



แบบการสำรวจกระบวนการงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (จังหวัด)

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

2. การคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

มีหลักเกณฑ์และแนวทางดังนี้

- 1) เป็นกระบวนการหลัก เว้นแต่หน่วยงานใดได้นำกระบวนการหลักขึ้นมาดำเนินการทั้งหมดแล้ว อาจเลือกกระบวนการรองและกระบวนการสนับสนุนมาดำเนินการต่อไปได้
- 2) เป็นกระบวนการที่จะเกิดประโยชน์กับประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก
- 3) เป็นกระบวนการที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมโดยรวมในวงกว้าง
- 4) เป็นกระบวนการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยพิจารณาจากจำนวนข้อร้องเรียน และผลจากการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

นำกระบวนการในข้อ 2 มาดำเนินการ ตามมติ ค.ร.ม. เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ คือ เพื่อให้ได้งานที่ดีที่สุด และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อ

- การประหยัดเวลา
- ประหยัดวัสดุสิ่งของ
- ประหยัดแรงงาน
- ให้มีความปลอดภัย
- ประหยัดค่าใช้จ่าย
- ให้มีการทำงานเป็นทีม



ซึ่งปรัชญาของการปรับปรุงงานคือ

- 1) ในการทำงานทุกชนิดจะต้องมีวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ งานทุกอย่างมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ แม้จะได้รับการปรับปรุงมาแล้วหลายครั้งหลายหนก็ได้
- 2) ยังไม่มีผู้หนึ่งผู้ใดสามารถค้นพบวิธีที่ดีที่สุดอย่างแท้จริง ส่วนใหญ่จะค้นพบวิธีการที่ดีกว่าเท่านั้น
- 3) วิธีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ เป็นระเบียบ ย่อมดีกว่าการแก้ปัญหาแบบลวกๆ
- 4) การใช้เครื่องมือและเทคนิคในการปรับปรุงงานต่างๆ เช่น พังการจำแนกงาน พังลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดสำนักงาน ฯลฯ สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงงานได้

การปรับปรุงงานจะเริ่มต้นโดยการศึกษาการทำงาน แล้วจึงนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การศึกษาการทำงาน (Work Study) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับช่วงเวลาที่น่านอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยการบันทึกรายละเอียดต่างๆ เพื่อศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ในทางอุตสาหกรรม การศึกษาการทำงานเป็นการศึกษาในรายละเอียด เช่น เวลาที่เครื่องจักรกำลังทำงาน เวลาขนถ่ายผลผลิต เป็นต้น กับเวลาที่ไม่ใช้ในการทำงาน เช่น เวลาที่สูญเสียไปเพราะเครื่องจักรหยุดทำงาน เวลาส่วนตัวของคนงาน ในการบริการจึงเป็นการกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่ เริ่มต้นจากลูกค้าเข้ามาใช้บริการ จนถึงส่งมอบการบริการ

การศึกษาการทำงานมีประโยชน์คือเป็นวิธีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการผลิตในหน่วยผลิตให้สูงขึ้น ด้วยการจัดระบบการทำงานใหม่ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือลงทุนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะไม่มีการมองข้ามปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและหลักการที่ถูกต้องเที่ยงตรงที่สุดที่จะใช้อ้างอิงในการวางแผนและการควบคุมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนคือ

- 1) การศึกษาวิธีการทำงาน (Method Study) เป็นระบบการบันทึก การวิเคราะห์ การเสนอแนะวิธีและพัฒนาการทำงานโดยนำไปประยุกต์ให้ง่ายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) การวัดผลการทำงาน (Work Measurement) เป็นการนำเอาเทคนิคต่างๆ มาประยุกต์เข้าด้วยกันเพื่อเป็นหลักในการทำงานในวงจำกัด โดยการแสดงเวลาการทำงานที่ได้มาตรฐานของผู้ปฏิบัติงาน



**ตัวอย่าง กระบวนการออกหนังสือรับรองความประพฤติให้แก่ผู้ร้องขอที่ต้องการ
เดินทางไปต่างประเทศ สำนักงานตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

	ขั้นตอน	จุดบริการ	ระยะเวลา (วันทำการ)
เดิม	11	6	15
ใหม่	7	4	7

กระบวนการให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโสธร จังหวัดยโสธร

	ขั้นตอน	จุดบริการ	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
เดิม	7	7	6
ใหม่	6	6	4

การศึกษาวิธีการทำงานและการวัดผลการทำงานเป็นการศึกษาที่มีความต่อเนื่องกัน ซึ่งในส่วนแรกจะเป็นการสรุปการทำงาน แต่ในส่วนหลังจะเป็นการศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับการลดความสูญเสียและการแก้ไขเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ในการบริการการศึกษาเกี่ยวกับการทำงาน เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ในการบริการ เพื่อวิเคราะห์หาจุดบกพร่องและอุปสรรคต่างๆ ในการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติมีดังนี้

ประโยชน์ของการศึกษาวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ประโยชน์ เพื่อ

- ปรับปรุงกระบวนการบริการ เช่น การจัดลำดับการเข้ารับบริการ การส่งต่องานอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะแล้วเสร็จ
- ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น ออกแบบสถานที่ทำงาน การจัดวางเครื่องใช้สำนักงาน โต๊ะทำงาน โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น
- ตัดทอนความเหน็ดเหนื่อยที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การยกสิ่งของที่มีน้ำหนักมาก การเดินเพื่อหยิบแฟ้มข้อมูลที่วางอยู่ไกล
- ปรับปรุงวิธีการใช้ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ กำลังคน ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น
- ปรับปรุงสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีเสียงดังจนเกินไป
- ค้นหาวิธีการทำงานที่ง่าย รวดเร็ว และประหยัด



หลักทั่วไปในการปรับปรุงการทำงานให้ได้ผล

- 1) **“ตัด”** ได้แก่ การตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก เพราะเป็นการทำงานที่สิ้นเปลือง โดยเปล่าประโยชน์ ไม่ได้สิ่งตอบแทน ตัวอย่างกระบวนการรับชำระภาษีรถประจำปี สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีการตัดขั้นตอน โดยประชาชนไม่ต้องเขียนคำขอ มีการรวมเครื่องหมายการชำระภาษีประจำปีไว้กับใบเสร็จรับเงินเป็นฉบับเดียวกัน
- 2) **“รวม”** ได้แก่ การรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกัน แล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อได้ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้ว หรือรวมงานที่คล้ายๆ กันมาไว้ด้วยกัน และจัดระบบงานเสียใหม่
- 3) **“เปลี่ยนขั้นตอน”** ได้แก่ การลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ ให้กระชับสั้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม หรือการสลับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้งานคล่องตัวขึ้น
- 4) **“ทำให้ง่าย”** ได้แก่ การทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงส่วนที่จำเป็นให้ดีขึ้น จากกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นกระบวนการที่เรียบง่าย เข้าใจง่าย หากเป็นไปได้ให้จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถติดต่อได้ในที่เดียวกัน
- 5) **“ใช้เครื่องอุปกรณ์เข้าช่วย”** การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยโดยเฉพาะการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตัวอย่าง กระบวนการให้บริการจัดหางานแก่คนงาน ศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีการใช้อุปกรณ์ช่วย โดยการติดตั้งคอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอ 2 ด้าน ซึ่งในขณะที่เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูล ผู้มาติดต่อจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ในทันที ทำให้ลดความสูญเสียเวลาเนื่องจากอาจมีการแก้ไขความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลได้อีก

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้เทคนิคการปรับปรุงการทำงานหลายวิธี คือ กระบวนการ การออกหนังสือรับรองความประพฤติให้แก่ผู้ร้องขอที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ สำนักงานตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการ **“รวม”** กระบวนการที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายกันมาอยู่รวมกันจากการแบ่งความรับผิดชอบตามทวีป เป็นการจัดตั้งศูนย์บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น มีการ **“ปรับปรุงสถานที่”** ทำการให้มีความเหมาะสม เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน **“ทำให้ง่าย”** ด้วยการปรับรูปแบบงานเอกสาร เช่น ใบคำร้องให้มีความชัดเจน กระชับ ตัดข้อความที่ไม่จำเป็น



หลักทั่วไปในการลดการสูญเสีย

วิธีหนึ่งที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคือการทำงานในส่วนที่เป็นเนื้องาน หรือก่อให้เกิดผลผลิต โดยไม่สูญเสียเวลาไปกับการสูญเสีย (Wastes) เพื่อให้สามารถได้เนื้องานเท่าเดิมในเวลาสั้นลงหรือเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม หรือการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาสั้นลง

สิ่งสูญเสียในการทำงานทางทฤษฎีมีอยู่ 7 ประการ

- 1) ความสูญเสียเนื่องมาจากการรองาน (Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรองาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการรองานเพื่อแก้ไขไม่ให้เกิดการรองานอีกต่อไป เช่น ในช่วงเวลาเปิดทำการเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในชั้นตอนสุดท้ายจะยังไม่มียาน แต่เจ้าหน้าที่ที่อยู่จุดรับเรื่องจะมีผู้รอคิวมาก ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่จุดรับเรื่องช่วงแรกให้พอเพียง
- 2) ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งด้วยความจำเป็นหรือด้วยความไม่จำเป็น จะถือเป็นความสูญเสียและจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาข้อผิดพลาด
- 3) ความสูญเสียเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและต้องนำมาสู่การแก้ไข ถือเป็นความสูญเสียที่สามารถป้องกันได้โดยการหาสาเหตุของปัญหาของข้อผิดพลาด เช่น การเขียนชื่อผู้มารับบริการผิด ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลเดิมได้
- 4) ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over Processing) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อนที่ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก สามารถแก้ไขได้ โดยอาศัยหลักการการทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (Do it right at the first time) เช่น เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารของผู้มาใช้บริการทุกจุด ทำให้เสียเวลา
- 5) ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำภายหลัง ซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว เป็นความสูญเสียที่สามารถแก้ไขได้ไม่ยาก
- 6) ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement) เป็นความสูญเสียอันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานมีการเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ สามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่ (Layout)
- 7) ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over Producing) เป็นความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป แต่งานที่ทำมากเป็นงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานส่วนรับผิดชอบของ

ตนเองยังรอให้ทำอยู่ ซึ่งถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ จะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

4. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

จำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) ภาระงานที่ส่วนราชการได้คัดเลือกเพื่อดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 โดยได้ดำเนินการ 3-5 ภาระงาน ในปี 2546 และจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของภาระงานที่มีอยู่ทั้งหมด ในปี 2547 ให้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่เสนอปรับปรุงใหม่
- 2) ภาระงานที่ส่วนราชการยังไม่ได้คัดเลือกเพื่อดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามข้อ 1) ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานขึ้นเองได้อาจใช้ระยะเวลาที่ส่วนราชการได้กำหนดและประกาศให้ประชาชนทราบอยู่แล้ว หากส่วนราชการใด ยังไม่เคยกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานมาก่อน ก็ให้กำหนดโดยหาค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน ทั้งนี้หากในปีต่อๆ ไป มีการปรับลดระยะเวลาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวก็ให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นระยะๆ ต่อไป

5. การประกาศให้ประชาชนทราบ

ให้ดำเนินการเป็น 2 วิธีดังนี้

- 1) การออกประกาศตามกฎหมาย
 - (1) รูปแบบของการออกประกาศ ให้ส่วนราชการระดับกรม หรือจังหวัดเป็นผู้ออกประกาศโดยมีรายละเอียดดังนี้
 - รายชื่อภาระงาน
 - ระยะเวลาแล้วเสร็จ
 - (2) ผู้ลงนามในประกาศ ให้ผู้มีอำนาจในการอนุญาตอนุมัติ ในกระบวนการนั้นๆ เป็นผู้ลงนามในประกาศ อาจเป็นอธิบดี ปลัดกระทรวง หรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด แล้วแต่กรณี หากเป็นกระบวนการที่ดำเนินการในจังหวัดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้ลงนามในประกาศ ไม่ว่าจะกระบวนการนั้นจะได้รับมอบอำนาจจากส่วนราชการต้นสังกัดแล้วหรือไม่ก็ตาม (กรณีที่ยังไม่ได้รับมอบอำนาจ ให้จังหวัดประสานงานกับส่วนราชการต้นสังกัด เพื่อให้แจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานนั้นๆ) ทั้งนี้ให้เป็นไปตามแบบฟอร์มและตัวอย่างการออกประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ตามที่สำนักงานก.พ.ร.ได้แจ้งให้ส่วนราชการต่างๆ แล้ว



2) การติดป้ายประกาศให้ประชาชนทราบ

ส่วนราชการสามารถเลือกใช้วิธีการที่เห็นว่าเหมาะสม ซึ่งจะเป็นการแจ้งให้ประชาชนที่ไปใช้บริการในหน่วยบริการ หรือสถานบริการนั้นทราบ และเข้าใจได้โดยง่าย และชัดเจน

ตัวอย่างการประกาศให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์

กระบวนการ การออกหนังสือรับรองความประพฤติให้แก่ผู้ร้องขอที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ สำนักงานตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จทาง website: <http://www.police.go.th>

ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองความประพฤติ

จุดที่ 1 พบประชาสัมพันธ์

ตรวจหลักฐาน เอกสารต่างๆ
รับใบคำร้อง

(Meet the information officer to
check your document before
receiving the application form)
(3 นาที)



จุดที่ 2 โต๊ะเขียนคำร้อง

เขียนคำร้องโดยความดูแลของเจ้าหน้าที่
(Write the application form
under the officers supervisor)
(10 นาที)





พิมพ์ลายนิ้วมือกับเจ้าหน้าที่

(Take the fingerprints by officer)



ถ่ายรูป

(Take a photo)



จุดที่ 3 พบร้อยเวร

สอบถามคำ รับใบนัด

(Meet the investigating officer to investigate and receive the appointment ticket)

(5 นาที)



**จุดที่ 4 รับใบรับรองความประพฤติ
หรือผลการตรวจสอบ**
(Get the Police Clearance Certificate
or the Authentication)

จัดส่งทางไปรษณีย์ Send by mail



ต่างประเทศ



ภายในประเทศ

หมายเหตุ : ระหว่างจุดที่ 3 และ 4 เป็นการส่งตรวจสอบความมั่นคง และประวัติคดีอาญา
เมื่อรับผลการตรวจสอบแล้ว จะประมวลเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม ใช้เวลา 6 วันทำการ

ตัวอย่างประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

(สำเนา)

ประกาศกรมการขนส่งทางบก

เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน สำหรับหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง

(กรุงเทพมหานคร) พ.ศ. 2548

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 37 และมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน กรมการขนส่งทางบกจึงออกประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน สำหรับหน่วยงานให้บริการที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “**ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน สำหรับหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) พ.ศ. 2548**”

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ. 2542 ประกาศ ณ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใดในส่วนที่มีไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ 4 ระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จของงานเป็นไปตามรายละเอียดที่ปรากฏแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ 28 มิถุนายน 2548

(นายปิยะพันธ์ จัมปาสุต)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก



เอกสารแนบท้ายประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานสำหรับหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)
ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2548

รายชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลา ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน <u>ด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์</u> (1) การรับชำระภาษีรถประจำปี - ในสำนักงาน 17 นาที - ต่างสำนักงาน 20 นาที (2) การโอนรถ 3 ชั่วโมง 50 นาที (3) การเปลี่ยนชื่อ, สกุล หรือ การเปลี่ยนที่อยู่เจ้าของรถ 1 ชั่วโมง 15 นาที (4) การขอผ่อนชำระภาษีที่ค้าง 40 นาที	
2. กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 2 - 15 วัน <u>ด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์</u> (5) การจดทะเบียนรถ - รถใหม่, รถเปลี่ยนประเภท, รถที่แจ้งไม่ใช้ตลอดไป 2 วัน - รถที่ประกอบจากชิ้นส่วนอุปกรณ์รถเก่า 5 วัน	
3. กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน <u>ด้านสถานตรวจสภาพรถ</u> (6) การขออนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ 16 วัน (7) การขอความเห็นชอบเครื่องตรวจสภาพรถ 45 วัน	

หมายเหตุ : ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หมายถึง ระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการนั้นๆ
รวมระยะเวลาารอคอยด้วย



ตัวอย่างการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของกรมการปกครอง

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการปฏิบัติเกี่ยวกับ ระยะเวลาการรอคอย
กรมการปกครองจึงกำหนดเป้าหมายการบริหารระยะเวลาการรอคอยของสำนักทะเบียน ดังนี้

1. แจกกำหนดนโยบายให้ผู้รับผิดชอบงานบริการของสำนักทะเบียนจะต้องดำเนินการแก้ไข
กรณีที่มีผู้มาเข้ารับบริการใดเกินกว่า 10 คน โดย

- การเพิ่มช่องบริการหรือจัดกำลังคนผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติมในพื้นที่
- การแยกประเภทผู้รับบริการที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ
ไปพบหัวหน้าฝ่ายทะเบียนโดยตรง
- การประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบัตรคิวว่ามีผู้รอคอยอยู่เท่าใด และสำนักทะเบียนสามารถให้
บริการโดยใช้เวลาการให้บริการเฉลี่ยรายละเท่าใด (ภายในกำหนดเงื่อนไข)
- ประชาสัมพันธ์แจ้งถึงการบริการตามโครงการ Extra - Hour Services ซึ่งประชาชน
สามารถใช้บริการได้นอกเวลาปฏิบัติราชการ

2. ในระยะยาว ให้นายอำเภอ/นายทะเบียนท้องถิ่นผู้รับผิดชอบเตรียมแผนงาน/มาตรการ
เพื่อแก้ไขและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนต่อไป เช่น กำหนดให้มีการนัดหมายการบริการ
ล่วงหน้าในช่วงวันเสาร์ หรือช่วงบ่ายของวันปฏิบัติราชการ

3. จัดทำสถิติการให้บริการประชาชนใน 8 กระบวนการเป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดทำ
หมวดประเภทของแต่ละกระบวนการ โดยเริ่มต้นดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน 2547 เป็นต้นไป
ทั้งนี้ ให้ระบุขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ให้บริการประชาชนแต่ละราย เพื่อเป็นข้อมูลและ
สถิติอ้างอิงในคราวต่อไป



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

บทที่ 4

การจัดระบบสารสนเทศ

วัตถุประสงค์

การจัดระบบสารสนเทศของภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถขอรับบริการและทำธุรกรรมกับภาครัฐได้ ณ ที่เดียว ทั้ไทย ทุกเวลา ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ราชการหลายแห่ง อีกทั้งได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้องและโปร่งใส สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการหลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น ส่วนราชการจะสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ และลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน

เมื่อระบบเครือข่ายมีความเชื่อมโยงถึงประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต ก็ทำให้มีความเป็นไปได้ที่ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของภาครัฐได้ โดยที่การแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวกับหน่วยงานในภาครัฐจะเป็นข้อมูลที่ไม่ได้เป็นเอกสาร และการติดต่อจัดการก็สามารถทำได้ในระบบออนไลน์ การโต้ตอบกับหน่วยงานภาครัฐก็จะสามารถทำได้โดยง่าย และสะดวกสบายยิ่งขึ้น

การจัดระบบสารสนเทศของหน่วยราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญ จะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน ผลที่จะได้รับจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีมากขึ้น ในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา จึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชันได้ในที่สุด



การแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการของ e-Government

จัดแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. รัฐ กับ ประชาชน (G2C)

เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่างๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบ Online และ Real Time มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์

2. รัฐ กับ เอกชน (G2B)

เป็นการให้บริการภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

3. รัฐ กับ รัฐ (G2G)

เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยราชการ ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นดั้งเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการใช้การเชื่อมต่อเครือข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวมถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่างๆ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชี และการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์กรใดก็ตามที่ต้องการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิม

4. รัฐ กับ ข้าราชการและพนักงานของรัฐ (G2E)

เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐ (Employee) กับรัฐบาล โดยที่จะสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ



ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาศูนย์กลางภาครัฐ เป็นต้น

การรวมกลุ่มภารกิจเป็นกลุ่มระบบสารสนเทศ

การจัดกลุ่มภารกิจที่สัมพันธ์กันเข้าด้วยกันจะทำให้การพัฒนาระบบมีขอบเขตที่ชัดเจน การกำหนดแบบกว้างเกินไปนั้นจะส่งผลกระทบต่อเวลาและความสำเร็จในการพัฒนาระบบอย่างมาก เพราะเงื่อนไขในการพัฒนา e-Government จะต้องพัฒนาโดยการคิดการใหญ่ แต่เริ่มเล็ก ๆ ให้สำเร็จก่อน และเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ (Think Big Start Small and Grow Fast) ระบบที่ใหญ่เกินไปจะประสบปัญหาในการพัฒนาที่หาข้อยุติไม่ได้

การออกแบบเพื่อสร้างการบริการภาครัฐควรมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างเนื้อหา (Content) ให้สอดคล้องกับประชาชน จึงจัดกลุ่มการให้บริการ (Clustering of Services) ซึ่งการจัดแบบนี้สามารถจัดได้ทั้งแบบกว้างและแบบย่อย ในกรณีนี้จาก 21 ภารกิจ ในมุมมองของผู้ให้บริการภาครัฐ สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 9 Clusters ทั้งนี้ ในมุมมองของผู้รับบริการ สามารถรวมกลุ่มลดลงไปได้ อีกเป็น 4-5 Clusters ต่อไปก็ได้

การจัดกลุ่มรวมภารกิจของรัฐเป็นกลุ่มระบบสารสนเทศ 9 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 ระบบสารสนเทศทางเศรษฐกิจและขีดความสามารถทางการแข่งขัน การเพิ่มรายได้ การเพิ่มพูนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ความร่วมมือกับต่างประเทศและการปกป้องผลประโยชน์

กลุ่มที่ 2 ระบบสารสนเทศทางการเงิน การคลัง และทรัพย์สิน ระบบสารสนเทศ งบประมาณ นโยบายการเงินการคลัง การบริหารจัดการทรัพยากรและสินทรัพย์ของประเทศ

กลุ่มที่ 3 ระบบสารสนเทศทางสวัสดิการสังคม ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบสารสนเทศทางการศึกษา สวัสดิการสังคม ทรัพยากรมนุษย์

กลุ่มที่ 4 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมและประเมินผล ระบบสารสนเทศในการทำบัญชี และตรวจเงินแผ่นดิน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารระบบ-ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล

กลุ่มที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ระบบทางด่วนข้อมูลทางการศึกษา การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบริการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี

กลุ่มที่ 6 ระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรธรรมชาติ GIS, Remote Sensing การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การทำนุบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม



กลุ่มที่ 7 ระบบสารสนเทศทางความมั่นคง ระบบสารสนเทศทางทหาร ระบบสารสนเทศในกระบวนการยุติธรรม ระบบร้องทุกข์ ระบบรับฟังความคิดเห็น ระบบเตือนภัย ความมั่นคงภายในและภายนอก การรักษาความเป็นธรรมในสังคม

กลุ่มที่ 8 ระบบรับฟังความคิดเห็น ระบบร้องทุกข์ ระบบ e-Commerce ในโครงการหนึ่ง-ตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล การเพิ่มพลังประชาสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การกระจายรายได้

กลุ่มที่ 9 ระบบสารสนเทศในการเผยแพร่พระศาสนา ระบบสารสนเทศด้านวัฒนธรรม การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ

อาจกล่าวได้ว่าลำดับของการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกได้เป็น 6 ขั้นตอนด้วยกันคือ

- 1) การให้บริการข้อมูลผ่าน Internet
- 2) การให้บริการ Download e-Form เพื่อนำไป Process ยังหน่วยงาน
- 3) การกรอกฟอร์มผ่าน Web เพื่อใส่ข้อมูลในฐานข้อมูลปลายทาง
- 4) การกรอกฟอร์มผ่าน Web แล้วหน่วยงานปลายทางสามารถนำไป Process ผ่านระบบ Workflow ซึ่งสามารถตรวจสอบได้
- 5) การเชื่อมต่อบริการต่างๆ ผ่านหน่วยงาน (e-Service Integration)

วิธีการ

การดำเนินการพัฒนาหน่วยงานที่มีความพร้อมทางด้านระบบสารสนเทศ จะใช้ระบบสารสนเทศเป็นแกนนำในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีขั้นตอนการพัฒนาระบบดังนี้

1. ขั้นตอนในการพัฒนาระบบงาน

จะแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลักดังนี้

- 1) ขั้นตอนการเตรียมการ

เก็บข้อมูลเบื้องต้นต่างๆเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ด้านโครงสร้าง อัตรากำลัง ปริมาณงาน และสภาพปัญหาของหน่วยงานอย่างคร่าวๆ เพื่อเป็นการประเมินสถานภาพ



แบบประเมินตนเองของหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศ

กิจกรรมการพัฒนา	การดำเนินงานในปัจจุบัน		ระดับการพัฒนา (ระดับคะแนน 0-10)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	ไม่มี	มี		
1. การออกแบบและปรับปรุงกระบวนการใหม่				
2. พัฒนาระบบงานให้เป็นรูปแบบ Online				
3. ระบบการให้บริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				
4. ระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบงาน ผ่านช่องทาง Call Center, Website				
5. การพัฒนาระบบงานต่างๆ ให้อยู่บนเครือข่าย				
6. การพัฒนาระบบให้บริการข้อมูลข่าวสารและธุรกรรมบน Website				

2) ขั้นตอนการวางแผนเพื่อปรับปรุงระบบงาน

- การสร้างทีมงาน โดยทีมงานจะประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ คือฝ่ายวางแผนระบบงาน ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ และผู้ปฏิบัติงานจริง ทำงานร่วมกัน
- การคัดเลือกระบบงานที่สำคัญ เพื่อทำการพัฒนาก่อน
- การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาอุปสรรคการดำเนินการ
- การวิเคราะห์ระบบการทำงาน
- การกำหนดประเด็นโอกาสในการปรับปรุง
- การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง
- การวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้สอดคล้องกับระบบงาน

3) การออกแบบระบบงานใหม่

- เก็บข้อมูลรายละเอียดในสถานการณ์จริงในพื้นที่ให้บริการ
- ศึกษาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ในระดับสากล
- ยกร่างพิมพ์เขียว (Blue Print)
- การคัดเลือกสำนักงานทดลอง

4) การทดลองปฏิบัติ

- การสำรวจความพร้อมสำนักงานเพื่อเตรียมการ
- การจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์และสถานที่
- การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- การลงมือปฏิบัติรูปแบบระบบงานใหม่
- การทบทวนผลการทดลองปฏิบัติ

2. ขั้นตอนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกเป็น 3 ช่วงการพัฒนา ดังนี้

ระยะเริ่มต้น

1) เริ่มจากการจัดสรรให้แต่ละหน่วยงานมีเครื่องใช้พร้อมคือ การมีอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพดีและเพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่

2) หน่วยงานดำเนินการพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตัวอย่างการพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและรวดเร็ว เช่น

- ระบบการจัดเก็บข้อมูลและการค้นหาเอกสาร โดยจะจัดเก็บข้อมูล และเอกสารต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยในการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร ให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร และลดความเสี่ยงต่อการหาหลักฐานเอกสารไม่พบ
- ระบบการออกเอกสารหรือหนังสือราชการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำแบบฟอร์มและการคำนวณค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น
- ระบบคิว นำระบบคอมพิวเตอร์มาเป็นตัวจัดระบบคิวเพื่อสร้างความโปร่งใสและความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งคิวในแต่ละกระบวนการงานต่างๆ ออกตามน้ำหนักของงานเพื่อลดจำนวนคิวงานสะสมในแต่ละกระบวนการงาน

ระยะกลาง

1) หน่วยงานมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและการประมวลผล มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้โดยการสร้างเป็นฐานข้อมูล โดยฐานข้อมูลจะเก็บข้อมูลที่ซ้ำไว้เพียงชุดเดียว และจะเก็บความสัมพันธ์ของข้อมูลเอาไว้ ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเรียกใช้ข้อมูลร่วมกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเรียกใช้และแก้ไขข้อมูล



2) มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาระบบงานของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ

- ระบบงานปฏิบัติการที่เสริมสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็วและดีกว่าเดิม
- ระบบงานเสริมสร้างความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทั้งคนภายในและภายนอกองค์กร

ระยะปลาย

1) พัฒนาระบบปฏิบัติงานให้เป็นรูปแบบ Online เช่น ระบบการให้บริการในด้านต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และระบบการบริหารงานและปฏิบัติงานแบบ Online ซึ่งเป็นลักษณะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร

2) มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานและปรับปรุงระบบเครือข่ายสื่อสาร ซึ่งเป็นเส้นทางขนส่งข้อมูลต่างๆ ระหว่างหน่วยงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์

วงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศจะมีลักษณะเป็นวงจรที่สามารถเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการพัฒนา และเริ่มต้นใหม่เมื่อต้องการมีการพัฒนาระบบใหม่

1) การศึกษาเบื้องต้น (Primary Study) ประกอบไปด้วยขั้นตอนการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users Requirement) เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว และการศึกษาสภาพของระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (Existing System) ตลอดจนปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบสารสนเทศที่มีอยู่

2) การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อที่หาข้อสรุป เกี่ยวกับการสร้างของระบบสารสนเทศที่จะต้องพัฒนาขึ้น

3) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดยุทธศาสตร์ในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการและสามารถสื่อความหมายให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ

4) การกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มผู้ใช้ (Objective Formulation and Users Identification)

5) การออกแบบระบบ (System Design) เป็นขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศตามโครงสร้างที่กำหนด

6) การพัฒนาระบบ (Construction) เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ออกแบบระบบไว้ ซึ่งประกอบไปด้วย การจัดหาโปรแกรม เพื่อให้โปรแกรมทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์

7) ติดตั้งระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการใช้งาน

8) ฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยงานราชการสามารถใช้แบบฟอร์มต่อไปนี้เพื่อประเมินตนเองในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

แบบประเมินตนเองของหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศ

กิจกรรมการพัฒนา	การดำเนินงานในปัจจุบัน		ระดับการพัฒนา (ระดับคะแนน 0-10)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
	ไม่มี	มี		
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน				
2. หน่วยงานมีการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศที่มีความพร้อมในการใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย				
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบประมวลผลให้เป็นแบบศูนย์กลาง				
4. ใช้ Website เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่				
5. ใช้ Website เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการให้บริการและทำธุรกรรม				
6. พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ				
7. ระบบฐานข้อมูลในลักษณะ Data Warehouse เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจ				

ลักษณะของระบบสารสนเทศผลที่ได้รับการพัฒนาแล้วควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) หน่วยงานมีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งานและเข้าถึงได้โดย

- ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วย เช่น อินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ต
- ใช้สื่อวารสารของหน่วยงาน
- เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบภายนอก



2) มีระบบฐานข้อมูลและระบบประมวลผลให้เป็นแบบศูนย์กลาง คือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างเป็นฐานข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลที่ซ้ำไว้เพียงชุดเดียวและจะเก็บความสัมพันธ์ของข้อมูล เอาไว้ ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเรียกใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเรียกใช้ และแก้ไขข้อมูล

3) มีระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นเส้นทางในขนส่งระบบข้อมูลต่างๆ ระหว่างหน่วยงานภายในและเป็นเส้นทางในการรับและส่งข้อมูลกับบุคคลภายนอก

4) มี Website ของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน และมีการพัฒนาให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการให้บริการแก่ประชาชน แทนการเดินทางมาใช้บริการ ที่หน่วยงานโดยตรง

5) มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อให้อาจเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์จากการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยในการดำเนินงาน และวางแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน ในการติดต่อกับ หน่วยงานราชการ

6) มีระบบคลังข้อมูลสารสนเทศ (Data Warehouse) เพื่อสนับสนุนการบริหารให้มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้สำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อใช้ในการบริหาร (Management Information System : MIS) และการตัดสินใจของระดับผู้บริหารของหน่วยงาน (Executive Information System : EIS, Decision-Supported System : DSS)

7) เชื่อมเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ขึ้นทะเบียนที่อยู่ข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทะเบียนที่อยู่ข้อมูลจะสามารถบอกตำแหน่งการบริการข้อมูล ในขณะที่มีการพัฒนาสร้างเว็บท่า (Web Portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่างๆ ที่เคยอยู่ กระจัดกระจายมารวมอยู่ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อประชาชนในการติดต่อที่เจอเดียว หรือหน้าต่าง เดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จด้วยการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน เพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้น และระบบเครือข่าย สารสนเทศของแต่ละส่วนราชการ ต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการ สื่อสารจัดให้มีขึ้นด้วย นอกจากนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังจะต้องช่วยเหลือ ส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อส่วนราชการได้ทุกแห่ง

8) จัดระบบการตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีการรับรู้ตกลงสิทธิการใช้ข้อมูล ของหน่วยงาน และการเรียกค้นข้อมูลจะต้องผ่านหน่วยงานกลางเพื่อตรวจสอบสิทธิต่างๆ

3. การบริหารจัดการบุคลากร

ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน บุคลากรที่จะสามารถดำเนินงานได้สำเร็จนั้นต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการดำเนินงาน รวมถึงเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์และยอมรับต่อวิวัฒนาการใหม่ๆ ของสภาพแวดล้อม แนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานมีดังนี้

ลักษณะการบริหารจัดการบุคลากร

- 1) เน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ โดยการเสริมสร้างความรู้และเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน โดยการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ในทุกสายงาน
- 2) การวางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงานในแต่ละพื้นที่
- 3) จัดทำโครงการคัดเลือกข้าราชการตัวอย่างดีเด่น เพื่อเป็นเกียรติประวัติ และเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ราชการรายอื่นๆ
- 4) จัดสวัสดิการในด้านต่างๆ แก่ข้าราชการและลูกจ้าง เพื่อแบ่งเบาภาระความเดือดร้อนในการครองชีพของข้าราชการและลูกจ้างผู้มีรายได้น้อยให้มีสุขภาพที่แข็งแรง ชีวิตความเป็นอยู่ของตนและครอบครัวดีขึ้น

ขั้นตอนการพัฒนาบุคลากร

- 1) จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาข้าราชการและแผนฝึกอบรมประจำปี
- 2) มีการระบุทักษะของข้าราชการในทุกระดับของหน่วยงาน
- 3) จัดฝึกอบรมในหน่วยงานโดยเน้นไปที่หลักสูตรเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการประชาชน โดยมีการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หลักสูตรในการฝึกอบรมจะเน้นประเด็นการฝึกอบรมให้เกิดการพัฒนาทักษะความสามารถที่จำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
- 4) กำหนดวิธีประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม ดังนี้
 - ประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
 - การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 5) กระตุ้นและปลูกฝังแนวความคิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 6) การสร้างความคุ้นเคยต่อระบบงานเทคโนโลยีให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยการปรับเปลี่ยนแนวทางในการปฏิบัติงานประจำ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้าช่วยดำเนินการ เช่น การส่งหนังสือเวียนหรือการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยการใช้ e-Mail



7) มีการปลูกฝังและส่งเสริมให้ข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานมีจรรยาบรรณที่ดี และบริการที่ดีให้แก่ประชาชน

8) ปรับเปลี่ยนทัศนคติเจ้าหน้าที่ โดยเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่จากผู้ตรวจสอบเป็นผู้ให้คำปรึกษาและดูแลประชาชน โดยมุ่งให้ความสำคัญกับประชาชน หรือนับประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน

แบบประเมินตนเองของหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการบุคลากร

กิจกรรมการพัฒนา	การดำเนินงานในปัจจุบัน		ระดับการพัฒนา (ระดับคะแนน 0-10)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	ไม่มี	มี		
1. การจัดอบรมสำหรับข้าราชการใหม่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน				
2. จัดอบรมและสัมมนาให้แก่ลูกจ้างและข้าราชการทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร ให้มีความรู้ในด้านกฎหมายระเบียบและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง				
3. จัดหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ทุกสายงาน				
4. กำหนดวิธีการประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม				
5. ส่งเสริมให้ข้าราชการและลูกจ้างมีจรรยาบรรณและการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน				
6. กำหนดมาตรฐานการให้บริการ				
7. กระตุ้นและปลูกฝังแนวคิดการใช้เทคโนโลยีเพื่อการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว				
8. อบรมเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่จากมุ่งตรวจสอบเป็นการให้คำปรึกษา				
9. การปรับกระบวนการในการบริหารจัดการงบประมาณและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน				
10. จัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง				

1. การพัฒนา e-Citizen ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เป็นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญของการพัฒนา e-Government เปรียบเสมือน Citizen Portal ในการให้บริการแก่ประชาชน และเป็น Front Office ของภาครัฐ ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพื่อการเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว และตลอดเวลา

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เปิดโครงการ e-Citizen ภายใต้อินเทอร์เน็ตชื่อ “eCitizen.go.th” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 และได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายจะพัฒนาปรับปรุงเชื่อมโยงการบริการให้เกิดบูรณาการ (Integrated) ไปสู่รูปแบบของการบริการ Single Point Service ที่ประชาชนสามารถรับบริการได้ ณ จุดเดียว แบบเบ็ดเสร็จ

ในการพัฒนา e-Citizen ในระยะต่อไปคือให้หน่วยงานสามารถรับข้อมูลที่กรอกผ่าน Web แล้วปรับขั้นตอนภายในให้สามารถ Process งานได้แบบอัตโนมัติ ก็จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสูงสุด เพราะนอกจากจะสามารถใช้บริการผ่าน Web ได้แล้ว ยังสามารถติดตาม (Tracking) ว่ากระบวนการขอรับบริการอยู่ที่ตำแหน่งใด และในหน่วยงานเองก็สามารถตรวจเช็คได้ว่า งานไปติดขัดอยู่ที่ตำแหน่งใด

2. การจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนกลางของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง

กระทรวงมหาดไทย

โดยให้ประชาชนแต่ละคนมีเลขประจำตัวประชาชนเพียงเลขเดียวไว้อ้างอิง และพิสูจน์ตัวบุคคลในการติดต่อราชการ รวมทั้งเปิดโอกาสให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนกลางร่วมกัน เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของรัฐบาล และประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ นอกจากนั้นจะทำให้เกิดประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนการปฏิบัติการ ทั้งในด้านความมั่นคงของประเทศ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักนายกรัฐมนตรี

เพื่อพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลภายในกระทรวงสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร (MIS) ในการบริหารงานของส่วนราชการ (Back Office) และการให้บริการประชาชน (Front Office) ประเภทของฐานข้อมูลที่โครงการนี้ผลิตคือ มาตรฐานซอฟต์แวร์กลางเพื่อการบริหารของภาครัฐ ระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวกับมาตรฐานซอฟต์แวร์กลางเพื่อการบริหารของภาครัฐ (ระบบ Back Office ประกอบด้วย ระบบบัญชี ระบบการเงิน ระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร และระบบพัสดุ) โดยการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ ระบบเครือข่ายและระบบงาน ได้แก่ 1. พัฒนาระบบสำหรับผู้บริหาร 2. พัฒนาระบบงาน Back Office เช่น ระบบบริหารบุคคลและ เงินเดือน ระบบบัญชีและโครงการระบบงานพัสดุครุภัณฑ์ 3. พัฒนาระบบงานบริการประชาชน Front Office เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประชาสัมพันธ์ ระบบร้องเรียน Online



บทที่ 5

การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ

วัตถุประสงค์

การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการจัดให้มีการรับฟังปัญหาจากการให้บริการของรัฐ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลใช้ปรับปรุงการปฏิบัติราชการที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิบัติงานภาครัฐ ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน หรือในระหว่างส่วนราชการด้วยกันต่อไป การรับแจ้งเรื่องจากประชาชน โดยให้มีการตอบคำถามทุกคำถามในปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ หรือเรื่องที่มีความจำเป็นที่ประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการจึงถือเป็นภารกิจหนึ่งที่ภาครัฐจะต้องดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์และแนวทางในการรับคำร้องเรียนจะมีความแตกต่างจากการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เนื่องจากเมื่อประชาชนมีความต้องการที่จะร้องเรียนหน่วยราชการ มักมีเหตุผลจากความไม่เป็นธรรม และต้องการให้หน่วยงานนั้นตอบสนองต่อคำร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ในขณะที่การเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นจะเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ให้ประชาชนมีโอกาสให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการตอบสนองความต้องการมากขึ้น

ดังนั้นการวางหลักเกณฑ์ และแนวทางเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองจากความไม่เป็นธรรม หรือการทุจริตฉ้อฉล หรือเสนอแนะความคิดเห็นโดยผ่านช่องทางที่ได้รับความเชื่อมั่นว่าจะเกิดความปลอดภัย มีความสะดวกในการร้องเรียนและการติดตามผล หรือหน่วยงานสามารถนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการได้ดีขึ้น