ เพื่อให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติได้”

นอกจากนั้นในการให้บริการประชาชน หน่วยงานของรัฐยังสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2 การจัดระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ คือ ระบบการเก็บรวบรวมประมวลผล และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการควบคุมภายในองค์กร โดยการนำข้อมูลที่ได้มาผสมกับความคิดเห็น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ลงไปเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

ตามพระราชกฤษฎีกาฯ หมวด 7 กำหนดเป้าหมายให้มีการส่งเสริมส่วนราชการพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้มุ่งหมายให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนรับบริการที่รวดเร็ว โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 39 และ 40 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ มาตรา 39...ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นด้วย และมาตรา 40...กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อส่วนราชการได้ทุกแห่ง

ดังนั้น หน้าที่หลักในการดำเนินการของส่วนราชการให้เป็นไปตามบทบัญญัตินี้ คือ ต้องจัดให้มีระบบสารสนเทศตามภารกิจของตน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยระบบนั้นต้องเชื่อมโยงกับระบบกลางที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น

3 การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ

การรับฟังข้อร้องเรียน คือ การจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการรัฐ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ส่วนราชการทราบถึงความต้องการของประชาชนและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและ



ความจำเป็นของการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการนั้นๆ รวมไปถึงการแก้ปัญหาให้กับประชาชน ผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 38 มาตรา 41 และมาตรา 42 ของพระราชกฤษฎีกา โดยมีสาระดังนี้

มาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของ ส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

มาตรา 41 กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็น จากประชาชนในการชี้แจงปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการ จะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา 42 กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ พิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ ในกรณีนี้ อาจมีการร้องเรียนต่อ ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาและแจ้ง ให้ส่วนราชการแก้ไขได้

ดังนั้น การรับคำถาม หรือคำร้องเรียน และการตอบคำร้องเรียนแก่ประชาชนเป็นการรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อมุ่งหวังตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้ถือเป็นที่ของส่วนราชการ ในการดำเนินการนำข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ อุปสรรค หรือความยุ่งยากในการใช้บริการรัฐจากการปฏิบัติราชการจากบุคคลใดในกระบวนการก็ตาม ไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไข้ปัญหา เพื่อขจัดความยุ่งยากเหล่านั้น รวมทั้งต้องมีการทบทวน แก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค และหรือทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนให้เกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้อง โดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

4 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

การให้บริการของส่วนราชการเป็นการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ดังนั้น ประชาชนจึงมีสิทธิที่จะตรวจสอบข้อมูลและการดำเนินการของภาครัฐได้ ส่วนราชการจึงมีความจำเป็นต้องมีความโปร่งใส และให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ข้อมูล และการดำเนินการ ของส่วนราชการโดยมีระบบการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งบทบัญญัติมาตรา 43 และมาตรา 44 ตามพระราช- กฤษฎีกาฯ ระบุไว้ดังนี้ “มาตรา 43...กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป การกำหนดให้เป็นความลับจะกระทำได้เฉพาะ มีเหตุตามที่กำหนด ไว้เพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน และมาตรา 44...กำหนดให้ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาใดๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความ หรือ ข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ได้รับคุ้มครองโดยกฎหมาย”



กล่าวโดยสรุปคือ การเปิดเผยข้อมูลเป็นการจัดระบบการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติของส่วนราชการนั้นเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ระบบในที่นี้หมายรวมถึงประเภทของข้อมูลที่เปิดเผยได้และวิธีการเปิดเผยข้อมูล และต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมในการได้รับข้อมูลที่เปิดเผย โดยต้องระวังไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศชาติ และทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย

5 การปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น

ระบบราชการเป็นระบบที่มีความซับซ้อนและมีรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือดำเนินการมาก ในบางสถานการณ์ อาจทำให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนหรือล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทั้งต่อส่วนราชการด้วยกันเองหรือระหว่างส่วนราชการกับประชาชน การรับฟังข้อร้องเรียน ทั้งจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน ทำให้ส่วนราชการรู้ถึงปัญหาในเรื่องของกฎ หรือระเบียบ ที่ทำให้การทำงานมีความล่าช้าหรือข้อจำกัด ที่ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างเต็มที่

ดังนั้น การอำนวยความสะดวกด้วยการแก้ไข กฎ ระเบียบ เป็นการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานให้เหมาะสมโดยขจัดอุปสรรคที่เกิดจาก กฎ ระเบียบของหน่วยงานนั้น ในการบริการประชาชน หรือระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

การบริการ (Service)

การบริการ เป็น หัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เพราะคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบ โดยตรงโดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่งแต่ตระหนักเสมอว่าเป็นงานขององค์กรโดยรวม

โดยนักบริการควรมีคุณลักษณะ 7 ประการ คือ **“SERVICE”**

- S** - Smiling คือ มีความยิ้มแย้ม
- E** - Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ
- R** - Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า
- V** - Voluntaries Manner คือ ให้บริการลูกค้าด้วยความสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้



- ❶ - Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร
- ❷ - Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพและมีมารยาทที่ดี
- ❸ - Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ในการให้บริการ

1 มุมมอง การให้บริการ ของภาคเอกชน

เป็นแนวคิดหลักในการนำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน กำหนดให้ “การบริการ” เป็นกิจกรรม หรือการกระทำ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่การให้บริการเกิดขึ้น สิ่งที่แตกต่างกันในหลักการให้บริการขององค์กรเอกชนและรัฐบาลนั้นคือ องค์กรเอกชนเน้นการบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) การตรงต่อเวลา
- 2) ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
- 3) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกฎระเบียบมาก จนทำให้ละเลยวัตถุประสงค์ สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน
- 4) ความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มอย่างเจาะจง
- 5) มีความเป็นพลวัต มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่ยึดรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม ไม่ยึดรายละเอียดงานจนไม่ยอมทำงานอื่นที่นอกเหนือจากงานของตน มีการพลวัตในนโยบายการบริการ โดยมีนโยบายออกมาอย่างเจาะจง และปรับให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

คุณภาพของการบริการ ในภาคเอกชนสามารถวัดคุณภาพของการบริการได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า “ดัชนีชี้วัดความพอใจของลูกค้า” หรือ ค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่าง การบริการที่ลูกค้าได้รับจริงๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ

2 มุมมองการให้บริการของภาครัฐ

มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ที่มักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อแลกกับค่าบริการ แต่บริการของรัฐ มีทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมาย นอกจากนั้นยังรวมถึง การบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบ

เสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่ รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึง **หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน** โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

- 1) ประสิทธิภาพ
- 2) คุณภาพ
- 3) ความทั่วถึง
- 4) ความเสมอภาค
- 5) ความเป็นธรรม
- 6) การตอบสนองความต้องการ
- 7) การตอบสนองความพึงพอใจ
- 8) ความต่อเนื่อง
- 9) ความสะอาด
- 10) ความพร้อมในการให้บริการ

โดยเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์ต่างมีความหมาย มีตัวชี้วัด และมีรายละเอียดมากกว่าภาคเอกชน ซึ่งคุณภาพของการบริการ วัดด้วย “**ความประทับใจ**” หรือ “**ความพอใจ**” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

3 การปรับปรุงยุค

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการปรับเปลี่ยนระบบราชการให้มี ความทันสมัย รวดเร็ว และ มุ่งเน้นผลงาน การนำแนวคิดการบริการจากทั้งในมุมมองของทั้งภาครัฐและเอกชนมาปรับปรุงยุค ใช้ให้เหมาะสม จึงเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แนวทางในการบริหารราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ลักษณะการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ล้วนแต่นำหลักการในการบริการทั้งของภาครัฐและเอกชนมาปรับปรุงยุค โดยแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อหลักคือ

- การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน สะท้อนให้เห็นถึงการนำหลัก การตรงต่อเวลา รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ซึ่งเป็นหลักการในการให้บริการของหน่วยงานเอกชน รวมกับการ



ดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวก และหลักความทั่วถึงให้กับประชาชน ของภาครัฐมาปรับประยุกต์ให้เกิดการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน และประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดลำดับการ ให้บริการประชาชน ได้รับบริการที่รวดเร็วและเกิดความเสมอภาคอีกด้วย

- **การจัดระบบสารสนเทศ** การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในระบบราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการและตอบสนองความพึงพอใจด้วยความต่อเนื่องของกระบวนการงาน สะดวก รวดเร็ว
- **การรับคำร้องเรียน** ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ เป็นการสร้างความเฉพาเจาะจงในการรับฟังความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ทำให้สามารถนำข้อร้องเรียนที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงจุดและตรงใจ
- **การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ** หน่วยงานราชการจะต้องทำการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึงกัน แต่การเปิดเผยนั้นจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของชาติและต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย
- **การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการของส่วนราชการอื่น** เป็นการนำหลักการยึดหยุ่นในการให้บริการ และมีความเป็นพลวัต โดยพิจารณา กฎ หรือระเบียบใดที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานก็ให้มีการปรับแก้ไขเพื่อเพิ่มความ สะดวกและความพร้อมให้การบริการให้กับประชาชนต่อไป



ตารางแนวทางการดำเนินงานเพื่อการอำนวยความสะดวก
และตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักการ	แนวทางการดำเนินงาน
1. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน	1. การค้นหากระบวนการบริการประชาชน
	2. การคัดเลือกกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
	3. ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
	4. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
	5. การประกาศให้ประชาชนทราบ
2. การจัดระบบสารสนเทศ	1. จัดระบบฐานข้อมูลดำเนินการภายในองค์กร
	2. การจัดระบบเครือข่ายภายในให้เชื่อมโยงเครือข่ายกับอินเทอร์เน็ต
	3. เชื่อมเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน
	4. จัดระบบการตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
3. การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ	1. <u>การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</u>
	1) การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
	2) ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง
	3) การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
	4) ระยะเวลาการดำเนินการ
	2. <u>การจัดการระบบรับข้อเสนอแนะ</u>
	และแสดงความคิดเห็น
1) การจัดช่องทางในการรับข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น	
2) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย	
3) การสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสำรวจของส่วนราชการ	

ตารางแนวทางการดำเนินงานเพื่อการอำนวยความสะดวก
และตอบสนองความต้องการของประชาชน (ต่อ)

หลักการ	แนวทางการดำเนินงาน
4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ	1. กำหนดระบบงาน หรือเรื่องที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
	2. เลือกวิธีการที่จะใช้ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
	3. ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของวิธีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ใช้
	4. ดำเนินการปรับปรุงวิธีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
5. การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น	1. มีการบูรณาการการพัฒนานโยบาย (integration)
	2. มีการระดมการมีส่วนร่วมการพัฒนานโยบายจากทุกภาคส่วนของสังคม (participation)
	3. การพัฒนานโยบายจะต้องสอดคล้องกับกรอบนโยบายการพัฒนานโยบาย 3 หลักการ 15 แนวทาง
	4. การพัฒนานโยบายต้องสอดคล้องกันกับกรอบยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศระยะ 4 ปี (2548-2551)

บทที่ 3

การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

วัตถุประสงค์

การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการ มีระบบการทำงานแบบเปิด สามารถประกาศให้ประชาชนทราบว่า การให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการอย่างไร ทั้งนี้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการลง 30-50% จนถึงปี พ.ศ. 2550 ซึ่งในปี 2546 และ พ.ศ. 2547 ส่วนราชการต่างๆ ได้ดำเนินการตามมติ คร.ม. โดยส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งมีผลทำให้ระยะเวลาและขั้นตอนของงานที่กำหนดไว้เดิมเปลี่ยนแปลงไป เป็นงานที่ส่วนราชการที่ติดต่อให้บริการประชาชนต้องดำเนินการ โดยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จจะเป็นการสร้างมาตรฐาน การทำงานเพื่อประกาศให้ประชาชนทราบ และผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประกาศนั้น

ในเบื้องต้นส่วนราชการจะต้องเข้าใจความหมายของคำที่เกี่ยวข้องดังนี้

- **ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ** ให้ระบุว่าในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการงานตั้งแต่ประชาชนยื่นคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จมีขั้นตอนการพิจารณากี่ขั้นตอน งานที่ผ่านเจ้าหน้าที่แต่ละคนนับเป็นหนึ่งขั้นตอน และให้นับเจ้าหน้าที่ที่รับคำขอเป็นขั้นตอนที่ 1 และผู้ลงนาม อนุญาต อนุมัติ เป็นขั้นตอนสุดท้าย และการพิจารณาของคณะกรรมการนับเป็นหนึ่งขั้นตอน
- **จำนวนจุดบริการ** เป็นการนับจำนวนจุดที่ประชาชนยื่นคำขอให้เจ้าหน้าที่ 1 ครั้ง หรือ 1 แห่ง ตั้งแต่การเดินเรื่องของประชาชนผู้ยื่นคำขอตั้งแต่ยื่นคำขอยังเจ้าหน้าที่จนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ
- **เวลาปฏิบัติราชการ** แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ
 - ถ้าเป็นงานบริการที่แล้วเสร็จในหนึ่งวัน ให้นับเวลาดำเนินการตั้งแต่ประชาชนยื่นคำขอ หรือ คำร้องจนถึงดำเนินงานแล้วเสร็จ ให้นับหน่วยเวลาเป็นชั่วโมง นาที นับรวมระยะเวลารอคอย
 - ถ้าเป็นงานบริการที่ใช้เวลามากกว่าหนึ่งวัน ในช่วงเวลายื่นคำขอ หน่วยเวลานับเป็นชั่วโมง นาที ช่วงเวลาดำเนินการตั้งแต่ยื่นคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ ให้นับเวลาตั้งแต่ประชาชน



ยื่นคำขอ รวมทั้งระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอกลับไปรอคอย จนกระทั่งผู้ยื่นคำขอมารับผลการพิจารณา หรือวันที่ส่วนราชการส่งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบแล้วแต่กรณี

นอกจากนั้นส่วนราชการควรจัดให้มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่ประชาชนหรือส่วนราชการที่จะมาติดต่อจำเป็นต้องรู้ งานที่ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อระหว่างส่วนราชการนั้น เช่น งานเกี่ยวกับการทะเบียน งานขออนุญาต งานขอความเห็นชอบ หรือการยื่นรายงานต่างๆ แผนภูมิที่ส่วนราชการจะจัดทำขึ้นต้องแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีผู้มาติดต่อเพื่อยื่นเรื่องราวในเรื่องใด จะต้องไปติดต่อใคร และสถานที่ติดต่ออยู่ที่ใด เสร็จแล้วเรื่องที่ยื่นไว้จะมีการเสนอผ่านการพิจารณาโดยลำดับอย่างไร และใช้เวลาแต่ละขั้นตอนอย่างไรเรื่องจึงแล้วเสร็จ ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดอย่างไรบ้าง

แผนภูมินี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านประชาชน ผู้มาติดต่อได้ทราบขั้นตอนชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการตรวจสอบการทำงานของแต่ละส่วนราชการว่ามีการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการได้เพียงใด และมีข้อแตกต่างระหว่างส่วนราชการต่างๆ อย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลใช้วิเคราะห์การปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

วิธีการ

ในการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการประชาชน มีวิธีดำเนินการดังนี้

1. การค้นหากระบวนการบริการประชาชน

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใดๆ ก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อม

- **งานบริการประชาชนโดยตรง** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐรับคำขอจากประชาชนโดยตรง เช่น ประชาชนยื่นคำขอซื้อขายที่ดินที่สำนักงานที่ดิน กรมที่ดิน หรือประชาชนยื่นคำขอเสียภาษีรถยนต์ประจำปีที่สำนักงานขนส่งจังหวัด กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น
- **งานบริการประชาชนทางอ้อม** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐนั้นไม่ได้รับคำขอจากประชาชนโดยตรง แต่ประชาชนได้ยื่นคำขอที่ส่วนราชการอื่น แต่ส่วนราชการที่ได้รับคำขอจะพิจารณาหรือดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ให้แล้วเสร็จได้ จะต้องส่งคำขอที่ได้รับนั้นไปให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ก่อนด้วย ตัวอย่าง ประชาชนยื่นคำร้องขอออกโฉนดที่ดินเฉพาะรายที่สำนักงาน

ที่ดิน ในกรณีการตรวจสอบเขตที่ดิน เจ้าพนักงานที่ดินต้องส่งเรื่องต่อไปที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมป่าไม้ เพื่อให้พิจารณาเขตที่ดิน เมื่อพิจารณาแล้วจึงส่งผลการพิจารณากลับที่สำนักงานที่ดินนั้น กรณีดังกล่าว กรมป่าไม้เป็นการให้บริการประชาชนทางอ้อม

- งานบริการระหว่างส่วนราชการ หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐ จะกระทำการกิจใดได้ จำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติหรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่น ตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด เช่น ส่วนราชการต่างๆ ส่งคำขอประเมิน เพื่อแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไปยังสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

ดังนั้นส่วนราชการสามารถค้นหากระบวนการบริการประชาชนได้ โดยอาจใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มดังนี้

แบบการสำรวจกระบวนการงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (กรม)

รายชื่อกระบวนการงาน	ลักษณะการบริการ		
	ประเภทผู้เข้ารับบริการ	ความถี่ของการบริการ	ความถี่ของการร้องเรียน
1. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน			
1)			
2)			
2. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 2-15 วัน			
1)			
2)			
3. กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน			
1)			
2)			