



e-Service

รายงานผลการพิจารณาการศึกษาเรื่อง

การพัฒนาจากระบบราชการ

เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน :
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน




LIBRT
 คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา
 สำนักกรรมการ ๒
 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
 Legislative Institutional Repository of Thailand

e-Service

รายงานผลการพิจารณาเรื่อง

การพัฒนาาระบบราชการ

เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน :
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน

One Stop Service

e-Government

คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา
สำนักกรรมการ 2
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



LIIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา
ที่ สว.(กมธ2)0010/(ร 2) วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2552
เรื่อง รายงานผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์
สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ 8 /2551 (สมัยสามัญทั่วไป) วันศุกร์ที่ 2 พฤษภาคม 2551 ที่ประชุมได้มีมติตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อ 77 ซึ่งคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา เป็นคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาคณะหนึ่ง มีหน้าที่พิจารณา ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ หรือร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา หรือตามที่วุฒิสภามอบหมาย โดยคณะกรรมการฯ ได้พิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการประชาชน ซึ่งคณะกรรมการฯ คณะนี้ ประกอบด้วย

1. พันโท กมล ประจวบเหมาะ ประธานคณะกรรมการ
2. นายพีระ มานะทัศน์ รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง
3. นายจิระวัตร กุลละวณิชย์ รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง
4. นายกฤษ อาทิตย์แก้ว รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม
5. นายมงคล ศรีคำแหง รองประธานคณะกรรมการ คนที่สี่

6. นายถนอม...



LIRT

6. นายถนอม ส่งเสริม	โฆษกคณะกรรมการ
7. นายสุพจน์ โพธิ์ทองคำ	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
8. นายสุเมธ ศรีพงษ์	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
9. นายสมศักดิ์ บุญเปลื้อง	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
10. นายสิทธิศักดิ์ ชนัตตระกุล	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
11. นายเกษรา ศักดิ์สมบูรณ์	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
12. พันตำรวจเอก พายัพ ทองชื่น	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
13. นายมานพน้อย วานิช	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
14. นายอิทธิพล เรืองวรบูรณ์	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
15. นายดิเรก ถึงฝั่ง	เลขานุการและรองโฆษก คณะกรรมการ

ทั้งนี้ ในคราวประชุมคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ครั้งที่ 5 วันพฤหัสบดีที่ 5 มิถุนายน 2551 ที่ประชุมได้มีมติตั้งนายดิเรก ถึงฝั่ง เลขานุการคณะกรรมการ เป็นรองโฆษกคณะกรรมการ อีกตำแหน่งหนึ่ง และในคราวประชุมคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ครั้งที่ 19 วันพฤหัสบดีที่ 18 กันยายน 2551 นายเกษรา ศักดิ์สมบูรณ์ ได้มีหนังสือขอลาออกจากการเป็นกรรมการในคณะกรรมการการปกครองวุฒิสภา ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2551 เป็นต้นไป

บัดนี้ คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการประชาชน และได้จัดทำรายงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว



(3)

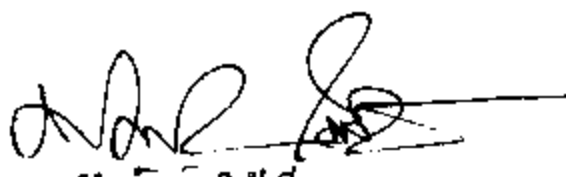
จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอรายงานของคณะกรรมการฯ
ต่อที่ประชุมวุฒิสภา เพื่อพิจารณาคัดไป

(ลงชื่อ) พันโท กมล ประจวบเหมาะ

(กมล ประจวบเหมาะ)

ประธานคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา

สำเนาถูกต้อง



(นายปัญญา ไซ้เอ็ง)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง

สำนักกรรมการ 2

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักกรรมการ 2

โทร. 0 2831 9180 -1

โทรสาร 0 2831 9181

โทร. 0 2831 5885 -7 (ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมการ)

จารุพร พิมพ์

ปัญญา / ประเสริฐ / สุภาภรณ์ / สรญา / จารุพร / สุธีรา /
ฤทัยรัตน์ / สมรส / ศิริลักษณ์ ทาน

รายงานผลการพิจารณาศึกษา

ของ

คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา

เรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน :
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ 8/2551 (สมัยสามัญทั่วไป) วันศุกร์ที่ 2 พฤษภาคม 2551 ที่ประชุมได้มีมติตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา ตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อ 77 ซึ่งคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา เป็นคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ หรือร่างพระราชบัญญัติ กระทำ กิจการ พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา หรือตามที่วุฒิสภา มอบหมาย โดยคณะกรรมการฯ ได้พิจารณาศึกษาการพัฒนา ระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ ประชาชน

บัดนี้ คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการศึกษาคู่วุฒิสภา ดังนี้

1. การดำเนินงานของคณะกรรมการฯ
คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1.1 คณะกรรมการฯ ได้ตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ ประกอบด้วย



LIART

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. นายจิระวัตร กุลละวณิชย์ | ประธาน
คณะอนุกรรมการ
รองประธาน
คณะอนุกรรมการ |
| 2. นายสุเมธ ศรีพงษ์ | รองประธาน
คณะอนุกรรมการ |
| 3. นายสรศักดิ์ สร้อยสนธิ์ | อนุกรรมการ |
| 4. นายอัครเดช บุนนาค | อนุกรรมการ |
| 5. นายเริงศักดิ์ มหาวิจิณชัยมนตรี | อนุกรรมการ |
| 6. นายปวิณ ชำนิประศาสน์ | อนุกรรมการ |
| 7. นายอดิเทพ พิศาลบุตร | อนุกรรมการ |
| 8. นายปรีชา เศรษฐฤทธิ์ | อนุกรรมการ |
| 9. นางหยาดทิพย์ สุนทรสารทูล | อนุกรรมการ
และเลขานุการ |
| 10. นายอมรฤทธิ์ เอมะปาน | อนุกรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |
| 11. นายสุวิทย์ คำดี | ที่ปรึกษา
คณะอนุกรรมการ |
| 12. นายสุรพันธ์ คิสสะมาน | ที่ปรึกษา
คณะอนุกรรมการ |

1.2 ในการดำเนินการพิจารณาศึกษาของคณะอนุกรรมการฯ ได้ศึกษาจากเอกสารด้านวิชาการ และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งรายงานที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และมีรายละเอียดที่สมบูรณ์

1.3 พิจารณาข้อมูล ข้อเท็จจริง จากการเดินทางไปศึกษาดูงาน 4 หน่วยงาน คือ

- กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
- ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
- ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
- กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

2. ผลการพิจารณาศึกษา

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน โดยคณะกรรมการฯ ได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ ดำเนินการพิจารณาศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ส่วน โดยไม่รวมบทสรุปผู้บริหาร ดังนี้

1. ความเป็นมาของคณะอนุกรรมการฯ
2. รายละเอียดการศึกษาควงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555
5. การวิเคราะห์ SWOT
6. ปัจจัยที่ต้องคำนึงในการให้บริการ : รูปแบบ พื้นที่ และลักษณะงาน
7. ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

คณะกรรมการฯ จึงขอเสนอรายงานผลการพิจารณาศึกษาการพัฒนา ระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ ประชาชน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ตามรายงานบทที่ 7 เพื่อเสนอต่อวุฒิสภาได้โปรดพิจารณา และหากวุฒิสภาให้ความเห็นชอบกับผล การพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการฯ แล้ว ขอให้โปรดแจ้งไปยังคณะรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติสืบไป

(นายศิริก ถึงผิง)

เลขานุการและรองโฆษกคณะกรรมการการปกครอง

วุฒิสภา

คณะกรรมการธิการการปกครอง วุฒิสภา



นายพีระ มานะทัศน์
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่หนึ่ง



นายรัฐระวัตร กุลละวณิชย์
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สอง



พันโท กมล ประจวบเหมาะ
ประธานคณะกรรมการ



นายกฤษ อาทิตย์แก้ว
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สาม



นายมงคล ศรีคำแหง
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สี่



นายสุพจน์ โพธิ์ทองคำ
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายสุเมธ ศรีพงษ์
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายสมศักดิ์ บุญเปลื้อง
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายสิทธิศักดิ์ ยนต์ตระกูล
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายเกษรา ศักดิ์สมบูรณ์
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



พันตำรวจเอก พายัพ ทองชื่น
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายมานพน้อย จานิช
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายอิทธิพล เรืองวรบูรณ์
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายถนอม ส่งเสริม
โฆษกคณะกรรมการ



นายดิเรก ถึงฝั่ง
เลขานุการและรองโฆษก
คณะกรรมการ

LIRT

คณะอนุกรรมการ
พิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและกระจายอำนาจ
ในคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา



นายจิวระวัตร กุลละวณิชย์
ประธานคณะอนุกรรมการ



นายสุวิทย์ คำดี
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายสุเมธ ศรีพงษ์
รองประธานคณะอนุกรรมการ



นายสุรพันธ์ ดิษฐะมาน
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายสรศักดิ์ ศรีอ่อนสนธิ
อนุกรรมการ



นายอัครเดช บุนนาค
อนุกรรมการ



นายเรangkit มหาวิจิฉัยมนตรี
อนุกรรมการ



นายปวิณ ชำนิประศาสน์
อนุกรรมการ



นายอดิเทพ พิศาลนุตร์
อนุกรรมการ



นายปรีชา เศษรฤทธิ์
อนุกรรมการ



นางหยาดทิพย์ สุนทรสารทูล
อนุกรรมการ
และเลขาอนุกร



นายอมรฤทธิ์ เอเมปาน
อนุกรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ

คำนำ

สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทั้งภายในและนอกประเทศในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการพัฒนาที่รวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ประชาชนต้องการบริการจากภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวกและเป็นที่ยึดให้แก่ประชาชนได้ทุกขณะเวลา

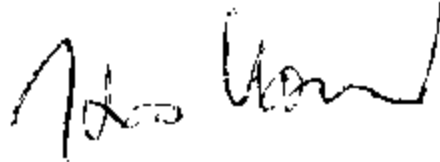
ระบบราชการไทยมีความตระหนักในเรื่องนี้ และได้มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยต่อเนื่อง ภารกิจสำคัญที่มีการดำเนินการมาโดยตลอด คือการปรับปรุงการให้บริการภาครัฐ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน โดยอำนวยความสะดวก และลดภาระในการติดต่อของประชาชนให้มากที่สุด นำไปสู่รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย และหลากหลายของหน่วยงานราชการไทยในปัจจุบัน

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน” ของคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจในคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ในครั้งนี้เป็นความพยายามที่จะศึกษารูปแบบการให้บริการทั้งหมดที่มีอยู่ของหน่วยงานภาครัฐว่าควรมีแนวคิดในการพิจารณาเลือกใช้รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย โดยพิจารณาจากปัจจัยและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในอนาคต



LI RT

คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา หวังว่าข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเน้นแนวทางการดำเนินงาน ตามหลักแนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance จะเป็นแนวทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับภารกิจของรัฐ สภาพสังคม และความต้องการของประชาชน หากได้มีการพิจารณานำข้อเสนอแนะจากการศึกษานี้ ไปดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม จะสร้างความพึงพอใจและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดียิ่ง

พันโท 
(กมล ประจวบเหมาะ)

ประธานคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา



สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก - ช
1. ความเป็นมา	1
1.1 ที่มาของคณะอนุกรรมการฯ	2
1.2 อำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการฯ	3
1.3 กรอบการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการฯ.....	3
2. รายละเอียดการศึกษาดูงาน	6
2.1 ประเด็นและสมมติฐาน.....	6
2.2 การคัดเลือกพื้นที่	6
2.3 ผลการศึกษาดูงาน.....	7
- กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง	7
- กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม	15
- อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.....	21
- อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี.....	26
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	29
3.1 การบริหารจัดการรูปแบบใหม่	29
3.2 การส่งมอบบริการสาธารณะของรัฐ	30
3.3 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะ	31
3.4 รูปแบบการส่งมอบบริการสาธารณะ	32



LI RT

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ (ต่อ)	
3.5 การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).....	34
3.6 การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับศูนย์บริการร่วม	36
3.7 กลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	39
3.8 การพัฒนาบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	41
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555	42
4.1 วิสัยทัศน์การพัฒนาระบบราชการ	42
4.2 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการและกลยุทธ์.....	42
4.3 การนำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ไปสู่การปฏิบัติ.....	44
5. การวิเคราะห์ SWOT.....	45
5.1 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง	46
5.2 กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม	49
5.3 อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	51
5.4 อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี	53
6. ปัจจัยที่ต้องคำนึงในการให้บริการ : รูปแบบ พื้นที่ และลักษณะงาน.....	55
7. ข้อเสนอแนะ.....	59

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

คำสั่งคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ที่ 3/2551 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2551

คำสั่งคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ที่ 19/2551 ลงวันที่ 11 กันยายน 2551

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ประเทศไทยมีการปฏิรูประบบราชการมาโดยต่อเนื่อง การปฏิรูปครั้งใหญ่ ซึ่งเป็นครั้งล่าสุด คือเมื่อ พ.ศ. 2545 โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของ กระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ จำนวนมาก โดยเฉพาะมีการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย ซึ่งมีหลักการที่สำคัญว่าการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ ในคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2551 มีหน้าที่ศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาระบบราชการให้บังเกิดผลดี และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้นไป

รายงานเรื่องการพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในครั้งนี้ เป็นผลจากการที่คณะอนุกรรมการฯ ได้ศึกษาเอกสารวิชาการเกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการภาครัฐ ยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555 รวมทั้งการศึกษาดูงานด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 4 แห่ง คือ

- หน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง และกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ในฐานะเป็นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการพัฒนาระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และได้รับรางวัลจากการให้บริการจำนวนมาก

- หน่วยงานภาครัฐในส่วนภูมิภาค จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งอยู่ในเขตชุมชนเมือง และอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่เขตชนบท เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกันว่า การให้บริการ

ประชาชนในพื้นที่เมือง และชนบท มีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ ควรใช้รูปแบบอย่างไร

ข้อเสนอแนะ

คณะอนุกรรมการฯ เห็นว่ารัฐบาลควรจะได้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ยึดแนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นหลักในการให้บริการประชาชน

การจัดทำบริการภาครัฐต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance เพราะเป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานขององค์กร โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบราชการ

การพัฒนาระบบราชการไปสู่การใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างสมบูรณ์ รัฐบาลจะต้องดำเนินการในลักษณะการปลูกฝังความคิดแบบหยั่งรากลึกให้แก่ข้าราชการ และขยายผลไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จากกลุ่มเล็กๆ ไปสู่วงกว้าง ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนแรก จะต้องมีการปรับทัศนคติของข้าราชการทุกระดับ โดยจะต้องรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดีของผู้ให้บริการประชาชน

ขั้นตอนที่สอง จะต้องมีการปรับพฤติกรรมของข้าราชการให้สอดคล้องกับทัศนคติดังกล่าว โดยยกย่องให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นแบบอย่างของข้าราชการในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ขั้นตอนที่สาม จะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร คือ ส่งเสริมการรวมกลุ่ม การทำงานภายในองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานภายในองค์กร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงาน ปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยจัดให้มี

การประกวดองค์กรแห่งความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เริ่มต้นจากระดับต่าง ขยายผลในระดับ กอง กรม และกระทรวงต่อไป

โดยรัฐบาลจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติงาน กำหนดกระบวนงาน และระยะเวลาที่ต้องใช้แต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติตามที่กำหนด เช่น ดำเนินการให้บรรลุผลถึงขั้นตอนที่สาม ภายใน 3 ปี

2. การใช้เทคโนโลยีเป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาไปสู่รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ รัฐบาลต้องเน้นการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสาร โทรคมนาคม คือการพัฒนาไปสู่รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

โดยรัฐบาลต้องจัดให้มีความพร้อมทั้ง 3 ด้าน คือ

(1) ความพร้อมด้าน Infrastructure โดยจัดตั้งโครงข่ายการสื่อสาร โทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ทั่วประเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ รองรับ ความต้องการในอนาคตได้

(2) ความพร้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้ง Hardware และ Software เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเบ็ดเสร็จ และมีประสิทธิภาพ

(3) ความพร้อมด้านบุคลากร โดยผลิตและพัฒนาบุคลากร ที่มี ความรู้ ความสามารถทางด้าน IT ตลอดจนมีทัศนคติที่เหมาะสมในการให้บริการ

รัฐบาลจะต้องให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีเป็นพลัง ขับเคลื่อน นำไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยแต่ละกระทรวง ทบวง กรม จะต้องรับผิดชอบจัดทำฐานข้อมูล การให้บริการแบบ e-Service ของตนเอง ให้พร้อมและ ได้มาตรฐาน ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ICT จะต้องเป็นศูนย์ประสาน เชื่อมโยงฐานข้อมูลของทุกกระทรวง ทบวง กรม เข้าด้วยกัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลร่วมกัน และสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการประชาชนที่น่าพึงพอใจยิ่งขึ้นไป

ทั้งนี้ การพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเริ่มต้นจากการผลักดันของผู้นำองค์กร ผู้มีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการ และกำหนดนโยบาย (Top Down) ซึ่งดำเนินการในบทบาทของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ที่ต้องการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน โดยจะต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาคน เครื่องมือ อุปกรณ์ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกัน

3. การวิเคราะห์หารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับพื้นที่และลักษณะงาน

จากการศึกษาฐานงานด้านการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ 4 แห่ง คณะอนุกรรมการฯ พบว่า หน่วยงานแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านการบริหารจัดการ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ศักยภาพของหน่วยงาน บุคลากร รวมทั้งความพร้อมของประชาชนและสภาพพื้นที่

การที่หน่วยงานภาครัฐ จะพิจารณาว่าควรใช้รูปแบบการให้บริการแบบใด จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และลักษณะของงานบริการนั้นๆ ซึ่งเป็นการพิจารณาในภาพรวมของการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. รูปแบบกิจกรรมการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ การให้บริการ ณ สำนักงาน (Office) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) และการให้บริการโดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership)
2. พื้นที่ของการให้บริการ (มิติด้าน Area) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ พื้นที่ชุมชนเมือง และพื้นที่ชนบท
3. ลักษณะของงานที่ให้บริการ (มิติด้าน Function) ซึ่งงานแต่ละด้านก็จะมีลักษณะ ขั้นตอน วิธีการทำงานที่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนต่างกัน ต้องการบุคลากร

ผู้รับผิดชอบงานที่มีคุณสมบัติต่างกัน รวมทั้งเป็นการกำหนดรูปแบบ การให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานแต่ละประเภท

ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกแห่งจะต้องมีการวิเคราะห์ศักยภาพของตนเอง และสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis พิจารณาหาจุดแข็ง จุดอ่อน รวมถึงโอกาส และภัยคุกคามขององค์กร เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดทำบริการ และรูปแบบการส่งมอบบริการแต่ละประเภทที่เหมาะสมต่อไป

4. ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

4.1 การแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแบบ e-Service

ปัญหาที่สำคัญของการให้บริการ e-Service ในปัจจุบันคือการไม่สามารถให้บริการ e-Service ในพื้นที่ชนบทได้ ซึ่งรัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ โดยวิธีการดังนี้

(1) การให้บริการ e-Service โดยใช้บริการจากหน่วยงานพื้นที่ที่มี Internet อยู่แล้ว เช่น อำเภอ โรงเรียน หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาล อบต. เป็นต้น

(2) การผสมผสานรูปแบบการให้บริการ โดยเป็นการขยาย e-Service ไปสู่ชนบท ได้แก่

- รูปแบบ One Stop – e-Service โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ โรงเรียนที่มีระบบ Internet เป็นศูนย์บริการร่วม

- รูปแบบ Office – e-Service ซึ่งให้บริการบนที่ว่า การอำเภอ โดยให้อำเภอเป็นศูนย์รวมการให้บริการแบบ e-Service ของหน่วยงานต่างๆ



LIART

4.2 การใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพื่อรับบริการของหน่วยงาน ภาครัฐ และเอกชน

รัฐบาลควรกำหนดให้ใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการกำหนดตัวบุคคล เพื่อติดต่อสื่อสารผ่านระบบต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยให้บริการผ่านบัตรประจำตัวประชาชน (บัตร Smart Card) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของส่วนราชการและเอกชน เช่น บัตรตามโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) บัตรประจำตัว ผู้เสียภาษี และบัตร ATM

กล่าวโดยสรุป บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียว สามารถใช้ได้ กับบริการของหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะก่อให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัด สะดวก รวดเร็ว และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด จากการให้บริการของรัฐ

4.3 การแก้ไขระเบียบ กฎหมาย เพื่อสนับสนุนการพัฒนา การให้บริการ

รัฐบาลต้องสนับสนุนการแก้ไข ระเบียบ กฎหมาย ที่จะส่งผล ต่อการปรับปรุง หรือพัฒนาการให้บริการภาครัฐ โดยวิธีการแก้ไขกฎหมาย การ กระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้แก่หัวหน้าหน่วยการบริหารในการปรับปรุง ระเบียบ กฎหมายของตนเอง ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีเป้าหมายหลักคือประโยชน์สุขของประชาชน

4.4 การส่งเสริมให้เพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน

รัฐบาลควรส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการช่วย หน่วยงานภาครัฐ ให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น เพราะจากความร่วมมือในการ ให้บริการหลายชนิดพบว่า เอกชนสามารถให้การสนับสนุนการบริการหน่วยงาน ภาครัฐได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการร่วมกับห้างสรรพสินค้า หรือร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

4.5 การให้บริการ e-Service ซึ่งรัฐบาลควรดำเนินการโดยด่วน

การให้บริการ e-Service ซึ่งรัฐบาลควรดำเนินการโดยด่วน เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนจำนวนมาก คือ การชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เช่นการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความพร้อมในด้านงบประมาณ เครื่องมือ และบุคลากรอยู่แล้ว





รายงาน

การปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษา
เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ
ในคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา

เรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน :
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน

.....

1. ความเป็นมา

ระบบราชการเป็นกลไกของรัฐที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารกิจการบ้านเมือง โดยเฉพาะการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล การอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดหมายปลายทางเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของชาติ

ระบบราชการที่พึงประสงค์จะต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน (Citizen Centered) โดยต้องรับฟังความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวก ตลอดจนเป็นที่พึ่งของประชาชนในยามมีปัญหาและความเดือดร้อน โดยเฉพาะในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น ประชาชนมีการเรียกร้องบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนเองให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษา และค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น มีความต้องการให้ภาครัฐมีความโปร่งใส และรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น ด้วยแรงกดดันดังกล่าวทำให้ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว



LIRT

ในประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการมาโดยต่อเนื่อง การปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 เริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐ และการปรับโครงสร้างส่วนราชการ ทำให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 โดยเฉพาะการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย

หลักการเหล่านี้แสดงไว้ชัดเจนใน มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดว่าการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

ระบบราชการหรือหน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นผู้ให้บริการที่ใหญ่ที่สุดในโลก (The largest service provider in the world) หากภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ย่อมมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นตัวเร่งที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติและสังคมโดยรวม

1.1 ที่มาของคณะกรรมการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ ในคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา

คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการปกครองรูปแบบพิเศษ การพัฒนาระบบราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การกระจายอำนาจ พิจารณาศึกษา นโยบายในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

คณะอนุกรรมการฯ ตั้งขึ้นตามมติของที่ประชุมคณะกรรมการ การปกครอง วุฒิสภา ในคราวประชุมครั้งที่ 6 เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย นายฐิระวัตร กุลละวณิชย์ รองประธานคณะกรรมการฯ เป็นประธานคณะอนุกรรมการฯ และอนุกรรมการฯ อีก 9 คน

ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะอนุกรรมการฯ โดยปรับ อนุกรรมการฯ จำนวน 2 คน เป็นที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการฯ และแต่งตั้ง อนุกรรมการฯ เพิ่มอีกจำนวน 2 คน ปัจจุบันจึงมีคณะอนุกรรมการฯ รวม 10 คน

1.2 อำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการฯ

ตามคำสั่งคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ที่ 3/2551 ลงวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2551 คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ ราชการและการกระจายอำนาจ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาศึกษา ออกคำสั่ง เรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็น ในกิจการที่กระทำหรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่ ตามมาตรา 135 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เพื่อนำผล การพิจารณาศึกษาในเรื่องดังกล่าวรายงานต่อคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ต่อไป

1.3 กรอบการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการฯ

คณะอนุกรรมการฯ ได้มีการประชุมร่วมกัน และกำหนดกรอบ ในการปฏิบัติงาน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) เรื่องที่คณะอนุกรรมการฯ ศึกษา ต้องเป็นเรื่องที่ไม่ซ้ำซ้อน กับคณะอนุกรรมการฯ คณะอื่น

(2) เรื่องที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ โดยจะศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบราชการเป็นเรื่องแรก ส่วนเรื่องการกระจายอำนาจจะศึกษาในภายหลัง ซึ่งในเรื่องดังกล่าว คณะอนุกรรมการฯ คณะอื่นยังไม่ได้ทำการศึกษา จึงไม่ทำให้เกิดปัญหาการพิจารณาเรื่องซ้ำซ้อนกัน

(3) เรื่องการพัฒนาาระบบราชการ จะพิจารณาถึงแนวทางการปรับปรุงระบบราชการให้ดีขึ้น หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่เหมาะสม โดยจะพิจารณาเป็นองค์รวมทั้งในด้าน โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ระเบียบ กฎหมาย บุคลากร และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบงบประมาณ ข้าราชการ กำลังใจ ในการปฏิบัติงานด้วย

(4) การศึกษาการพัฒนาาระบบราชการ จะใช้แนวทางการปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลัก รวมทั้งเรื่องที่เป็นประโยชน์อื่นๆ โดยมีเป้าหมายคือประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

(5) เรื่องที่จะศึกษาต้องสามารถจัดทำเป็นรายงานได้ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการการปกครองฯ และเสนอต่อที่ประชุมวุฒิสภา ต่อไป

(6) การศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบราชการ คณะอนุกรรมการฯ จะพยายามไม่มุ่งเน้นไปที่การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นเป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจจะซ้ำซ้อนกับคณะอนุกรรมการฯ คณะอื่น แต่จะศึกษาในลักษณะภาพรวมที่ประสานกันอย่างเป็นระบบ





**การประชุมคณะอนุกรรมการ
พิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ
และการกระจายอำนาจ**



2. รายละเอียดการศึกษาดูงาน

2.1 ประเด็นและสมมติฐานในการศึกษาดูงาน

คณะอนุกรรมการฯ ได้ตั้งประเด็นการศึกษาดูงาน ในครั้งนี้ว่า “การศึกษาดูงานด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ต่างๆ เพื่อพิจารณารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม”

โดยได้ตั้งสมมติฐานว่า “ประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ต่อประชาชน ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริการที่เหมาะสมกับสภาพความเจริญของพื้นที่”

กล่าวคือ การให้บริการแก่ประชาชนในเขตเมือง และชนบทซึ่งมีความแตกต่างกัน หน่วยงานภาครัฐต้องปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและศักยภาพของหน่วยงาน

2.2 การคัดเลือกพื้นที่ศึกษาดูงาน

สืบเนื่องจากกรอบการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการฯ ตามข้อ 1.3 และสมมติฐานตามข้อ 2.1 ดังกล่าวแล้ว คณะอนุกรรมการฯ จึงได้กำหนดให้มีการเดินทางไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในเขตชุมชนเมืองและชนบท จำนวน 4 หน่วยงาน คือ

(1) กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

ในฐานะหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในการพัฒนาระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

(2) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ในฐานะหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer Focus)



LI RT

(3) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ในฐานะหน่วยงานภาครัฐในส่วนภูมิภาค ซึ่งอยู่ในเขตชุมชนเมือง และมีการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมของส่วนราชการในพื้นที่ ซึ่งเป็นแนวคิดที่สำคัญในการปรับปรุงระบบการให้บริการภาครัฐ

(4) อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

ในฐานะหน่วยงานภาครัฐในส่วนภูมิภาค และรับผิดชอบพื้นที่ ที่เป็นเขตชนบท เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่า การให้บริการประชาชน ในพื้นที่เมือง และชนบท มีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2.3 ผลการศึกษาดูงาน

(1) กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

คณะอนุกรรมการฯ เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ กรมสรรพากร เขตพญาไท กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2551 โดยอธิบดีกรมสรรพากรและผู้บริหารระดับสูงได้ให้การต้อนรับ และบรรยายสรุปให้คณะอนุกรรมการฯ รับฟัง ดังนี้

ก. ข้อมูลทั่วไป

1. โครงสร้างและการบริหารงาน

การบริหารราชการของกรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

ส่วนกลาง แบ่งการบริหารงานออกเป็น 14 สำนัก 2 กลุ่ม และ 1 กลุ่มงาน

ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรภาค จำนวน 12 แห่ง รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ จำนวน 117 แห่ง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 618 แห่ง ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ การบริหารงานมืออธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีที่ปรึกษา จำนวน 5 คน รองอธิบดีรับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยงานตามสายงาน จำนวน 4 คน คณะผู้ตรวจราชการ จำนวน 6 คณะ และผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของอธิบดีฯ

โดยมีอัตรากำลังรวมทั้งสิ้น 22,772 คน แยกเป็น ข้าราชการ 19,733 คน พนักงานราชการ 1,777 คน ลูกจ้างประจำ 3,777 คน และลูกจ้างชั่วคราว 1,095 คน

2. อำนาจหน้าที่

กรมสรรพากร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังนี้

- 2.1 จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษี ต่อกระทรวงการคลัง
- 2.3 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

3. วิสัยทัศน์

“เก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรมด้วยระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อให้บริการที่ดีแก่ประชาชน”

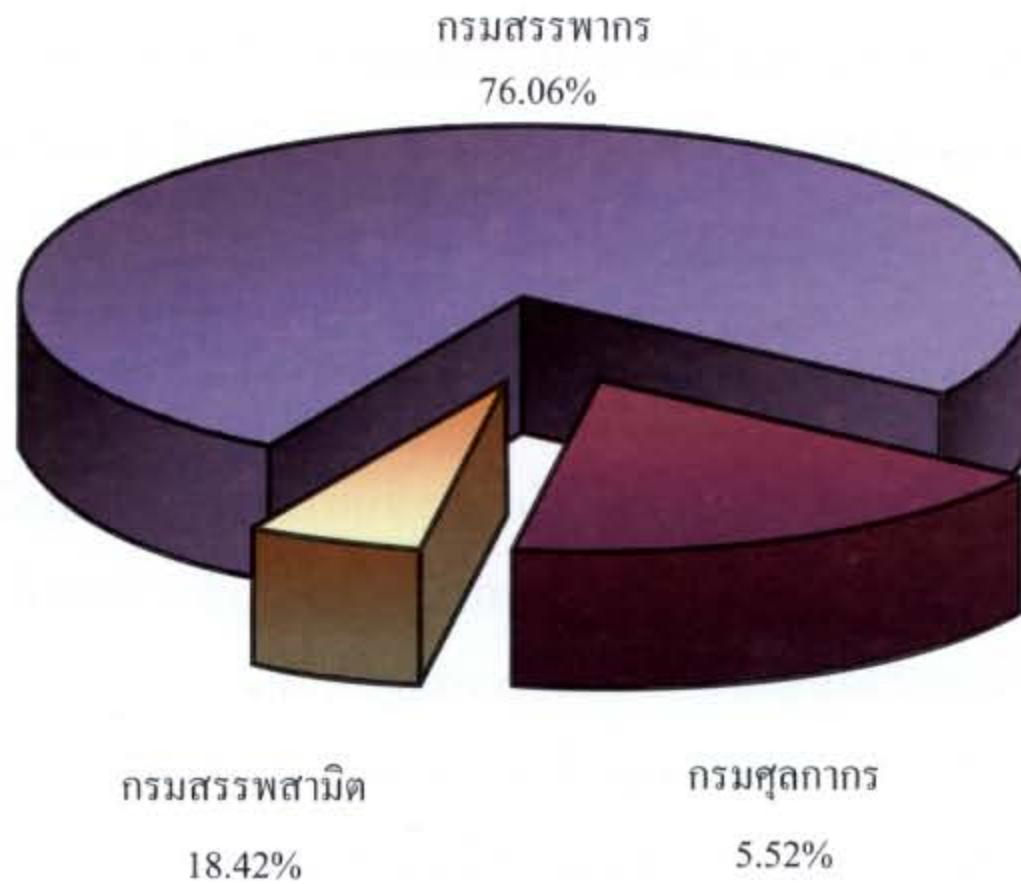
4. พันธกิจ

- 4.1 จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
- 4.2 สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี ด้วยการให้บริการที่ดี
- 4.3 เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

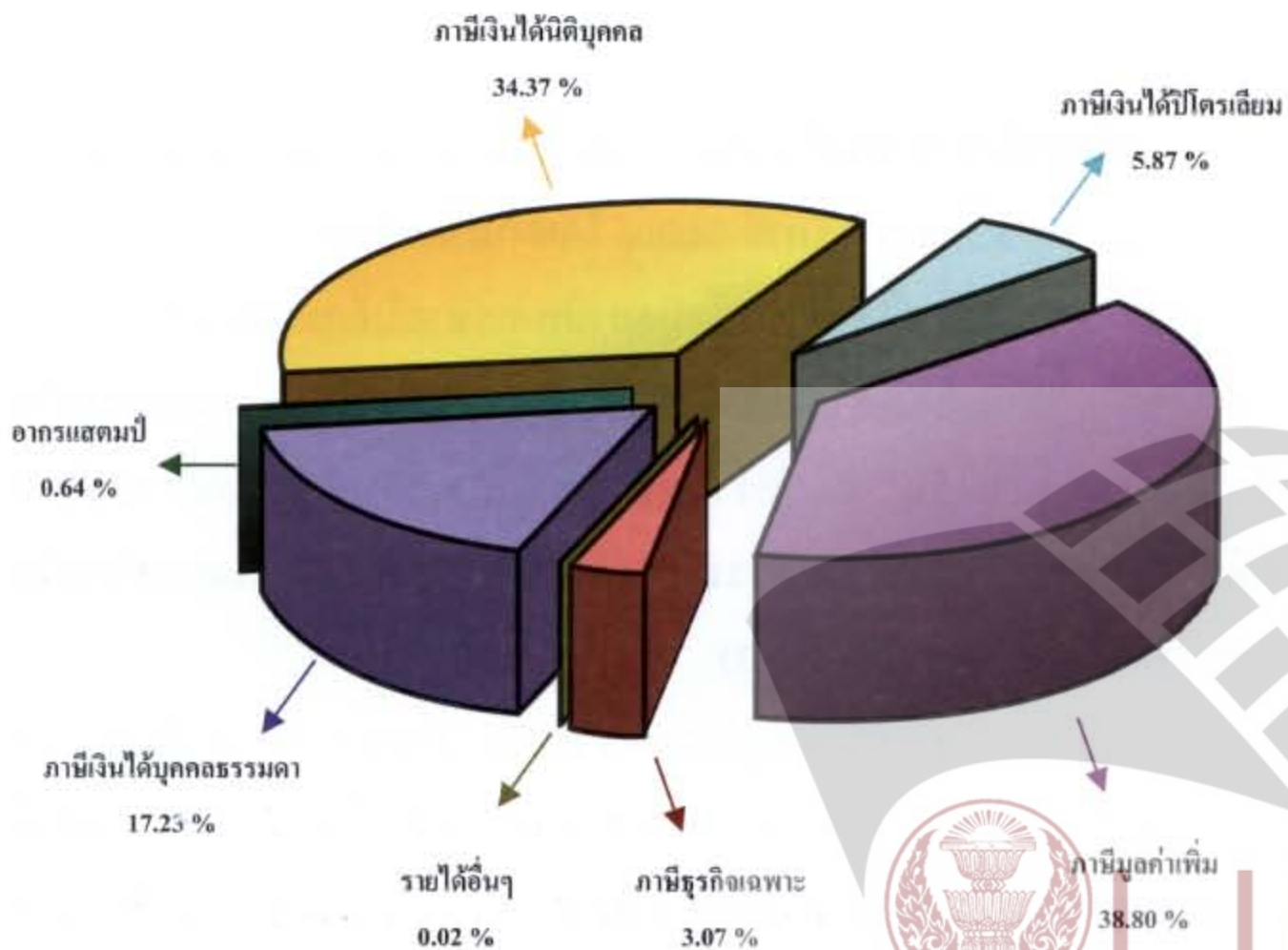
5. ยุทธศาสตร์

- 5.1 สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน
- 5.2 พัฒนาระบบ ITC เชิงรุก
- 5.3 มุ่งสู่องค์กรเชิงวิชาการ

รายได้จากภาษีอากรของรัฐบาล



ผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรประจำปี 2550 จำแนกตามประเภทภาษี



ข. การปรับปรุงการให้บริการ

กรมสรรพากร ได้ทำการปรับปรุงภายในองค์กรเอง และระบบการให้บริการประชาชน โดยเน้นการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งมีการปรับปรุงทั้งในส่วนบริการด้าน IT สำหรับเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร และบริการด้าน IT สำหรับประชาชนผู้ให้บริการ

บริการด้าน IT สำหรับเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

1. ระบบปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบการบันทึกแบบภาษีทุกประเภท ภาษี ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ระบบสำรวจแหล่งแผนที่ภาษี ในกรุงเทพฯ ระบบกำกับดูแล และระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. ระบบสนับสนุน ได้แก่ ระบบข้อมูลอ้างอิง ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบใบลา ระบบจองใช้ยานพาหนะ e-Car ระบบแจ้งซ่อม เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบคลังข้อมูล
3. ระบบควบคุม ได้แก่ ระบบการดูแล Webpage ให้เป็นปัจจุบัน ระบบตรวจราชการ ระบบบริหาร Network และระบบจัดการ Virus

บริการด้าน IT สำหรับประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย

1. ระบบการชำระภาษี Online โดยผ่านทาง Internet
2. ระบบการให้บริการข้อมูลภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
3. ระบบการให้บริการคัดค้นข้อมูลภาษีผ่าน Internet แก่หน่วยงานภาครัฐด้านความมั่นคง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI)
4. ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) งานแผนที่ภาษี โดยบริการเป็นที่สนใจ และได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากที่สุด คือบริการการยื่นภาษี Online และชำระภาษีผ่านพันธมิตรที่ร่วมให้บริการ คือ ธนาคาร 17 แห่ง ที่ทำการไปรษณีย์ และจุดชำระเงิน Counter Service

พันธมิตรผู้ให้บริการรับชำระภาษี

	ธนาคารไทยพาณิชย์		ธนาคารกสิกรไทย
	ธนาคารซิตี้แบงก์		ธนาคารกรุงไทย
	บริการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มธนาคาร		ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ (ไทย)
	ธนาคารทหารไทย		ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
	ที่ทำการไปรษณีย์		ธนาคารกรุงเทพ
	ธนาคารมิซูโฮ คอปอเรറ്റ്		ธนาคารดอยซ์แบงก์
	ธนาคารซุมิตोโม มิทซุย แบงกิง คอร์ปอเรชั่น		ธนาคารแห่งโตเกียว มิทซุบิชิ ยูเอฟเจ
	ธนาคารนครหลวงไทย		ธนาคารเพื่อ การเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร
	ธนาคารไทยธนาคาร		ธนาคารเอชเอสบีซี
	จุดชำระเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส		ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด



ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการยื่นแบบภาษี Online คือ

ด้านผู้เสียภาษี

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
2. ไม่ต้องจัดเก็บเอกสารโดยไม่จำเป็น
3. มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น
4. ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น

ด้านกรมสรรพากร

1. ประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บภาษี
2. สนองตอบความต้องการของประชาชน
3. ลดขั้นตอนการทำงาน
4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรมสรรพากร

สถิติการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปีภาษี	ยื่นทั้งหมด	ยื่นกระดาษ	ยื่นออนไลน์	อัตราส่วน ออนไลน์/ ยอดรวม	อัตราส่วน เพิ่มขึ้น ของการยื่น ออนไลน์
2544	5,565,396	5,505,396	60,000	1.07 %	1.08 %
2545	5,723,051	5,483,051	240,000	4.19 %	400.00 %
2546	5,672,768	4,633,911	2,038,857	30.55 %	849.52 %
2547	7,368,653	3,392,578	3,976,075	53.95 %	195.01 %
2548	8,845,725	2,696,147	6,149,578	69.52 %	108.04 %
2549	9,090,277	2,446,483	6,643,794	73.09 %	271.57 %
2550	8,928,367	3,047,195	5,881,172	65.87 %	88.52 %



ก. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

3.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญ

3.2 การมีค่านิยมในการทำงานร่วมกัน

- ความสำเร็จขององค์กร
- ความร่วมมือกันระหว่างเจ้าหน้าที่

3.3 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.4 ผู้ใช้บริการ



ศึกษาดูงานการให้บริการประชาชน โดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ณ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

นายจิระวัตร กุลละวณิชย์ ประธานคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ และการกระจายอำนาจ นำคณะอนุกรรมการฯ เดินทางไปศึกษาดูงานการให้บริการประชาชนโดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสรรพากร ณ กรมสรรพากร เขตพญาไท กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2551 โดยมี นายसानิต รังน้อย อธิบดีกรมสรรพากร และผู้บริหารระดับสูงได้ให้การต้อนรับและบรรยายสรุป



(2) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

พันโท กมล ประจวบเหมาะ ประธานคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา นำคณะกรรมการฯ และคณะอนุกรรมการฯ ไปศึกษาดูงาน ณ กรมการขนส่งทางบก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2551 โดยอธิบดี กรมการขนส่งทางบก และผู้บริหารระดับสูงได้ให้การต้อนรับ และบรรยายสรุป ให้คณะฯ รับฟัง ดังนี้

ก. ข้อมูลทั่วไป

1. โครงสร้างและการบริหารงาน

การบริหารราชการของกรมการขนส่งทางบก แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

ส่วนกลาง แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 สำนัก 4 กอง และ 2 กลุ่ม

ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานขนส่งจังหวัด จำนวน 75 แห่ง สำนักงานขนส่งสาขา จำนวน 114 แห่ง และสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 101 แห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศ

การบริหารงานมีอธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านนโยบายและแผน ประจำเขตตรวจราชการ และรองอธิบดีรับผิดชอบ กำกับดูแลหน่วยงานตามสายงาน จำนวน 3 คน ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ของอธิบดีฯ

โดยมีอัตรากำลังรวมทั้งสิ้น 6,950 คน แยกเป็น ข้าราชการ 4,071 คน พนักงานราชการ 1,395 คน ลูกจ้างประจำ 595 คน ลูกจ้างชั่วคราว 394 คน และลูกจ้างระบบสัญญาจ้าง 135 คน

2. อำนาจหน้าที่

กรมการขนส่งทางบก มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังนี้

2.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.2 แก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก

2.3 ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางบก

2.4 จัดระเบียบการขนส่งทางบก

2.5 ร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ ในด้านการขนส่งทางบก และในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ

2.6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

3. วิสัยทัศน์

“พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่ง ทางถนนสู่มาตรฐานสากล เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม”

4. พันธกิจ

4.1 จัดระเบียบ พัฒนา ส่งเสริมการขนส่ง และการสัญจรทางถนน ให้มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม คุ่มค่าทางเศรษฐกิจ และเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น รวมทั้งประเทศเพื่อนบ้าน

4.2 ศึกษา พัฒนา และกำกับดูแลด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมจากรถ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงการส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางถนน และการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย

4.3 ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

5. ยุทธศาสตร์

5.1 พัฒนาและส่งเสริมการขนส่งสินค้า เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของประเทศ

5.2 พัฒนาและส่งเสริมการขนส่งสาธารณะทางถนนให้ได้มาตรฐาน มีความสะดวก รวดเร็ว ท้าถึง ประหยัด และเชื่อถือได้

5.3 ส่งเสริมความปลอดภัยและลดผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมจากการใช้รถ ใช้ถนน

5.4 พัฒนาการให้บริการประชาชนด้านทะเบียน และด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจํารถ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข. การปรับปรุงการให้บริการ

กรมการขนส่งทางบกได้มุ่งมั่นปรับปรุงการให้บริการประชาชนมาโดยตลอด โดยปรับปรุงระบบงานและลดขั้นตอนการติดต่อราชการ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

การปรับปรุงงานบริการประชาชนของกรมการขนส่งทางบกที่สำคัญ ได้แก่

1. การปรับปรุงระบบงานบริการรับชำระภาษีรถประจำปี

กรมการขนส่งทางบก ได้ปรับปรุงพัฒนาระเบียบและขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน และภาษีรถ โดยเฉพาะกระบวนการด้านการรับชำระภาษีรถประจำปีอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2531 ที่รับโอนงานทะเบียนรถมาจากกรมตำรวจ

จากเดิมเมื่อ ปี พ.ศ. 2531 ซึ่งเจ้าของรถจะต้องเขียนคำร้องยื่นเรื่องด้วยตนเอง พร้อมเอกสารใบคู่มือจดทะเบียนรถ โดยต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ 3 จุดบริการมีกระบวนการ 7 ขั้นตอน และใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง แต่ในปัจจุบันเจ้าของรถไม่ต้องยื่นคำร้องใด ๆ กระบวนการลดลงเหลือเพียง 1 ขั้นตอน สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 นาที และใช้เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว เป็นที่มาของสโลแกนว่า “เสียภาษีด่วนจี๋ 3 นาทีได้”

รวมทั้งได้มีการปรับปรุงเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปีเป็นแบบใหม่ โดยรวมอยู่กับใบเสร็จรับเงิน และใช้วิธีพิมพ์ต่อเนื่องบนกระดาษขนาด A4 เพียงแผ่นเดียว เป็นการลดเวลา ลดขั้นตอน และประหยัดทรัพยากรไปพร้อมกัน

ผลจากการปรับปรุงกระบวนการและเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปีดังกล่าว โดยใช้เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว ก็สามารถให้บริการอย่างครบถ้วนได้ นับว่าเป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นแบบ One Stop Service อย่างเต็มรูปแบบ

ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่กรมการขนส่งทางบกได้ปรับปรุงทั้งกระบวนการ ระบบฐานข้อมูล การแก้ไข กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจในการดำเนินการ รวมทั้งการลงทุนด้าน IT และการพัฒนาบุคลากรด้วย

2. โครงการเลื่อนล้อต่อภาษี “Drive Thru for Tax”

กรมการขนส่งทางบกได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีรถตามโครงการเลื่อนล้อต่อภาษี “Drive Thru for Tax” ณ กรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นการชำระภาษีที่สะดวกรวดเร็ว โดยไม่ต้องลงจากรถ เพียงขับรถเข้าไปในช่องทางชำระภาษีที่จัดไว้ ขึ้นเอกสารให้ครบถ้วน พร้อมชำระเงิน จากนั้นเจ้าหน้าที่จะออกเครื่องหมายเสียภาษีและใบเสร็จรับเงินให้ทันที

ปัจจุบันสามารถให้บริการตามโครงการนี้ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค อีก 8 แห่ง คือ เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น นนทบุรี สงขลา ชลบุรี สุราษฎร์ธานี และพิษณุโลก

3. โครงการซื้อปีที่พอแล้วต่อภาษี “Shop Thru for Tax”

เป็นการจัดหน่วยเคลื่อนที่รับชำระภาษีรถประจำปี ณ ห้างสรรพสินค้า หรือแหล่งชุมชน ทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค โดยปัจจุบันเป็นความร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ใน 9 แห่งในเขตกรุงเทพฯ และสมุทรปราการ โดยเปิดให้บริการทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00 – 18.00 น.

นอกจากนี้ กรมการขนส่งทางบกยังได้เพิ่มช่องทาง วิธีการชำระภาษีรถประจำปี อีก 3 รูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าของรถ และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรถ คือ

- การชำระภาษีผ่านระบบ Internet
www.dlte-serv.in.th
- การทำความตกลงเพื่อหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
เหมือนค่าน้ำ ค่าไฟ
- การชำระด้วยบัตรเครดิต ณ หน่วยงานของ
กรมการขนส่งทางบก โดยในระยะแรกให้บริการ
เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ

4. โครงการยกระดับการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ “E-exam”

โครงการนี้เป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทดสอบภาคทฤษฎี เพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถ โดยมีผลดีหลายประการคือ ใช้งานง่าย เครื่องจะทำการสุ่มข้อสอบเอง สามารถแจ้งผลให้ทราบทันทีหลังการสอบ และโปร่งใส ผู้เข้าสอบสามารถเรียนรู้ก่อนการทดสอบจริง (E-learning) และประเมินตนเองได้ เป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้สอบและผู้จัดสอบ เพราะเป็นการลดทั้งกำลังคน เวลา กระดาษ และความขัดแย้ง

5. การพัฒนารูปแบบใบอนุญาตขับรถ

กรมการขนส่งทางบก ได้เปิดให้บริการขอรับใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2551 เป็นต้นมา โดยใบอนุญาตแบบใหม่เป็นบัตรพลาสติก (PVC) คงทนถาวร และสวยงาม มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ บันทึกข้อมูลและภาพถ่ายของผู้ขอรับใบอนุญาตลงในบัตร รวมทั้งมีระบบป้องกันการปลอมแปลง และเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานสากล สามารถนำไปใช้ในประเทศกลุ่มอาเซียนและประเทศที่มีข้อตกลงได้ ผู้ที่มีใบอนุญาตทุกชนิดอยู่แล้ว สามารถเปลี่ยนเป็นใบอนุญาตแบบใหม่ได้ โดยสิทธิยังคงเดิมทุกอย่าง โดยจ่ายค่าบริการเพิ่มอีก 100 บาท จากค่าธรรมเนียมปกติ





ศึกษาดูงานการให้บริการรูปแบบใหม่ ณ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

พันโท กมล ประจวบเหมาะ ประธานคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา นำคณะกรรมาธิการและคณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ เดินทางไปศึกษาดูงานด้านการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ ของกรมการขนส่งทางบก ได้แก่ โครงการเลื่อนล้อต่อภาษี **"Drive Thru for Tax"** และการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ **"E-exam"** ณ กรมการขนส่งทางบก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2551 โดยมี นายชัยรัตน์ สงวนชื่อ อธิบดีกรมการขนส่งทางบก และผู้บริหารระดับสูงให้การต้อนรับและนำชมการปฏิบัติงาน



(3) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

คณะอนุกรรมการฯ เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ที่ว่าการอำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2551 โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด นนทบุรี หัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้อง นายอำเภอบางใหญ่ หัวหน้า ส่วนราชการระดับอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ผู้บริหารขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และผู้แทนภาคเอกชน ให้การต้อนรับ และร่วมประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ก. ข้อมูลทั่วไป

1. สภาพทางภูมิศาสตร์และเขตการปกครอง

1.1 ที่ตั้ง อำเภอบางใหญ่เป็น 1 ใน 6 อำเภอของจังหวัด นนทบุรี ห่างจากกรุงเทพฯ เพียง 20 กิโลเมตร มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ เจ้าพระยา มีคลองซอยเข้าถึงทุกพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเกษตรกรรม

1.2 พื้นที่ อำเภอบางใหญ่มีพื้นที่ประมาณ 96 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 60,248 ไร่

1.3 เขตการปกครอง อำเภอบางใหญ่แบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 6 ตำบล 69 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย เทศบาล 4 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 6 แห่ง

2. การคมนาคม

การคมนาคมของอำเภอบางใหญ่เป็นไปด้วยความสะดวก ทั้งด้านการคมนาคมภายในอำเภอ และการติดต่อกับอำเภอใกล้เคียง มีถนนสายสำคัญ คือ ถนนคลังชัน - สุพรรณบุรี ถนนบางกรวย - ไทรน้อย ถนนรัตนาธิเบศร์ นอกจากนี้ยังมีการเดินทางโดยทางน้ำ ซึ่งใช้คลองที่เชื่อมต่อภายในอำเภอ คือ คลองบางกอกน้อย คลองบางใหญ่ คลองบางม่วง เป็นต้น

3. ประชากร

อำเภอบางใหญ่มีประชากร ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551 จำนวน 96,750 คน เป็นชาย 45,453 คน เป็นหญิง 51,297 คน อัตราการเพิ่มของประชากร เป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีหมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นในพื้นที่จำนวนมาก

4. สภาพทางเศรษฐกิจและการพัฒนาในภาพรวม

อำเภอบางใหญ่อยู่ใกล้แหล่งน้ำและตั้งอยู่ในเขตชลประทาน จึงมีความอุดมสมบูรณ์ทางเกษตรกรรม มีตลาดกลางการเกษตร แต่ในขณะเดียวกันก็มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวของชุมชนหมู่บ้านจัดสรร หรืออาคารชุด เนื่องจากอยู่ใกล้กรุงเทพฯ และมีโครงสร้างพื้นฐานด้านต่างๆ พร้อม ไม่ว่าจะเป็น การคมนาคม การสื่อสาร การพาณิชย์ หรือสถานพยาบาล

5. ปัญหาที่สำคัญ

ปัญหาที่สำคัญของอำเภอบางใหญ่ คือ

5.1 เนื่องจากตั้งอยู่ในที่ราบลุ่มน้ำ จึงมีปัญหาน้ำท่วมบ่อยครั้ง บางปีเกิดการท่วมขังเป็นเวลานาน

5.2 ปัญหาเกี่ยวกับมลภาวะ เช่น ปัญหาน้ำเน่าเสีย ขยะตกค้าง มลภาวะทางเสียงและอากาศ

5.3 ปัญหาเรื่องประชากรแฝง เนื่องจากมีผู้เข้ามาอยู่อาศัยในพื้นที่ โดยไม่มีการแจ้งย้ายเข้าให้ถูกต้องเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน และยากต่อการวางแผนเพื่อรองรับความต้องการให้เพียงพอและทั่วถึง

5.4 ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เนื่องจากมีประชากรจำนวนมาก และต่อเนื่องกับปัญหาประชากรแฝงดังกล่าวแล้ว

ข. การปรับปรุงการให้บริการ

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมจังหวัดนนทบุรี

อำเภอบางใหญ่จัดทำโครงการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่ พ.ศ. 2548 โดยมีหน่วยงานภาครัฐร่วมให้บริการ ได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อมา ในปี พ.ศ. 2549 ได้มีการปรับเปลี่ยนให้ศูนย์บริการดังกล่าวเป็น “ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนนทบุรี” โดยมีหน่วยงานภาครัฐร่วมให้บริการเพิ่มมากขึ้น



LIRT

1. โครงสร้างและการบริหาร

ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนนทบุรี บริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ มีผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี เป็นประธานกรรมการบริหาร หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด เป็นกรรมการบริหาร นายอำเภอบางใหญ่ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่ายบริหารการปกครอง (ปลัดอาวุโส) เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ ปลัดอำเภอ อีก 1 คน เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ และมีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ที่มาให้บริการ เป็นผู้ปฏิบัติงาน

2. หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ

- 2.1 ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- 2.2 สำนักงานขนส่งจังหวัด
- 2.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
- 2.4 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- 2.5 สำนักงานพัฒนาการจังหวัด
- 2.6 องค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.7 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 2.8 บริษัท ทีไอที จำกัด
- 2.9 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอบางใหญ่ทุกแห่ง

3. ลักษณะงานที่ให้บริการ

- 3.1 การรับชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าภาษี และค่าธรรมเนียมของหน่วยงานที่ร่วมให้บริการ
- 3.2 งานทะเบียนราษฎร
- 3.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน
- 3.4 งานบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 3.5 งานไปรษณีย์
- 3.6 งานขนส่ง



LI RT

4. ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ (เฉพาะช่วงเดือนตุลาคม 2550 - เดือนกรกฎาคม 2551) รวมทั้งสิ้น 66,475 คน มียอดเงินในการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าภาษี และค่าธรรมเนียมของหน่วยงานต่างๆ รวม 74,430,430 บาท



ศึกษาดูงานการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนนทบุรี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

คณะอนุกรรมการ ฯ นำโดย นายฐิระวัตร กุลละวณิชย์ เดินทางไปศึกษาดูงาน การให้บริการประชาชน ในลักษณะ **One Stop Service** ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนนทบุรี เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2551 โดยมี นายเชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์ ผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี นายพิภพ บุญธรรม นายอำเภอบางใหญ่ หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด อำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และผู้แทนภาคเอกชนให้การต้อนรับ และร่วมประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น



(4) อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

คณะอนุกรรมการฯ เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2551 โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนนทบุรี นายอำเภอไทรน้อย หัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำชุมชน และผู้แทนภาคเอกชน ให้การต้อนรับ และร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ก. ข้อมูลทั่วไป

1. สภาพทางภูมิศาสตร์และเขตการปกครอง

1.1 ที่ตั้ง อำเภอไทรน้อยตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดนนทบุรี อยู่ห่างจากจังหวัด 28 กิโลเมตร มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีลำคลองต่างๆ จำนวนมาก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นไร่นา และสวน

1.2 พื้นที่ อำเภอไทรน้อยมีพื้นที่ประมาณ 186 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 116,250 ไร่

1.3 เขตการปกครอง อำเภอไทรน้อยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 ตำบล 68 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย เทศบาล 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 7 แห่ง

2. การคมนาคม

มีถนนสายสำคัญคือ ถนนตลิ่งชัน - สุพรรณบุรี ถนนบางกรวย - ไทรน้อย และถนนปทุมธานี - บางเลน มีลำคลองที่เชื่อมต่อสามารถใช้สัญจรภายในอำเภอได้หลายสาย ที่สำคัญได้แก่ คลองพระพิมลราชา คลองทวีวัฒนา คลองขุนศรี และคลองลากค้อน เป็นต้น

3. ประชากร

อำเภอไทรน้อยมีประชากร จำนวน 51,793 คน เป็นชาย 25,072 คน เป็นหญิง 26,721 คน



LI RT

4. สภาพทางเศรษฐกิจและการพัฒนาในภาพรวม

เนื่องจากอำเภอไทรน้อยตั้งอยู่ในที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเพาะปลูก มีลำคลองผ่านหลายสาย ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือ การทำนา การทำสวน และการเลี้ยงสัตว์ แม้พื้นที่บางส่วนจะเปลี่ยนสภาพเป็นโรงงานอุตสาหกรรมหรือหมู่บ้านจัดสรร แต่พื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ยังคงเป็นพื้นที่เกษตรกรรม

ข. การปรับปรุงการให้บริการ

โครงการอำเภอเคลื่อนที่ของอำเภอไทรน้อย

อำเภอไทรน้อยไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ที่จัดสร้างเป็นอาคารถาวร แต่ดำเนินการออกให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ในลักษณะการจัดอำเภอเคลื่อนที่ ออกเยี่ยมเยียนราษฎรเดือนละครั้ง โดยมีส่วนราชการระดับอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนร่วมให้บริการ





ศึกษาดูงานการให้บริการประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

คณะอนุกรรมการฯ เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2551 โดยมี นายชวลิต รูปดาก้อง รองผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี นายสมชาติ ธีรสุวรรณจักร นายอำเภอไทรน้อย หัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำชุมชน และผู้แทนภาคเอกชน ให้การต้อนรับ และร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น



3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการรูปแบบใหม่

เป็นที่ยอมรับกันว่า กรอบแนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance เป็นการปรับเปลี่ยนในระดับรากฐานที่ปรับแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและรูปแบบการทำงานของภาครัฐไปสู่วิถีใหม่ Good Governance เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติที่หากจะมีมาในอนาคต

การนิยามองค์ประกอบของ Governance มีการอธิบายอย่างหลากหลาย ดร.เสรี พงศ์พิศ นักวิชาการด้านการพัฒนาชนบท แนววัฒนธรรมชุมชน เห็นว่า ธรรมภิบาลมีลักษณะที่สำคัญ 9 ประการ คือ

(1) การมีส่วนร่วม หมายถึงกระบวนการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชน การให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์

(2) หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรักกุ่ม และรวดเร็วด้วย

(3) ความโปร่งใส มีความหมายตรงข้ามกับการทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเรื่องทุจริต คอร์รัปชัน ได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน

(4) การตอบสนอง คือ การให้การตอบสนองที่ทันที่แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในเวลาที่ทันการ

(5) การมุ่งเน้นฉันทามติ คือ เป็นความสอดคล้องต้องกัน เป็นการกำหนดและสรุปความต้องการของคนในสังคมซึ่งมีความแตกต่างกัน โดยพยายามหาจุดสนใจร่วมกัน และความต้องการที่สอดคล้องกัน มาเป็นข้อปฏิบัติเพื่อลดความขัดแย้งในสังคม ทำให้เกิดประโยชน์มากที่สุดแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

(6) ความเสมอภาค เทียงธรรม ความเสมอภาค เป็นสิทธิพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงได้รับจากรัฐบาล ทั้งการบริการด้านสวัสดิการ ตลอดจนสาธารณูปโภคด้านอื่นๆ

(7) การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล หมายถึง การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่างๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม

(8) ความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างรวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

(9) วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ คือ การมีโลกทัศน์ที่กว้างไกลเกี่ยวกับการพัฒนาธรรมาภิบาล เข้าใจรากเหง้าที่มาจากทางสังคมและวัฒนธรรมอันเป็นรากฐานของสังคม

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการส่งมอบบริการสาธารณะของรัฐ

(1) ความหมายของ “บริการสาธารณะ” (Public Service)

บทบาทที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐ คือการจัดทำและส่งมอบ “บริการสาธารณะ” (Public Service) โดยทั่วไปแล้วความหมายของบริการสาธารณะมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์ทางสังคม ในอดีต ถือว่าบริการสาธารณะได้แก่ สินค้า หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่ในปัจจุบันองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการดังกล่าวไม่ได้จำกัดแต่เฉพาะรัฐเท่านั้น ส่งผลให้การกำหนดความหมายของบริการสาธารณะซับซ้อนยิ่งขึ้น



LIRT

ในที่นี่เห็นว่า หัวใจสำคัญที่สามารถใช้กำหนดความหมายของ คำว่าบริการสาธารณะ ได้แก่ “สินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ของ สาธารณะ (public interest)” ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ความเป็นสินค้าสาธารณะ (public goods) คือ เป็นสินค้า ที่ก่อให้เกิดผลกระทบภายนอก (externalities) กล่าวคือ ผลประโยชน์ของสินค้าหรือ บริการนั้นตกแก่ประชาชนเป็นการทั่วไป มิได้ตกแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

2. ต้นทุนในการผลิตมาจากทรัพยากรส่วนรวม กล่าวคือ งบประมาณที่ใช้ในการจัดทำบริการจะมาจากรายได้หลัก คือ เงินภาษี ไม่ใช่การจ่าย โดยผู้บริโภคเป็นรายบุคคลโดยหลักการแล้ว บริการสาธารณะจึงมิใช่บริการที่จัดทำ ขึ้นเพื่อขายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. ผู้ผลิตหรือผู้จัดหาบริการมาจากองค์กรสาธารณะ โดยหลักการแล้วผู้จัดหาและจัดทำบริการสาธารณะจะเป็นองค์กรของรัฐ แม้ว่า ในปัจจุบันจะมีบริการหลายประเภทที่เอกชนเป็นผู้จัดทำ แต่ก็ยังถือว่าเป็นหน้าที่ของ รัฐที่จะต้องรับผิดชอบ กำกับดูแล ให้บริการเป็น ไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน ส่วนใหญ่

4. การเข้าถึงบริการ กล่าวคือ บริการสาธารณะเป็นบริการ ที่ผู้รับสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจ่าย การจ่ายเงินเพิ่มขึ้นของบุคคลใดมิได้นำไปสู่การเข้าถึงสินค้าหรือบริการที่มากขึ้น หรือเข้าถึงง่ายขึ้น เนื่องจากความจงใจพื้นฐานในการผลิตบริการสาธารณะมิใช่ ผลประโยชน์หรือกำไรจากสินค้า หรือบริการนั้นๆ

3.3 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะ

ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการปรับกระบวนทัศน์ ใหม่ ในระบบงานภาครัฐ รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะมีความหลากหลาย มากขึ้น โดยอาจจำแนกเป็น 4 กลุ่ม ใหญ่ๆ คือ

(1) รูปแบบการจัดทำโดยองค์กรของรัฐ

หมายถึง การที่บริการสาธารณะถูกผลิตขึ้น โดยองค์กรของรัฐ ผ่านการใช้ทรัพยากรและกระบวนการบริหารจัดการโดยองค์กรของรัฐเอง

ในอดีต มักหมายถึง การผลิตบริการสาธารณะ โดยระบบราชการ เท่านั้น แต่ในปัจจุบันได้ขยายความไปถึงการผลิตบริการสาธารณะโดยองค์กรของรัฐ ในรูปแบบอื่นๆ ด้วย เช่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กร ในรูปแบบใหม่ๆ เช่น องค์กรมหาชน (public organization) หรือองค์กรอิสระ ของรัฐบาล ซึ่งมีโครงสร้างและระบบบริหารจัดการแตกต่างจากระบบราชการปกติ

(2) รูปแบบการจ้างเหมาตามสัญญา

หมายถึง บริการสาธารณะที่ถูกจ้างทำโดยอาศัยระบบสัญญา ในการจ้างเหมา (contracting out) ซึ่งโดยมากมักจะเป็นบริการขนาดเล็ก หรือบริการ ที่มีขอบข่ายภารกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งนี้องค์กรที่มารับช่วง ในการจัดทำบริการอาจเป็นองค์กรในภาครัฐ หรือองค์กรเอกชนก็ได้

(3) รูปแบบการถ่ายโอนความเป็นเจ้าของจากรัฐไปสู่ภาคเอกชน

หมายถึง การแปรรูปอำนาจความเป็นเจ้าของในการจัดทำ บริการจากรัฐไปสู่เอกชน (privatization) โดยมากมักจะเป็นบริการสาธารณะที่มี ลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ โครงสร้าง พื้นฐาน สาธารณูปโภค ที่สามารถจัดเก็บรายได้หรือค่าบริการได้

(4) รูปแบบความเป็นหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐ และเอกชน

(public - private partnership)

หมายถึง บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโดยอาศัย กลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ถือเป็นรูปแบบใหม่ในการเพิ่ม ช่องทางการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยเฉพาะกลุ่ม องค์กรที่เรียกว่า “องค์กรประชาสังคม”

3.4 รูปแบบการส่งมอบบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่ผลิตโดยองค์กรของรัฐ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ



(1) บริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง
(Direct Services)

หมายถึง บริการสาธารณะที่ถูกผลิตขึ้น โดยมีประชาชนเป็นลูกค้าโดยตรงเพื่อสนองตอบต่อความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐผู้จัดทำบริการ

(2) บริการสาธารณะที่มีได้ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง
(Indirect Services)

หมายถึง บริการสาธารณะที่หน่วยงานรัฐจัดทำขึ้นตามอำนาจหน้าที่ แต่มีได้มีประชาชนเป็นผู้รับบริการ โดยตรง เช่น ลูกค้า อาจเป็นหน่วยงานรัฐด้วยกันเอง หรือเป็นบริการซึ่งสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐอื่นๆ เช่น งานวิจัยพันธุ์พืช งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน เป็นต้น

รูปแบบการส่งมอบบริการสาธารณะในที่นี้จึงหมายความว่าเฉพาะถึงบริการที่หน่วยงานรัฐส่งมอบให้แก่ประชาชนโดยตรงเท่านั้น ซึ่งสามารถจำแนกเป็น 4 รูปแบบ คือ

(1) การบริการสาธารณะที่จุดบริการ (Counter Service)

ได้แก่ การให้บริการที่จัดทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ณ จุดบริการ ภายในกรอบเวลาที่กำหนด และสามารถประกาศให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

(2) บริการสาธารณะเชื่อมต่อ (Service Link)

ได้แก่ งานบริการสาธารณะที่มีลักษณะซับซ้อนเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ หรือความสามารถของผู้ให้บริการเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยการประสานและขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผล หรือเป็นงานบริการที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น โดยตรง แต่ทำงานในลักษณะเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการ (Access Point) ให้แก่หน่วยงานอื่น



LIART

(3) งานบริการนอกสำนักงาน (Off House Service)

ได้แก่ งานบริการสาธารณะที่ไม่เหมาะสมที่จะให้ประชาชนมารับบริการที่สำนักงาน จำเป็นต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะหน่วยเคลื่อนที่ หรือจุดบริการชั่วคราว

(4) งานบริการ ณ จุดให้บริการถาวร (In House Service)

ได้แก่ งานบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น ณ จุดถาวรของหน่วยงาน เพื่อให้บริการที่มีการจัดทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงบริการด้วยตนเอง (Walk in) เช่น การรักษาพยาบาลภายในสถานพยาบาล การจัดการศึกษาในโรงเรียน เป็นต้น

นอกจากนี้ยังหมายถึงบริการที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ เครื่องมือ อุปกรณ์เฉพาะทาง หรืออำนาจเฉพาะของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องมีจุดให้บริการ และเจ้าหน้าที่ประจำการ รวมถึงการจัดบริการที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ ความจำเป็น เช่น งานบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบภายใน เป็นต้น

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐรูปแบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ที่สำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย คือ ภาครัฐ เอกชน และประชาชน

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ ตามประเภทของผู้รับบริการ คือ

(1) รัฐบาลกับประชาชน (G2C: Government to Customer)

เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านเครือข่าย Internet เช่น การชำระภาษี ชำระค่าปรับ การจดทะเบียน การค้นหาข้อมูลของรัฐที่ให้บริการผ่าน Website

(2) รัฐบาลเอกชน (G2B: Government to Business)

เป็นการให้บริการภาคธุรกิจเอกชน รัฐบาลจะอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เช่น การจดทะเบียนการค้า การส่งเสริม การลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์

(3) รัฐบาลรัฐ (G2G: Government to Government)

เป็นรูปแบบการติดต่อระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จากเดิมซึ่งติดต่อกันโดยระบบการใช้กระดาษและลายเซ็น มาเป็นการติดต่อโดยผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการและประสานงานกัน

พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อดี คือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และโปร่งใсыิ่งขึ้นตลอดทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ

การก้าวไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องอาศัยความพร้อมของปัจจัยพื้นฐานหลายๆ ด้าน ได้แก่

(1) ความพร้อมของผู้นำ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการพัฒนาที่ต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นระเบียบ กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงาน การสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร ฯลฯ จำเป็นต้องอาศัยการตัดสินใจที่ถูกต้องและฉับไวของผู้บริหารระดับสูงทั้งสิ้น

(2) ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ

เพื่อพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นต่อไปนี้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเข้าถึงบริการและข้อมูลของรัฐอย่างรวดเร็ว ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ กระบวนการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ การปรับระบบงานให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งความเชื่อมั่นของประชาชนที่จะได้รับบริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม

(3) ความพร้อมของโครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคม

ปัจจุบันแม้ว่าหน่วยงานราชการไทยในระดับกระทรวง หรือ กรม จะมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศบ้างแล้ว แต่หน่วยงานระดับภูมิภาคยังขาดความพร้อมทางด้านโครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมอยู่มาก การให้บริการประชาชนส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปแบบงานเอกสาร การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคมยังมีอยู่น้อยมาก

(4) ความพร้อมของ Hardware และ Software

ระบบงานที่สมบูรณ์ควรมีเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถรองรับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐหลายๆ หน่วยงานได้

3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับศูนย์บริการร่วม

การบริหารงานภาครัฐแนวเก่ามีผลให้ส่วนราชการ เกิดการขยายตัว ในลักษณะการพยายามสร้างอาณาจักรของตนเอง (Departmentalism) และนำไปสู่ปัญหาทางการบริหารอื่นๆ เช่น การขาดระบบประสานงานที่ดี การสิ้นเปลืองทรัพยากร ที่สำคัญคือทำให้ประชาชนไม่ได้รับการบริการที่ดี เนื่องจากภารกิจที่กระจัดกระจายออกไปตามส่วนราชการต่างๆ ทำให้เกิดความสับสนในการระบุผู้รับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะหนึ่งๆ

แนวทางหนึ่งในการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐ คือการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการทำงานของภาครัฐ โดยหีบห่อรูปแบบและกระบวนการทำงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ นั่นคือแนวคิดในการสร้างหน่วยบริการที่สามารถให้บริการย่อยต่างๆ แก่ลูกค้าอย่างครบวงจร แนวคิดนี้เรียกว่า “การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว” หรือ “One Stop Service”

แนวคิดการบริหารและการจัดการ โดยการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หมายถึงรูปแบบการบริหารจัดการที่มีการจัดระบบขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งมีหลายขั้นตอน หรือการรวมเอาบริการของหน่วยงานที่มีความหลากหลายเข้ามาอยู่ร่วมกัน เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในฐานะลูกค้าให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเพียงจุดเดียว

แนวคิดดังกล่าวได้มีการนำมาปรับใช้ในระบบบริหารงานภาครัฐ ในหลายประเทศ และหลายระดับ โดยมักจะเป็นการรวมบริการที่มีลักษณะเป็น Counter Service เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งเป็นบริการที่ผู้ให้บริการและลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง ใช้เวลาในการจัดทำน้อย และขั้นตอนไม่ซับซ้อน

ต่อมาได้มีการปรับใช้แนวคิดให้สามารถสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของหน่วยงานภาครัฐ และผู้รับบริการมากขึ้น จึงมีการนำเสนอกรอบแนวคิดใหม่ที่คล้ายคลึงกับรูปแบบการทำธุรกิจของห้างสรรพสินค้า หรือร้านสะดวกซื้อ ที่ลูกค้าสามารถเข้ามาซื้อสินค้าและบริการอย่างหลากหลาย ณ จุดเดียว แนวคิดนี้ ได้มีการนำมาปรับใช้ในบางประเทศ เช่น ออสเตรเลีย เรียกว่า “ศูนย์ประสานราชการ” หรือ “Centre link” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “ศูนย์บริการร่วม” หรือ “Government Outlet” ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) แนวคิดและตัวแบบศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมเป็นรูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณะที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างส่วนราชการ แต่เป็นการสร้างรูปแบบการทำงานใหม่ ในลักษณะตัดขวางทั้งในเชิงภารกิจและการจัดองค์การ (Cross-function and Cross-organization) โดยการจัดตั้งศูนย์ราชการที่สามารถให้บริการและทำภารกิจต่างๆ ที่เดิมอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดการรวมศูนย์ สามารถให้บริการแก่ประชาชน ณ จุดเดียว

(2) หลักการว่าด้วยศูนย์บริการร่วม

1) ความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์บริการร่วมกับประชาชน

ภายใต้รูปแบบนี้จะใช้แนวคิดในการให้บริการของภาคเอกชน โดยถือว่าประชาชนเป็นลูกค้า ศูนย์บริการร่วมเป็นผู้ให้บริการ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์บริการร่วมกับประชาชนจึงต้องเป็นไปตามวัฒนธรรมการทำงานของภาคเอกชนที่ถือว่าลูกค้ามีความสำคัญสูงสุด (Customer-driven Culture)



2) ความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์บริการร่วมกับส่วนราชการ
 ภายใต้รูปแบบนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์บริการร่วมกับ
 ส่วนราชการต้องปรับไปสู่ความสัมพันธ์แบบผู้ให้บริการกับผู้ซื้อบริการ (Provider-
 Purchaser Relationship) กล่าวคือ ศูนย์บริการร่วมจะทำหน้าที่ในฐานะหน่วยจัดทำ
 บริการ ที่มีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ขณะที่ส่วนราชการซึ่งเป็นเจ้าของภารกิจ
 หน้าที่นั้นๆ จะอยู่ในฐานะผู้ซื้อบริการจากศูนย์ดังกล่าว ผ่านการถ่ายโอนและมอบ
 อำนาจบางอย่างให้แก่ศูนย์เพื่อกระทำการแทน

3) ระบบการบริหารจัดการภายใต้รูปแบบศูนย์บริการร่วม
 ภายใต้รูปแบบนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการนำเอาเทคนิค
 วิชาการทางการบริหารจัดการ ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ และมี
 กิจกรรมสำคัญที่ต้องดำเนินการ 3 ประการ คือ

3.1) การจัดประเภทของบริการสาธารณะ

ในขั้นแรกของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม จะต้องมีการ
 จัดกลุ่มและประเภทของบริการต่างๆ ที่จะมีขึ้นภายในศูนย์ ไม่ว่าจะเป็นงาน
 บริการในลักษณะ Counter Service, Service link, Off House Service หรือ In House
 Service

การจัดประเภทของบริการสาธารณะ จะนำไปสู่การ
 กำหนดกระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วมต่อไป

3.2) การคำนวณต้นทุนบริการสาธารณะ

เนื่องจากศูนย์บริการร่วมจะอยู่ในฐานะผู้จัดทำ
 บริการ ค่าใช้จ่ายในการจัดทำบริการจึงจำเป็นต้องมีการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยของ
 บริการแต่ละประเภทเพื่อการเรียกเก็บจากส่วนราชการต่อไป

3.3) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์บริการร่วมจะดำเนินการได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับ
 เนื่องจากภายใต้รูปแบบนี้ ต้องมีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่าง
 ศูนย์บริการร่วมและส่วนราชการอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการบูรณาการระบบการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ให้สามารถถ่ายโอนหรือมอบอำนาจไปสู่ศูนย์บริการได้

3.7 กลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ความแตกต่างระหว่างภาครัฐ และเอกชน

หากเปรียบเทียบกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าระหว่างภาครัฐและเอกชน ย่อมมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ในภาคธุรกิจเอกชนที่มุ่งเน้นการศึกษาลูกค้า ลูกค้ารายใดสร้างผลกำไรให้องค์กรมาก ก็จะได้รับบริการดูแลเป็นพิเศษ ลูกค้ารายใดที่ไม่ได้สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กร ก็จะได้รับบริการดูแลที่ด้อยกว่า ซึ่งหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถนำแนวคิดเช่นนั้นมาปฏิบัติได้ เพราะผู้ที่เสียภาษีทุกคนมีสิทธิเท่ากัน ต้องได้รับการปฏิบัติจากภาครัฐเท่าเทียมกัน นี่คือความแตกต่างและความยากลำบากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ในการกำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าหมายสูงสุดของภาคเอกชนมักมุ่งไปที่การแข่งขันในตลาด หากทางเพิ่มส่วนแบ่งตลาดเพื่อให้ได้กำไร สูงสุด ในขณะที่ภาครัฐมุ่งเน้นที่การบรรลุพันธกิจ หรือยุทธศาสตร์การพัฒนาที่วางไว้ ซึ่งเป็นเรื่องความผาสุกของประชาชน โดยส่วนรวม มิใช่คนใดคนหนึ่ง ดังนั้นการวัดความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐจึงอยู่ที่การใช้ทรัพยากรต่ำที่สุดในการบรรลุพันธกิจ หรือประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรนั่นเอง

จุดเน้น หรือค่านิยม ระหว่างภาครัฐกับเอกชนก็ต่างกัน ภาครัฐมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม คุณธรรม จริยธรรมในการบริหารราชการ ในขณะที่ภาคเอกชนมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ แต่ทั้งคู่ก็มีจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกัน คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการและลูกค้า

ในการดำเนินธุรกิจ ภาคเอกชนจะมุ่งเน้นเป้าหมายสำคัญคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มุ่งจัดสรรทรัพยากร หรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าเป็นอันดับต้นๆ ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่หลายอย่างอยู่ในตัว กล่าวคือ เป็นทั้ง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รักษากฎระเบียบ” ไปพร้อมกัน ซึ่งทั้งสองบทบาทนี้

ค่อนข้างขัดแย้งกันในตัวเอง ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน การให้บริการที่ชัดเจน และเป็นผู้ชี้นำ สั่งการให้ปฏิบัติงานทำตาม

**ตารางแสดงลักษณะความแตกต่างในการสร้างความพึงพอใจ
ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน**

ลักษณะ	ภาคเอกชน	ภาครัฐ
เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความสามารถในการแข่งขัน	บรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
เป้าหมายด้านการเงิน	ผลกำไร การเติบโตของยอดขายขยายส่วนแบ่งตลาด	การลดต้นทุน ประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากร
ค่านิยม	นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์	ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม
ผลลัพธ์ที่ปรารถนา	ความพึงพอใจของลูกค้า	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้เสีย	ผู้ถือหุ้น เจ้าของตลาด	ประชาชนผู้เสียภาษี
การจัดลำดับความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณ	ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า	ผู้นำองค์กร ผู้วางแผน
เหตุผลที่ใช้ในการเก็บรักษาความลับ	ปกป้องทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิทรัพย์สิน	ความมั่นคงของชาติ
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	อัตราการเติบโตโดยยอดขาย	การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ



LIART

3.8 แนวคิดในการพัฒนาบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยเฉพาะการพัฒนา Platform การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การพัฒนาโดยยึดขั้นตอนการทำงานเป็นหลัก (Process driven) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐแล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

(1) ขั้นตอนที่ทำเป็นประจำ (Routine Process) ได้แก่ กระบวนการที่มีการจัดวางอย่างเป็นระบบ เกิดขึ้นซ้ำๆ เป็นขั้นตอนดำเนินงานที่สามารถปรับเป็นแนวทางปฏิบัติทั่วไปได้ เช่น ขั้นตอนการจัดทำหนังสือเดินทาง (Passport)

(2) ขั้นตอนที่ดำเนินการเฉพาะราย (Individual Case Processing) ได้แก่ กระบวนการที่ไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนทั่วไปได้ จะต้องพิจารณาเป็นกรณีๆ ไป เช่น การขอรับประโยชน์ตอบแทนจากการประกันสังคม ซึ่งต้องมีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การตรวจสอบข้อมูล และอนุมัติแต่ละราย

(3) ขั้นตอนการเจรจาต่อรอง (Negotiation Process) ขั้นตอนนี้จะมีผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยหาข้อยุติที่เหมาะสม

(4) ขั้นตอนการพิจารณา ซึ่งเป็นหน้าที่การตัดสินใจของผู้บริหาร หรือผู้กำหนดนโยบาย

จะเห็นได้ว่ากระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนใหญ่ จะต้องมีการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับบุคคลหลากหลายกลุ่ม ดังนั้น รูปแบบโครงสร้างการดำเนินงานอาจไม่แน่นอน หรือกำหนดให้ชัดเจนได้ สิ่งสำคัญคือการออกแบบให้งานซึ่งมีกระบวนการที่แตกต่างกันสามารถอยู่ใน Platform เดียวกันได้



4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555

4.1 วิสัยทัศน์การพัฒนาระบบราชการ

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 ดังนี้

ระบบราชการไทย มุ่งเน้นประ โยชน์สุขของประชาชน รักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

4.2 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และกลยุทธ์

ก.พ.ร. ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ช่วงระยะปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 ไว้ 4 ประการ คือ

(1) ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนหลากหลาย และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

โดยมีกลยุทธ์สำคัญ 2 ประการ คือ

1) ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุง การให้บริการประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) ส่งเสริม สนับสนุนให้มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของทางราชการได้ โดยสะดวก เป็นธรรม และตรงตามความต้องการ

(2) ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยมีกลยุทธ์สำคัญ 4 ประการ คือ

1) วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการภายในระบบราชการ

2) ส่งเสริม ผลักดันให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานกลางต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการของส่วนราชการต่างๆ

3) จัดระบบบริหารราชการให้เอื้อต่อการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายกับภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรชุมชน และภาคส่วนต่างๆ ในลักษณะเป็นภาคี/พันธมิตร/หุ้นส่วนในการจัดบริการสาธารณะ

4) สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

(3) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ กิจริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ต่อสถานการณ์ต่างๆ

โดยมีกลยุทธ์สำคัญ 4 ประการ คือ

1) จัดให้มีการวางยุทธศาสตร์การบริหารประเทศในระยะยาว (Scenario Planning) เพื่อคาดการณ์ปัจจัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมือง และกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์และต้องการบรรลุไว้เพื่อวัดความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ สำหรับใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนา ระยะสั้น-ปานกลาง รวมถึงการเตรียมการวางระบบบริหารงานและบุคลากรภาครัฐ ในอนาคต

2) ปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างภาครัฐให้มีขนาดที่เหมาะสม (Rightsizing) เกิดความคุ้มค่าและรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น

3) เสริมสร้างให้หน่วยงานภาครัฐมีความตื่นตัว ตอบสนอง และไวต่อการเปลี่ยนแปลง มีการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถปรับตัว และมีความคิดริเริ่มทันต่อสถานการณ์และความท้าทายต่างๆ

4) ปรับปรุงขีดสมรรถนะของทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ให้สามารถเพิ่มผลิตภาพและพัฒนาขีดความสามารถให้มีความเป็นมืออาชีพ

(4) สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อนตนเองต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

โดยมีกลยุทธ์สำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) เสริมสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรม ปรับกระบวนทัศน์ หล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ
 - 2) ปรับปรุงระบบการตัดสินใจและกำกับตรวจสอบในการบริหารราชการแผ่นดิน
 - 3) ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน
 - 4) การสร้างดุลยภาพระหว่างฝ่ายการเมืองและราชการประจำ
- อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ใน 5 ปี ข้างหน้า เน้นใน 4 เรื่องหลัก คือ ข้าราชการเก่ง - คี - ประชาชนมีส่วนร่วม - ระบบราชการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

4.3 การนำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยไปสู่การปฏิบัติ

ระบบราชการไทยมีขนาดค่อนข้างใหญ่ และมีความซับซ้อนค่อนข้างมาก การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติแบบก้าวเดินไปพร้อมกันทั้งระบบ อาจไม่เห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้ในระยะเวลาสั้นๆ จึงมีความจำเป็นต้องมีการสร้างระบบย่อย (Sub-systems) ในระบบราชการ โดยเฉพาะการศึกษาเชิงลึกเพื่อให้เห็นสภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางการจัดระบบเพื่อปรับปรุงการทำงานของแต่ละระบบย่อยให้มีความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวทางการบริหาร เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม สามารถคิดริเริ่มและตอบสนองต่อความท้าทายในด้านต่างๆ

การพัฒนาระบบราชการในขั้นตอนต่อไปจึงต้องยอมรับความแตกต่างหลากหลาย ไม่พยายามดึงให้เข้ามาอยู่ในระเบียบแบบแผนเดียวกันหมด ไม่ตั้งสมมติฐานว่าหน่วยราชการจะต้องเป็นผู้ดำเนินการทุกอย่าง หรือพยายามปรับปรุงให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงในภารกิจงานที่ไม่ควรดำเนินการเองอีกต่อไป โดยใช้ยุทธวิธีดำเนินการแบบคู่ขนาน ทั้งในแง่การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้เคลื่อนตัวไปพร้อมกันทั้งหมด และการเลือกเน้นบางจุดมาดำเนินการพัฒนาให้บังเกิดผลก่อน

ดังนั้นในช่วงระยะเวลา 6 เดือนแรกของการนำยุทธศาสตร์การพัฒนา
ระบบราชการไทยไปสู่การปฏิบัติ ก.พ.ร. จะประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานกลาง
ที่เกี่ยวข้อง ทบพวทบพทพทภารกิจ สอบทานพันธกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง
ระบบงาน อัตรากำลัง ทรัพยากร และผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ
ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ เพื่อออกแบบใหม่ และนำเสนอพิมพ์เขียวต่อรัฐบาลต่อไป

5. การวิเคราะห์ SWOT หน่วยงานภาครัฐทั้ง 4 แห่ง

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อให้
ผู้บริหารทราบสถานภาพขององค์กรว่าเป็นอย่างไร รวมทั้งประเมินปัจจัยแวดล้อม
องค์กรว่าจะก่อให้เกิดโอกาสและข้อจำกัดต่อองค์กรอย่างไร

SWOT ย่อมาจาก Strengths, Weaknesses, Opportunities และ Threats

Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายใน
องค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุ
วัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานที่องค์กรทำได้ดี

Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและ
ด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงาน
เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี

Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอก
ที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง
สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร

Threats คือ ภัยคุกคาม หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวาง
การทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อม
ภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร

ในที่นี่จะทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม ของ
หน่วยงานที่คณะอนุกรรมการฯ ได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ทั้ง 4 แห่ง โดยเน้น
เฉพาะการดำเนินงานด้านการบริการ เพื่อให้ทราบว่า การให้บริการประชาชนของ
แต่ละหน่วยงาน มีจุดอ่อน จุดแข็ง และข้อควรพิจารณาอย่างไร เพื่อนำไปสู่การ

กำหนดรูปแบบ หรือแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชน ที่เหมาะสมกับ
ศักยภาพของหน่วยงานและลักษณะพื้นที่การให้บริการต่อไป

5.1 กรมสรรพากร : การให้บริการโดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
(e-Service)

(1) จุดแข็ง

1) ผู้บริหารให้ความสำคัญ จากการศึกษาดูงานพบว่า ระบบ
การให้บริการประชาชนโดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสรรพากร
ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2542 โดยการริเริ่มของอธิบดีกรมสรรพากรในขณะนั้น
และผู้บริหารระดับสูงในเวลาต่อมาก็ได้ให้ความสำคัญกับโครงการนี้โดยตลอด
จนปัจจุบัน

2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องจากข้อ 1) ระบบ
การให้บริการประชาชนโดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร จึงได้รับ
การพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่มีการหยุดชะงัก

3) ความพร้อมในด้านงบประมาณและการใช้จ่ายอย่างมี
ประสิทธิภาพ กรมสรรพากรไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อ
สนับสนุนการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยจัดเก็บ
รายได้หลักของรัฐบาล เมื่อการจัดเก็บภาษีสูงขึ้น มีตัวเลขยืนยันอย่างชัดเจน
และผลการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ การขอรับการสนับสนุน
งบประมาณจากรัฐบาลจึงเป็นไปอย่างราบรื่น

นอกจากนี้การใช้จ่ายงบประมาณลงทุนในด้าน IT
ยังเกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารด้วย จากการศึกษาดูงาน จะเห็นได้ว่า ระบบ IT
ของกรมสรรพากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แสดงว่าการใช้จ่ายลงทุนด้าน IT ได้
ดำเนินไปอย่างมีทิศทางที่ถูกต้อง

4) ความพร้อมในด้านโครงข่ายการสื่อสาร เครื่องมือ และอุปกรณ์
กรมสรรพากรมีการจัดวางระบบ Network ที่ทันสมัยเจ้าหน้าที่สามารถทำงาน Online
ได้ทั่วประเทศ โดยมีผู้ดูแลระบบมืออาชีพ รวมทั้งมีความพร้อมในด้านเครื่องมือและ
อุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ (ทุกคนมีคอมพิวเตอร์)

5) ความพร้อมด้านบุคลากร กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่กว่า 20,000 คน ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรภาค สรรพากรพื้นที่ และสรรพากรพื้นที่สาขา กว่า 600 แห่ง ทั่วประเทศ และเป็นบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้เกี่ยวกับ IT (Information Technology) สามารถปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือสมัยใหม่ หรือคอมพิวเตอร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) การแก้ไขระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรมสรรพากรมีการแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ให้รองรับการบริการประชาชนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกรมสรรพากรมีข้อได้เปรียบหน่วยงานอื่นในเรื่องนี้ เนื่องจากสามารถดำเนินการได้เองโดยเป็นอำนาจของอธิบดีกรมสรรพากร ทำให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง

7) ความชัดเจนของภารกิจ กรมสรรพากรมีภารกิจที่ชัดเจนคือ การจัดเก็บภาษี การพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการต่างๆ จึงมีเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ต้องเสียเวลา และทรัพยากรทางการบริหารกับงานอื่นๆ โดยไม่จำเป็น

8) พันธมิตรที่ร่วมให้บริการ กรมสรรพากรมีพันธมิตรที่ร่วมให้บริการชำระภาษีหลายราย เช่น ธนาคาร 17 แห่ง ที่ทำการไปรษณีย์ และจุดชำระเงิน Counter Service ซึ่งสามารถแบ่งเบาการทำงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างมาก และใช้ประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เกี่ยวข้องได้ด้วย

(2) จุดอ่อน

1) การใช้บริการของกรมสรรพากรโดยผ่านทาง Internet บางครั้งยังไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการเท่าที่ควร ต้องมีการปรับปรุงระบบให้สะดวกต่อผู้ใช้บริการในทุกกระดับ หรือ User friendly มากกว่านี้

2) แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการจากกรมสรรพากรบางแบบยังยากแก่การเข้าใจ เนื่องจากซับซ้อน และไม่ชัดเจน เช่น แบบยื่นชำระภาษี เป็นต้น

3) กรมสรรพากรยังขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับหน้าที่ และการดำเนินการที่ถูกต้องของผู้เสียภาษีอย่างทั่วถึง

(3) โอกาส

- 1) การใช้บริการของกรมสรรพากรได้รับผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินชัดเจน เช่น การประหยัดค่าใช้จ่าย การได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนต้องการใช้บริการ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร
- 2) ประชาชนยุคใหม่เข้าใจ และมีความตระหนักในหน้าที่การเสียภาษีมากขึ้น
- 3) วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถนำมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรต่อไป
- 4) ระบบการตรวจสอบเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของประเทศไทย มีการพัฒนามากขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการป้องกัน และควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับเงินจำนวนมาก

(4) ภัยคุกคาม

- 1) การให้บริการของกรมสรรพากร โดยผ่านระบบ Online ครอบคลุมเฉพาะในเขตพื้นที่ชุมชนเมือง ในพื้นที่ชนบทของประเทศ การใช้ Internet และคอมพิวเตอร์ยังไม่ทั่วถึง
- 2) ค่านิยมเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงการเสียภาษียังมีอยู่ทั่วไป
- 3) รัฐบาลมักเพิ่มประมาณการรายรับด้านภาษีอยู่เสมอ ผลักดันให้กรมสรรพากรต้องทำหน้าที่อย่างหนัก
- 4) ภาวะเศรษฐกิจถดถอยในบางช่วงเวลา ทำให้ยากแก่การเก็บภาษีให้ได้ตามเป้า
- 5) เจ้าหน้าที่สรรพากรปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเงินจำนวนมาก มีโอกาสที่จะทำการทุจริต หรือรับสินบนสูง
- 6) ประชาชนบางส่วนยังมีภาพลักษณ์ในด้านลบกับกรมสรรพากร เช่น ความเชื่อว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรรับสินบนจากผู้ประกอบการเพื่อแลกกับการลดภาษี การดำเนินการ โดยมีชอบเพื่อสนองตอบความต้องการของฝ่ายการเมือง

5.2 กรมการขนส่งทางบก: การให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer Focus)

(1) จุดแข็ง

- 1) การกิจที่ชัดเจน กรมการขนส่งทางบกมีภารกิจที่ชัดเจนคือ การจัดระเบียบ พัฒนา และส่งเสริมการขนส่งและสัญจรทางถนน ทำให้องค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถพัฒนายุทธวิธี และความเชี่ยวชาญในงานได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การให้บริการประชาชนของ กรมการขนส่งทางบก โดยเฉพาะการบริการรับชำระภาษีรถประจำปีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในเรื่องระบบงาน และเทคโนโลยี สะท้อนให้เห็นความตั้งใจจริง ของผู้บริหารและพนักงานในการปรับปรุงงานบริการ ให้เป็นที่ประทับใจของ ประชาชน
- 3) ความพร้อมด้านงบประมาณ การเป็นหน่วยจัดเก็บภาษี หรือ หารายได้ให้แก่รัฐบาล ทำให้หน่วยงานมีความคล่องตัวในการขออนุมัติ และใช้จ่าย งบประมาณ
- 4) ความพร้อมในด้าน โครงข่ายการสื่อสาร เครื่องมือ และ อุปกรณ์ กรมการขนส่งทางบกมีการวางระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง ทั้งประเทศ และมีระบบปฏิบัติการ โปรแกรมระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เห็นได้จาก ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และการใช้จำนวนเจ้าหน้าที่น้อยมากในการให้บริการ
- 5) ความพร้อมด้านบุคลากร กรมการขนส่งทางบกมีเจ้าหน้าที่ กว่า 6,500 คน ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานขนส่งสาขา และสถานีขนส่ง เกือบ 300 แห่ง ทั่วประเทศ นับเป็นเครือข่ายที่ใหญ่มาก และเป็น บุคลากรที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ
- 6) การแก้ไขระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรมการขนส่งทางบก มีการแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ให้รองรับการบริการประชาชนแบบ One Stop Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



7) การอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ กรมการขนส่งทางบก มีการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ในการสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตขับขี่ โดยจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น หูฟังสำหรับผู้มีปัญหาทางการเรียนรู้

(2) จุดอ่อน

1) กรมการขนส่งทางบกประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่เจ้าของรถ แต่ในส่วนของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งเป็นคนยากจน และเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศ ถือว่ายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ยังมีปัญหาทั้งในเรื่องความสะดวก ความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการบริหารงาน

2) งานบริการหลายประเภท ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ยังไม่เป็นที่รับทราบโดยทั่วไป ประชาชนจำนวนมากยังเข้าใจว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ต้องใช้บริการของเอกชน หรือตัวแทนไปดำเนินการจะสะดวกกว่า

3) บทบาทของกรมการขนส่งทางบกเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ จัดกิจกรรม กระตุ้นให้คนมีวินัยในการใช้รถ ใช้ถนนยังน้อยอยู่

4) ระบบการให้บริการชำระภาษีรถยนต์ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด เนื่องจากสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลรถยนต์ที่มีอายุเกิน 7 ปี กับกรมการขนส่งทางบกได้

(3) โอกาส

1) ภารกิจของกรมการขนส่งทางบกมีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันระหว่างประเทศ รัฐบาลต้องให้ความสนใจและสนับสนุน

2) หลายหน่วยงานมีภารกิจซึ่งต้องเกี่ยวข้อง และสนับสนุนการทำงานของกรมการขนส่งทางบกโดยตรง เช่น ฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ ซึ่งต้องให้การสนับสนุนในด้านความปลอดภัยบนท้องถนน การตรวจสอบการจดทะเบียนเสียภาษีรถประจำปี เป็นต้น

3) วัตนาการทางเทคโนโลยี สามารถนำมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของกรมการขนส่งทางบกต่อไป เช่น การตรวจสอบรถ

ตรวจสอบการชำระภาษี สิ่งประดิษฐ์ หรือนวัตกรรม เพื่อความปลอดภัย ป้องกัน การโจรกรรม เป็นต้น

4) มีการพัฒนาระบบการขนส่งมวลชนในหลายรูปแบบ มากขึ้น เช่น รถไฟฟ้า รถใต้ดิน ซึ่งหากมีการจัดวางระบบความเชื่อมโยงที่เหมาะสม ก็จะเป็นประโยชน์ต่อระบบการขนส่งทางถนนได้เป็นอย่างดี

(4) ภัยคุกคาม

1) ประชาชนมีความต้องการในด้านการขนส่ง และ การสัญจร เพิ่มขึ้นตลอดเวลา โดยเฉพาะการให้บริการรถโดยสารสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

2) ปัญหาเกี่ยวกับการโจรกรรมรถ ซึ่งสถิติยังคงสูงอยู่เป็น ปัญหาต่อการจัดเก็บภาษี รวมทั้งการควบคุมความปลอดภัยบนท้องถนน การก่อ อาชญากรรม

5.3 อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี : การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

(1) จุดแข็ง

1) พื้นที่ของอำเภอบางใหญ่เป็นชุมชนเมือง มีความพร้อม ทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม ทำให้ประชาชนสามารถมาใช้ประโยชน์ จากศูนย์บริการร่วมได้สะดวก

2) ประชาชนในเขตเมืองส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ การศึกษาดี เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตน รับทราบการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการร่วม

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทุกแห่ง ผู้นำท้องถิ่น ท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เช่น การตั้งงบประมาณเป็น เงินอุดหนุนสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น

4) นายอำเภอให้ความสนใจ และเป็นผู้นำในการพัฒนา ศูนย์บริการร่วม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการยอมรับของหน่วยงานต่างๆ

(2) จุดอ่อน

1) การให้บริการของศูนย์บริการร่วมยังไม่ครบทุกหน่วยงาน หลายกิจกรรมน่าจะนำมาจัดบริการได้ เช่น การติดต่อเรื่องไฟฟ้า ประปา การเกษตร ๖.ก.๕.

2) แม้ประชาชนจะได้รับความสะดวกที่สามารถใช้บริการจากหลายหน่วยงานในจุดเดียว แต่ก็ยังเป็นภาระของประชาชนในการเดินทางมาที่ศูนย์บริการร่วม

3) ระบบงบประมาณเพื่อรองรับการทำงานของศูนย์บริการร่วม ยังไม่ชัดเจน ปัจจุบันยังต้องอาศัยการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ไม่มีแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4) ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมแต่อย่างใด เพราะกรรมการบริหารทั้งหมดเป็นบุคลากรของทางราชการ ไม่สามารถสะท้อนปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงได้

(3) โอกาส

1) ภาคเอกชนของอำเภอบางใหญ่มีความเข้มแข็ง สามารถให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ดี

2) มีห้างสรรพสินค้า และร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ ซึ่งในอนาคตสามารถใช้ประโยชน์ในการทำกิจกรรมร่วมกับศูนย์บริการร่วมได้

3) จังหวัดให้การสนับสนุนโครงการ และจัดสรรงบประมาณ

4) เนื่องจากเป็นชุมชนเมือง มีการใช้ระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์ และ Internet อยู่ทั่วไป ในอนาคตจึงอาจนำมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์กับให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยผ่านทาง Internet ต่อไป เช่น การต่อภาษีรถยนต์

(4) ภัยคุกคาม

1) อำเภอบางใหญ่มีประชากรแฝงจำนวนมาก เป็นปัญหาต่อการจัดบริการให้ทั่วถึง และวางแผนรองรับการเติบโตในอนาคต

2) ชุมชนเมืองมีการขยายตัวตลอดเวลา มีผลต่อการเรียกร้องบริการที่เกี่ยวข้อง

3) เนื่องจากอยู่ใกล้กรุงเทพฯ ประชาชนจึงมีความคาดหวังสูง และเกิดการเปรียบเทียบกับการให้บริการของกรุงเทพฯ ได้

4) ประชาชนในเขตชุมชนเมือง ใกล้ชิดกับการติดต่อสื่อสารทาง Internet หรือสื่อมวลชนอื่น ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้สิทธิบริการที่ควรได้รับ เป็นผลต่อการเรียกร้องบริการต่างๆ

5) ระเบียบ กฎหมาย หลายฉบับเป็นอุปสรรค ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม และไม่ใช่อำนาจของจังหวัด อำเภอ ที่จะแก้ไขได้เอง

5.4 อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี : การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

(1) จุดแข็ง

- 1) หน่วยงานนำบริการไปส่งมอบแก่ประชาชนถึงพื้นที่ ประชาชนไม่ต้องเดินทางมารับบริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน
- 2) เป็นการปฏิบัติการจิตวิทยา สร้างความคุ้นเคยและการยอมรับของประชาชนในท้องถิ่น
- 3) ใช้เป็นบริการเสริมสำหรับอำเภอที่มีพื้นที่ขนาดเล็ก ประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อส่วนราชการต่างๆ ได้สะดวกอยู่แล้ว
- 4) เหมาะกับชุมชนชนบทซึ่งประชาชนยังไม่มี การใช้คอมพิวเตอร์ หรือ Internet อย่างกว้างขวาง ไม่สามารถสื่อสารติดต่อกับทางราชการ โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

(2) จุดอ่อน

- 1) งานบางประเภทไม่สามารถนำไปให้บริการได้ เช่น งานเกี่ยวกับความมั่นคง งานซึ่งต้องการอาศัยการตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียด มีความซับซ้อน หรือต้องอาศัยอำนาจเฉพาะของเจ้าหน้าที่บางหน่วย
- 2) ไม่สามารถให้บริการได้ครบทุกหน่วยงาน
- 3) จัดทำได้เพียงเดือนละครั้ง ไม่สามารถดำเนินการบ่อยๆ ได้ เพราะไม่มีงบประมาณรองรับที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมกับอำเภอขนาดเล็ก
- 4) เป็นบริการที่จัดไปให้ตามความพร้อมของหน่วยงานที่ร่วมโครงการ ไม่ได้มีการสำรวจความต้องการของประชาชน ในพื้นที่เป้าหมายล่วงหน้า

5) ลักษณะการให้บริการ เน้นงานที่เป็น Routine ไม่มี การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการในครั้งต่อไป เนื่องจากเปลี่ยนจุดให้บริการไปเรื่อยๆ

(3) โอกาส

1) สังคมชนบทมีการเรียกร้อง หรือความคาดหวังต่อระบบ บริการของภาครัฐน้อยกว่าสังคมเมือง

2) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในท้องที่ เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ อำเภอสื่อสามารถใช้ประโยชน์จากคนกลุ่มนี้ในการประสานการปฏิบัติด้านงานบริการ ระหว่างอำเภอกับพื้นที่ได้ โดยมอบหมายภารกิจให้ชัดเจน และมีระบบการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ สนองตอบความต้องการของประชาชน และกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเอง

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ สามารถให้การสนับสนุนการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เพราะมีความพร้อม ทั้งทางด้านบุคลากร เครื่องมือ และงบประมาณ หากมีการประสานงานที่ดี และมีการชี้แจงให้ทราบถึงผลประโยชน์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับ

(4) ภัยคุกคาม

1) โครงสร้างการบริหารราชการส่วนภูมิภาค หลังการปฏิรูป เมื่อ พ.ศ. 2545 ทำให้หลายหน่วยงานซึ่งเดิมเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค กลายเป็น หน่วยงานส่วนกลาง ไม่ขึ้นกับจังหวัด หรืออำเภอ ทำให้การทำงานของอำเภอไม่มี เอกภาพ ขาดแก่การบูรณาการ

การรวมตัวกันของหน่วยงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เป็นไปได้ยาก ต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือบุคคลิกภาพ การเป็นผู้นำและ ผู้ประสานงานที่ดีของนายอำเภอแต่ละคนเท่านั้น

2) ระบบงบประมาณเพื่อรองรับการออกหน่วยเคลื่อนที่ ยังไม่ชัดเจน และอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งกระทบกับการดำเนินงานโดยตรง



LIART

6. ปัจจัยที่ต้องคำนึงในการให้บริการ : รูปแบบ พื้นที่ และลักษณะงาน

จากการที่คณะอนุกรรมการฯ ได้เดินทางไปศึกษาดูงานด้านการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทั้ง 4 แห่ง พบว่าแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันทั้งในด้านการบริหารจัดการ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ศักยภาพของหน่วยงาน บุคลากร รวมทั้งความพร้อมของประชาชน และสภาพพื้นที่ ซึ่งรูปแบบการให้บริการ แต่ละหน่วยงานก็จะเหมาะสมกับลักษณะพื้นที่ และลักษณะของงานบริการที่แตกต่างกันไป

คณะอนุกรรมการฯ จึงเห็นว่าการศึกษา จะใช้รูปแบบการให้บริการแบบใด จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และลักษณะของงานบริการนั้นๆ ด้วย ซึ่งเป็นการพิจารณาในภาพรวมของการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

6.1 รูปแบบกิจกรรมการให้บริการ ซึ่งอนุกรรมการฯ เห็นควรแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ โดยอาศัยหลักการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ดังนี้

(1) การให้บริการภายในสำนักงาน หรืออาคารที่ให้บริการอย่างถาวร โดยผู้รับบริการต้องเดินทางมารับบริการ ณ จุดบริการ (In-House Service)

มี 2 รูปแบบ ประกอบด้วย

1) การให้บริการ ณ สำนักงาน (Office) เช่น งานให้บริการทางการแพทย์

2) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เช่น งานให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนพาณิชย์

(2) การให้บริการนอกสำนักงาน โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมารับบริการ ณ จุดบริการ (Off-House Service) มี 3 รูปแบบ ประกอบด้วย

1) การให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การชำระภาษีเงินได้

2) การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) เช่น การจัดหน่วยปลูสัตว์เคลื่อนที่ในการรักษาสัตว์

3) การให้บริการโดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership) โดยการบริการในรูปแบบนี้จะพิจารณาที่การมีส่วนร่วมของภาคเอกชนเป็นสำคัญ เช่น การชำระค่าไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ผ่านร้านสะดวกซื้อ ธนาคาร

6.2 พื้นที่ของการให้บริการ (มิติด้าน Area) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ พื้นที่ชุมชนเมือง และพื้นที่ชนบท

6.3 ลักษณะของงานที่ให้บริการ (มิติด้าน Function) ซึ่งงานแต่ละอย่างก็จะมีลักษณะ ขั้นตอน วิธีการทำงาน ที่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนต่างกัน ต้องการบุคลากร ผู้รับผิดชอบงานที่มีคุณสมบัติต่างกัน รวมทั้งเป็นตัวกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานแต่ละประเภท ซึ่งพอจำแนกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ อาทิเช่น

(1) งานบริการที่เกี่ยวกับความมั่นคง ความปลอดภัย : ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ ถูกต้อง ชัดเจน และเข้มงวด ในการตรวจสอบและการรับรอง เช่น การจัดทำทะเบียนประวัติ บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง ทะเบียนคนต่างด้าว หนังสืออนุญาต เอกสารควบคุม ฯลฯ

(2) งานบริการที่เกี่ยวกับการเงิน : ต้องใช้ความละเอียด ถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด เช่น การรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใช้บริการ ฯลฯ

(3) งานบริการที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและสังคม : จำเป็นที่ตัวผู้รับบริการต้องพบกับผู้ให้บริการด้วยตนเอง เพื่อรับการตรวจสอบ สอบถามข้อมูล รายละเอียดประกอบการพิจารณาและให้บริการ เช่น การให้บริการทางการแพทย์ และพยาบาล สาธารณสุข ฯลฯ

(4) งานบริการที่เกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจ : ต้องมีการควบคุมเพื่อให้สามารถตรวจสอบ กำกับดูแลให้ทันกับสถานการณ์ เช่น การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ กิจการที่รัฐควบคุม โรงงานอุตสาหกรรม เหมืองแร่ ฯลฯ

(5) งานบริการที่เกี่ยวกับการพัฒนาทางกายภาพ : จำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องไปตรวจสอบสภาพและปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่ของผู้รับบริการ เช่น การรังวัดที่ดิน การปรับปรุงพัฒนาพื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่อุตสาหกรรม ฯลฯ

การวิเคราะห์หารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม สามารถดำเนินการได้โดยใช้ประโยชน์จากตารางข้างล่างนี้ ซึ่งเป็นการนำปัจจัยการให้บริการทั้ง 3 ด้านมาพิจารณาร่วมกัน โดยกำหนดเป็นตารางหรือ Matrix เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สะดวกต่อการพิจารณาว่างานแต่ละชิ้น หรือแต่ละลักษณะ ที่หน่วยงานรับผิดชอบนั้น เมื่อดำเนินการในพื้นที่เมือง หรือชนบท ควรจะจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะใด

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการใช้ตารางเพื่อวิเคราะห์หารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม โดยพิจารณาถึงพื้นที่ และลักษณะของงานบริการประกอบกัน

รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม	ลักษณะของงานบริการ	ผู้รับบริการมาด้วยตนเอง				ผู้รับบริการไม่ต้องมาด้วยตนเอง						หมายเหตุ	
		Office		One Stop Service		e - Service		Mobile Unit		ภาครัฐร่วมกับเอกชน			
		เมือง	ชนบท	เมือง	ชนบท	เมือง	ชนบท	เมือง	ชนบท	เมือง	ชนบท		
1.	งานชิ้น/ ลักษณะที่ 1												
2.	งานชิ้น/ ลักษณะที่ 2												
3.	งานชิ้น/ ลักษณะที่ 3												



ตัวอย่างการพิจารณาเลือกรูปแบบการบริการ โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 3 ประการ เช่น

ตัวอย่างที่ 1 การให้บริการชำระภาษีรถของสำนักงานขนส่ง เมื่อพิจารณาจากลักษณะงานจะเห็นว่างานดังกล่าวเป็นงานเอกสาร ซึ่งไม่มีความซับซ้อน สามารถดำเนินการได้ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด บุคลากรไม่จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจ หรือความเชี่ยวชาญอย่างลึกซึ้ง เป็นงานที่สามารถให้บริการทั้งในสำนักงาน หรือนอกสำนักงานได้โดยสะดวก หรือแม้แต่ไม่จำเป็นต้องมารับบริการด้วยตนเอง ซึ่งหากพิจารณาเพียงเท่านี้ก็อาจบอกได้ว่ารูปแบบการให้บริการทั้ง 5 รูปแบบ มีความเหมาะสม

แต่หากพิจารณาถึงความเป็นชุมชนเมือง หรือชนบทแล้ว จะพบว่า

ในเขตชุมชนเมือง เช่น การให้บริการดังกล่าวโดยให้ประชาชนมารับบริการ ณ สำนักงานขนส่งเพียงจุดเดียว อาจจะไม่เหมาะสมอีกต่อไป เพราะในเขตชุมชนเมืองแม้การคมนาคมจะสะดวก แต่ประชาชนคงไม่ต้องการที่จะเดินทางไปรับบริการด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลของเวลาที่จำกัด หรือภารกิจการค้ารงชีพที่รัดตัว และจากการที่สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์ หรือ Internet อยู่แล้ว หากหน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการ โดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานมากกว่าหรืออย่างน้อยก็ควรอยู่ในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือการบริการโดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะสะดวกกับประชาชนมากกว่าการที่จะต้องเดินทางไปใช้บริการ ณ สำนักงานเพียงจุดเดียว

ในเขตชนบท การให้บริการดังกล่าวในรูปแบบการให้บริการ ณ สำนักงาน (Office) การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) รวมทั้งการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) น่าจะเหมาะสมกับพื้นที่มากกว่า

ในขณะที่การให้บริการอีก 2 รูปแบบ น่าจะไม่เหมาะสม คือ การให้บริการโดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และการบริการ โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพราะในพื้นที่ชนบทยังขาดความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน หรือระบบที่จะรองรับการให้บริการในรูปแบบดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 2 การดำเนินการเกี่ยวกับการให้สัญชาติไทยแก่บุคคลต่างด้าว ของที่ทำการปกครองอำเภอ เป็นงานซึ่งมีผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ งานใน ลักษณะนี้ต้องอาศัยเอกสาร ข้อมูลการตรวจสอบจากหลายหน่วยงาน การพิจารณา หลายขั้นตอน และบุคลากรที่มีความรับผิดชอบโดยเฉพาะ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นพื้นที่เมือง หรือชนบท ก็สามารถให้บริการได้ในรูปแบบเดียวคือ การให้บริการ ณ สำนักงาน (Office) เพราะเป็นเรื่องที่ไม่สามารถมอบอำนาจให้ไปดำเนินการ ณ จุดบริการ แบบเบ็ดเสร็จได้ ไม่สามารถจัดหน่วยเคลื่อนที่ออกไปบริการได้ เนื่องจากต้องใช้ เวลานานและเป็นงานซับซ้อน อีกทั้งเป็นเรื่องความลับไม่สามารถให้บริการทาง e-Service หรือให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานได้

7. ข้อเสนอแนะ

จากการที่คณะอนุกรรมการฯ ได้เดินทางไปศึกษาดูงานด้านการบริการ ประชาชนในหน่วยงานภาครัฐทั้ง 4 แห่ง เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิด การให้บริการภาครัฐ และยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการ ไทย ตามที่กล่าว มาแล้ว คณะอนุกรรมการฯ เห็นว่ารัฐบาลควรจะได้ดำเนินการเพื่อปรับปรุง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ยึดแนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นหลักในการให้บริการประชาชน

การจัดทำบริการภาครัฐต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance เพราะเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับสภาพสังคม การกิจภาครัฐ และความต้องการของประชาชนในปัจจุบันมากที่สุด

แนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีที่มาจาก 2 แนวคิด ร่วมสมัย คือ แนวคิดเรื่องการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบต่อผลงาน การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และแนวคิดเรื่องประชาธิปไตย ซึ่งเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน การกระจาย อำนาจ ความโปร่งใส ความเสมอภาค เป็นธรรม การจัดทำบริการของรัฐ

ต้องตอบสนองแนวคิดดังกล่าว ซึ่งเป็นกระแสความต้องการหลักของประชาคมโลก
ในปัจจุบัน

ระบบราชการไทยมีการนำหลักเกณฑ์และวิธีการ ตามหลักแนวคิด
เรื่อง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาปรับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 นับแต่มี
การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา แต่ก็ยังมีบทบาทบัญญัติในหลายมาตราของพระราชกฤษฎีกา
ที่ยังไม่ได้มีการดำเนินการ หรือยังดำเนินการไม่รุคหน้าเท่าที่ควร ซึ่งรัฐบาลต้อง
เร่งศึกษาและแก้ไข เช่น ปัญหาเรื่องวัฒนธรรม และค่านิยมเดิมๆ ของข้าราชการ
ปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม ปัญหาการมีส่วนร่วมอย่างมีคุณภาพของภาคเอกชน
และภาคประชาชน ปัญหาการประเมินผลความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ระบบ
การประเมินผล ตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ
การปรับปรุงระบบราชการ ฯลฯ

เพื่อพัฒนาไปสู่การใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
อย่างสมบูรณ์ รัฐบาลจะต้องดำเนินการในลักษณะการปลูกฝังความคิดแบบ
หยั่งรากลึกให้แก่ข้าราชการ และขยายผลไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จากกลุ่ม
เล็กๆ ไปสู่วงกว้าง ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนแรก จะต้องมีการปรับทัศนคติของข้าราชการทุกระดับ ให้ทำ
หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรม จริยธรรม
และจรรยาบรรณที่ดีของผู้ให้บริการประชาชน

ขั้นตอนที่สอง จะต้องมีการปรับพฤติกรรมของข้าราชการให้
สอดคล้องกับทัศนคติดังกล่าว โดยยกย่อง ให้รางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็น
แบบอย่างของข้าราชการ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ขั้นตอนที่สาม จะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร คือ ส่งเสริม
การรวมกลุ่มการทำงานภายในองค์กร ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานภายในองค์กร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน
การบริหารงาน ปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยจัดให้มีการ

ประกวดองค์กรแห่งความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เริ่มต้นจากระดับล่าง และขยายผลในระดับ กอง กรม กระทรวงต่อไป

โดยรัฐบาลจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติงาน กำหนดกระบวนการ และระยะเวลาที่ต้องใช้แต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติตามที่กำหนด เช่น ดำเนินการให้บรรลุผลถึงขั้นตอนที่สาม ภายใน 3 ปี

2. การใช้เทคโนโลยีเป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

โลกปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร มีการนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงระบบการติดต่อสื่อสารทั่วโลก เป็นโลกยุคไร้พรมแดน ประชาชนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกัน อย่างรวดเร็วทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นที่มาของการเรียกร้องบริการที่ดียิ่งขึ้น

ภาคเอกชนได้มีการปรับตัวในด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า โดยมีความก้าวหน้าไปอย่างมาก ทั้งในด้านความสะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และมีมาตรฐานเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ภาคราชการเองต้องมีการปรับตัวอย่างเร่งด่วน เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ และมาตรฐานใกล้เคียงกับบริการของภาคเอกชนมากที่สุด ซึ่งเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ระบบราชการไปถึงจุดหมาย คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสาร โทรคมนาคม เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งหมายถึงการพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) นั่นเอง

โดยในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์รัฐบาลต้องจัดให้มีการพร้อมทั้ง 3 ด้าน คือ

(1) ความพร้อมด้าน Infrastructure โดยจัดตั้งโครงข่ายการสื่อสาร โทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ทั่วประเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ รองรับความต้องการในอนาคตได้

(2) ความพร้อมด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทั้ง Hardware และ Software เพื่อการให้บริการประชาชนอย่างเบ็ดเสร็จ และมีประสิทธิภาพ

(3) ความพร้อมด้านบุคลากร โดยผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน IT ตลอดจนมีทัศนคติที่เหมาะสมในการให้บริการ

รัฐบาลจะต้องให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี เป็นพลังขับเคลื่อนนำไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยแต่ละกระทรวง ทบวง กรม จะต้องรับผิดชอบจัดทำฐานข้อมูลการให้บริการแบบ e-Service ของตนเอง ให้พร้อมและได้มาตรฐาน และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ICT จะต้องเป็นศูนย์ประสาน เชื่อมโยงฐานข้อมูลของทุกกระทรวง ทบวง กรม เข้าด้วยกัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลร่วมกัน และสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการประชาชนที่น่าพึงพอใจ

ทั้งนี้ การพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเริ่มต้นจากการผลักดันของผู้นำองค์กร ผู้มีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการ และกำหนดนโยบาย (Top Down) ซึ่งดำเนินการในบทบาทของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ที่ต้องการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน โดยจะต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกัน

3. การวิเคราะห์หารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับพื้นที่และลักษณะงาน

จากการที่คณะอนุกรรมการฯ ได้เดินทางไปศึกษาดูงานด้านการบริการประชาชน ในหน่วยงานภาครัฐทั้ง 4 แห่ง ทำให้ได้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัย 3 ประการ ที่หน่วยงานภาครัฐต้องคำนึงถึงในการให้บริการ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการพื้นที่ (มิติด้าน Area) และลักษณะของงานบริการ (มิติด้าน Function) ดังกล่าวแล้ว

การเลือกรูปแบบการให้บริการหน่วยงานภาครัฐจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และลักษณะของงานบริการนั้นๆ ด้วย รูปแบบการบริการซึ่งใช้ได้ผลโดยหน่วยงานหนึ่งในพื้นที่แห่งหนึ่ง อาจจะไม่ได้ผลหากนำไปใช้ในพื้นที่อื่น หรือใช้กับงานที่แตกต่างกัน

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกหน่วยจะต้องมีการวิเคราะห์ศักยภาพของตนเอง และสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis พิจารณาหาจุดแข็ง จุดอ่อน รวมถึงโอกาส และภัยคุกคามขององค์กรที่สัมพันธ์กับภารกิจนั้นๆ เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดทำบริการ และรูปแบบการส่งมอบบริการแต่ละประเภทที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งการดำเนินการในขั้นตอนนี้ หน่วยงานจะต้องทำการวิเคราะห์ด้วยตนเอง บนพื้นฐานของข้อมูลที่แท้จริง (based on facts) จึงจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ตัวอย่างการวิเคราะห์โดยใช้หลักการ SWOT ในเรื่องนี้ เช่น หากหน่วยงานมีจุดอ่อนคือ มีสำนักงานในเพียงบางพื้นที่ กำลังคนไม่พอที่จะให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมาก หรือไม่สามารถให้บริการอย่างทั่วถึงได้ รูปแบบการให้บริการก็ต้องนึกถึงการให้บริการแบบศูนย์บริการร่วม การร่วมมือกับเอกชน หรือเน้นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย แต่ทั้งนี้ก็ต้องพิจารณาถึงพื้นที่การให้บริการว่าเป็นชุมชนเมือง หรือชนบท โครงสร้างพื้นฐานพร้อมหรือไม่ และลักษณะงานสามารถมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ไปดำเนินการแทนได้หรือไม่ ดังกล่าวแล้ว

4. ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

4.1 การแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแบบ e-Service

ปัญหาที่สำคัญของการให้บริการ e-Service ในปัจจุบันคือการไม่สามารถให้บริการ e-Service ในพื้นที่ชนบทได้ เนื่องจากยังขาดโครงสร้างพื้นฐาน และระบบเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อรองรับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนการใช้คอมพิวเตอร์ หรือการเข้าถึง Internet ซึ่งรัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ได้ โดยวิธีการดังนี้

(1) การให้บริการ e-Service โดยใช้บริการจากหน่วยงานพื้นที่ที่มี Internet อยู่แล้ว เช่น อำเภอ โรงเรียน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาล อบต. เป็นต้น โดยประชาชนสามารถขอใช้บริการจากหน่วยงานดังกล่าว และมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก เพราะต้องยอมรับว่า

ประชาชนในชนบทที่มีความรู้ สามารถใช้ Internet ได้ยังมีอยู่น้อยมาก จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ ควรจะเริ่มดำเนินการโดยใช้อำเภอเป็นหน่วยงานหลักก่อนแล้วค่อยขยายไปสู่หน่วยอื่น โดยรัฐจะต้องมีการสนับสนุนหน่วยงานที่ให้บริการนี้ตามสมควร

(2) การผสมผสานรูปแบบการให้บริการ โดยเป็นการขยาย e-Service ลงไปสู่ชนบท ได้แก่

- รูปแบบ One Stop – e-Service โดยใช้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและโรงเรียนที่มีระบบ Internet เป็นศูนย์บริการร่วม แต่เปลี่ยนจากการให้ผู้รับบริการพบกับเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยเป็นการใช้บริการจากศูนย์รวมคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงถึงบริการหลายๆ หน่วยงาน เป็นต้น

- รูปแบบ Office – e-Service ซึ่งให้บริการบนที่ว่าการอำเภอ โดยให้อำเภอเป็นศูนย์รวมการให้บริการแบบ e-Service ของหน่วยงานต่างๆ และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อำเภอให้มีความสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้อย่างสะดวก

4.2 การใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพื่อรับบริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

รัฐบาลควรกำหนดให้ใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการกำหนดตัวบุคคล เพื่อติดต่อสื่อสารผ่านระบบต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยให้บริการผ่านบัตรประจำตัวประชาชน (บัตร Smart Card) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลกับส่วนราชการและเอกชน เช่น บัตรตามโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี และบัตร ATM

กล่าวโดยสรุป บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียว สามารถใช้ได้กับบริการของหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะทำให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัด สะดวก และรวดเร็ว ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการของรัฐ

4.3 การให้บริการ e-Service ซึ่งรัฐบาลควรดำเนินการโดยด่วน

การให้บริการ e-Service ซึ่งรัฐบาลควรดำเนินการโดยด่วน และจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนจำนวนมาก คือ การชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เช่น การเสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีความพร้อมทั้งใน ด้านงบประมาณ เครื่องมือ และบุคลากรอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องมีการกำหนดและจัดวาง ระบบที่เป็นมาตรฐานเท่านั้น ซึ่งควรมอบหมายให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นเจ้าภาพ

4.4 การส่งเสริมให้เพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน

รัฐบาลควรส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการ ของหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น เพราะจากความร่วมมือในการให้บริการหลายชนิด พบว่า เอกชนสามารถให้การสนับสนุน การบริการหน่วยงานภาครัฐได้เป็นอย่างดี เช่น ตัวอย่างการให้บริการร่วมกับห้างสรรพสินค้า หรือร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น ซึ่งทุกหน่วยงานควรจะได้มีการแสวงหาพันธมิตร และร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนมากที่สุด บนเงื่อนไขของการได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หรือ Win-Win Situation

4.5 การแก้ไขระเบียบ กฎหมาย เพื่อสนับสนุนการพัฒนา การให้บริการ

รัฐบาลต้องสนับสนุนการแก้ไข ระเบียบ กฎหมาย ที่จะส่งผลต่อ การปรับปรุง หรือพัฒนาการให้บริการภาครัฐ ไม่ว่าจะโดยวิธีการแก้ไขกฎหมาย การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้แก่หัวหน้าหน่วยการบริหารในการปรับปรุง ระเบียบ กฎหมายของตนเอง เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ด้านปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเป้าหมายหลักคือ ประโยชน์สุขของประชาชน

ซึ่งวิธีในการพิจารณาแก้ไขระเบียบ กฎหมาย อาจดำเนินการได้ โดยการวิเคราะห์ ถอดกระบวนการงานในทุกขั้นตอนของการให้บริการ แล้วพิจารณา แก้ไขกฎหมายให้สอดคล้อง หรือสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ประเด็นการพิจารณาในเรื่องนี้ ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของงานบริการที่หน่วยงานนั้นดำเนินการด้วยว่าเป็นงานบริการในเชิงพาณิชย์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ ซึ่งต้องพิจารณาแตกต่างกันไป

การพัฒนาระบบราชการ โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนไม่เพียงแต่จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในด้านความพึงพอใจในบริการของรัฐ แต่กระบวนการการพัฒนาบริการ ไม่ว่าจะเป็นลดขั้นตอน การลดระยะเวลา การพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุงกฎหมาย ยังเป็นสิ่งจูงใจให้นักลงทุนในต่างประเทศได้สนใจเข้ามาลงทุน ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งเป็นผลก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน



บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. เอกสารคำสั่งแจ้งการปฏิบัติงาน
ตามตัวชี้วัดที่ 3.4.3 จำนวนอำเภอทดลองที่สามารถจัดตั้ง
ศูนย์บริการร่วม อำเภอ...ยิ้ม. 2550. (อัคราเสนา).

กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง. รายงานประจำปี 2550.

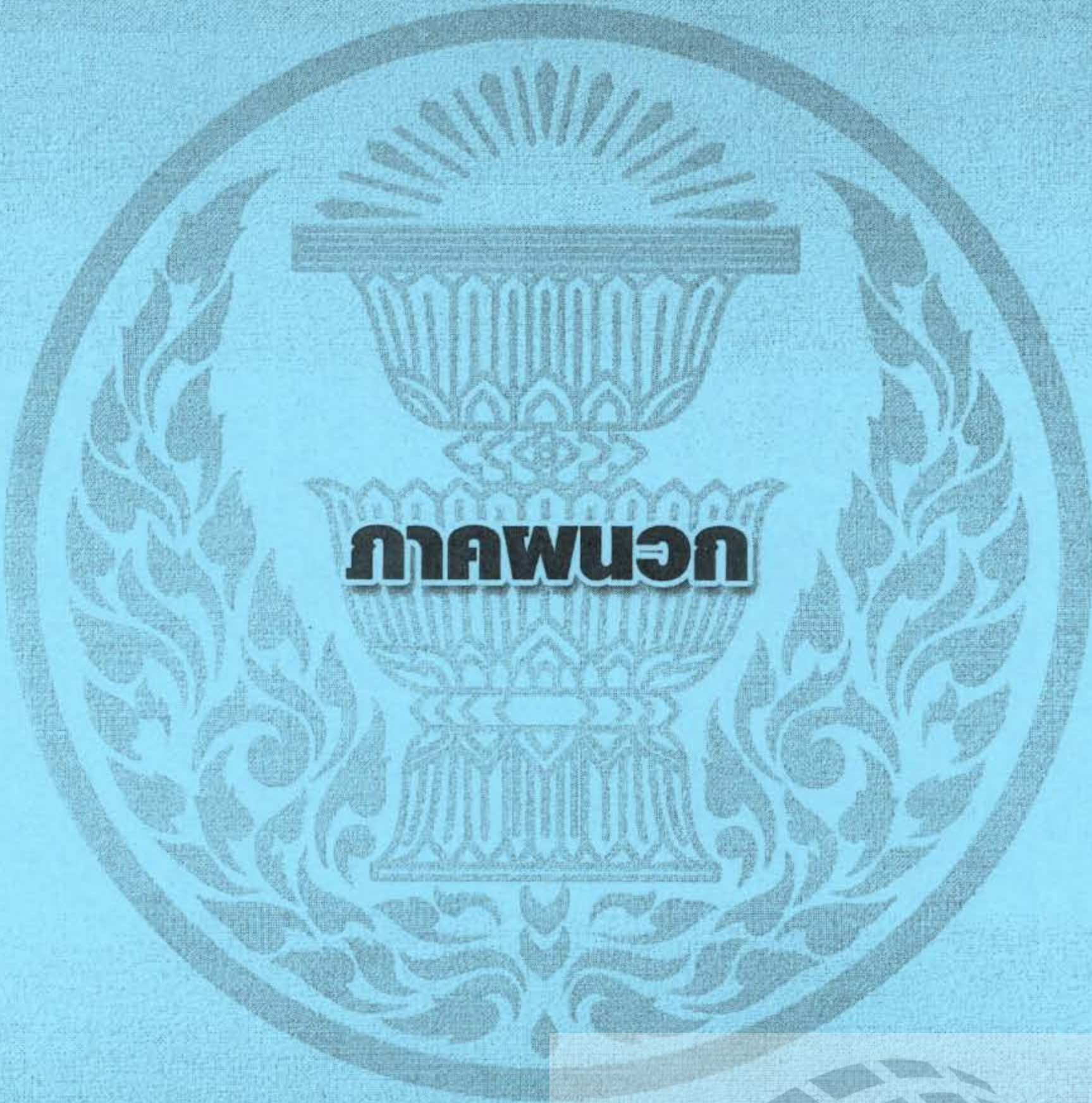
ที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. บรรยายสรุป
อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. 2551. (อัคราเสนา)

ที่ทำการปกครองอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. ข้อมูลทั่วไป
อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. 2551. (อัคราเสนา)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555). 2551. (อัคราเสนา)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. รายงานผลการประชุมสัมมนา
ทางวิชาการ ประจำปี 2551 : 6 ปี แห่งการพัฒนาระบบราชการไทย
และก้าวต่อไปในอนาคต. 2551. (อัคราเสนา)





กฤษฎีกา



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

ประเทศไทย



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



คำสั่งคณะกรรมการการปกครอง

วุฒิสภา

ที่ ๗ / ๒๕๕๑

เรื่อง ตั้งคณะกรรมการพิจารณาศึกษา
เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ

ด้วยคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพระราชบัญญัติ
กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินส่วนกลาง
ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการปกครองรูปแบบพิเศษ การพัฒนาระบบราชการ
และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การกระจายอำนาจ พิจารณาศึกษานโยบายในการบำบัดทุกข์
บำรุงสุข รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ดังนั้น เพื่อให้เกิดการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ
อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชนโดยรวม อาศัยอำนาจตามความ
ในมาตรา ๑๓๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ประกอบกับข้อบังคับ
การประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๔๑ ข้อ ๔๗ และข้อ ๔๘ วรรคหนึ่ง และระเบียบวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์
การตั้งอนุกรรมการซึ่งมีใช้กรรมการในคณะ พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ
การปกครอง วุฒิสภา ในคราวประชุม ครั้งที่ ๕ วันพฤหัสบดีที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๑ และในคราว
ประชุม ครั้งที่ ๖ วันพฤหัสบดีที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๑ ที่ประชุมได้มีมติตั้งคณะกรรมการพิจารณา
ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ ขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ๑. นายจิระวัตร กุลละวณิชย์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นายสุเมธ ศรีพงษ์ | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓. นายสรศักดิ์ สร้อยสนธิ์ | อนุกรรมการ |
| ๔. นายอัศรเดช บุนนาค | อนุกรรมการ |
| ๕. นายเริงศักดิ์ มหาวิจิณชัยมนตรี | อนุกรรมการ |
| ๖. นายปวิณ สำนักประศาสน์ | อนุกรรมการ |
| ๗. นายสุวิทย์ คำดี | อนุกรรมการ |
| ๘. นายสุรพันธ์ คีตสสมาน | อนุกรรมการ |
| ๙. นางหยาดทิพย์ สุนทรสารทูล | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. นายอมรฤทธิ์ เอมะปาน | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

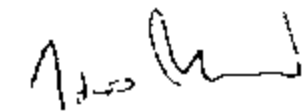
(2)

๒

ให้คณะกรรมการกฤษฎีกาที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาศึกษา ออกคำสั่ง
เรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นในกิจการที่กระทำ
หรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่ตามมาตรา ๑๓๕ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญ เพื่อนำผล
การพิจารณาศึกษาในเรื่องดังกล่าวรายงานต่อคณะกรรมการกฤษฎีกาการปกครอง วุฒิสภา ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๑

พันโท 

(กมล ประจวบเหมาะ)

ประธานคณะกรรมการกฤษฎีกาการปกครอง วุฒิสภา



(3)



คำสั่งคณะกรรมการการปกครอง

วุฒิสภา

ที่ ๑๓ / ๒๕๕๑

เรื่อง ตั้งอนุกรรมการและที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา
ระบบราชการและการกระจายอำนาจ (เพิ่มเติม)

ตามที่คณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ได้มีคำสั่งที่ ๓/๒๕๕๑ เรื่อง ตั้งคณะ
อนุกรรมการพิจารณาศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการกระจายอำนาจ ลงวันที่ ๑๖
มิถุนายน ๒๕๕๑ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบ
ความสำเร็จตามความมุ่งหมายและให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงเห็นควรปรับอนุกรรมการ เป็นที่ปรึกษา
คณะอนุกรรมการ และแต่งตั้งอนุกรรมการเพิ่มเติม โดยความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการฯ
และในคราวประชุมคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา ครั้งที่ ๑๘/๒๕๕๑ ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๑
กันยายน ๒๕๕๑ ที่ประชุมได้มีมติตั้งที่ปรึกษาอนุกรรมการ และอนุกรรมการ จำนวน ๔ คน
ดังนี้

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| ๑. นายสุวิทย์ คำดี | อนุกรรมการ เป็นที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๒. นายสุรพันธ์ ดิสสะมาน | อนุกรรมการ เป็นที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๓. นายอดิเทพ พิศาลบุตร | อนุกรรมการ |
| ๔. นายปรีชา เศรษฐฤทธิ์ | อนุกรรมการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๑

พันโท

(กมล ประจวบเหมาะ)

ประธานคณะกรรมการการปกครอง วุฒิสภา

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

1. พันโท กมล ประจวบเหมาะ ประธานคณะกรรมการ
การปกครอง
2. นายจตุระวัตร กุลตะวณิช รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สอง และในฐานะประธาน
คณะอนุกรรมการฯ
3. นายสุเมธ ศรีพงษ์ ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
และในฐานะรองประธาน
คณะอนุกรรมการฯ
4. นายสุวิทย์ คำดี ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการฯ
5. นายสุรพันธ์ ดิสสะมาน ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการฯ
6. นายสรศักดิ์ สร้อยสนธิ อนุกรรมการฯ
7. นายอัครเดช บุนนาค อนุกรรมการฯ
8. นายเริงศักดิ์ มหาวิจิณชัยมนตรี อนุกรรมการฯ
9. นายอดิเทพ พิศาลบุตร อนุกรรมการฯ
10. นายปรีชา เศรษฐฤทธิ์ อนุกรรมการฯ
11. นางหยาดทิพย์ สุนทรสารทูล อนุกรรมการและเลขานุการ
12. นางจิราภา ทรัพย์สาร ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ 2

บรรณาธิการ

นายอมรฤทธิ์ เอมะปาน
อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้อำนวยการส่วนรักษาความสงบเรียบร้อย 3
สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง



LIART

Legislative Institutional Repository of Thailand

e-Service

e-Government

One Stop Service



ออกแบบและพิมพ์ที่
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
0 2244 1561, 0 2244 1563, 0 2244 1741-2
Legislative Institutional Repository of Thailand