

องค์ความรู้จากการถอดบทเรียน (Lesson Learned) วัธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

เรื่อง การพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อมุ่งสู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่”

หลักการและแนวคิด

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๘ กำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” กระทรวงมหาดไทยได้บรรจุโครงการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นโครงการที่สอดคล้องตามแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ประเด็นปฏิรูปที่ ๑ บริการภาครัฐสะดวก รวดเร็วและตอบโจทย์ชีวิตประชาชน เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐผ่านการพัฒนาศูนย์บริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย อธิบดีกรมการปกครองจึงให้ความสำคัญต่อการยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครอง โดยกำหนดให้การขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) “อำเภอ...วิถีใหม่” เป็นการยกระดับการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง โดยผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดสมัครรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ ที่มุ่งเน้นการยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครองเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงาน โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับงานบริการของกรมการปกครอง เมื่อได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสมัครรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC เรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการดังนี้

๑. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวกอำเภอจตุรพักตรพิมาน ที่ ๘๕๕/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ และแต่งตั้งคณะทำงานการขับเคลื่อนการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ที่ ๗๔๖/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

๒. ศึกษาแนวทางการตามคู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ของกรมการปกครอง ปรับปรุงด้านกายภาพของที่ว่าการอำเภอ เช่น จัดทำห้องน้ำสำหรับคนพิการ กริ่งสำหรับคนพิการ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ สถานที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด ทางชัน และปรับปรุงภูมิทัศน์ ภายใน-ภายนอกบริเวณรอบที่ว่าการอำเภอ ปรับปรุงห้องโถงใกล้สี่ล้อพิพาท

๓. เก็บรวบรวมเอกสารและผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในปี พ.ศ.๒๕๖๔ จัดทำไฟล์เอกสารตามหัวข้อเกณฑ์การประเมิน ทั้ง ๓ ด้าน ๑.ด้านกายภาพ ๒.ด้านคุณภาพ ๓.ด้านผลลัพธ์ และสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ทางออนไลน์

๔. คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน คณะที่ ๑๐ พิจารณาให้ศูนย์ดำรงธรรมผ่านการตรวจเอกสารแล้ว ลำดับต่อไปรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการฯ แบบ Site visit ลำดับต่อไปคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน คณะที่ ๑๐ ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานที่จริงพร้อมซักถามเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการและตรวจสอบผลงานจริง ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

เป้าหมายของการเข้ารับการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก GECC เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชน มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก มีมาตรฐานระบบงาน การเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันและส่งเสริมบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรม **ด้านกายภาพ** สถานที่ให้บริการเข้าถึงง่าย สะดวก มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการมีพื้นที่จอดรถและพื้นที่ให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อราชการทั่วไปและผู้สูงอายุ ผู้พิการ โดยไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

ด้านคุณภาพ บุคลากรมีจิตบริการ (ServiceMind) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีทักษะความรู้ในงานบริการต่างๆ เพื่อให้การช่วยเหลือ แนะนำได้ถูกต้อง และรวดเร็ว และปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับประชาชน **ด้านผลลัพธ์** การให้บริการตอบสนองความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีมาตรฐานในการบริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดขั้นตอนในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและอาญา เช่น เพิ่มช่องทางการติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แอปพลิเคชันไลน์ และระบบจองคิวผ่าน DOPA Help แก้ไขปัญหาเชิงรุกสามารถเข้าถึงพื้นที่ที่มีปัญหาทันทีด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (ขปต.)

การปฏิบัติงานมุ่งเน้นและให้ความสำคัญถึงค่านิยมของกรมการปกครองในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละครั้ง อาจเปลี่ยนแปลงชีวิตของประชาชนคนหนึ่ง ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยหน้าที่ของฝ่ายปกครอง คือ “การทำให้ทุกข์ของประชาชนน้อยลง สุขมากขึ้น” โดยการให้บริการด้วยจิตเสียสละและการให้บริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียม เมื่อประชาชน มีความสุข ก็จะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน เกิดความปิติ ส่งผลบุญให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

เชิงปริมาณ ลดภาระค่าใช้จ่ายและลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนให้กับประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร หรือแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในงานบริการ เป็น ๓ ระดับ คือ ระดับความยุ่งยากซับซ้อน ๕-๗ วัน ระดับความยุ่งยาก ๓-๕ วัน ระดับทั่วไป(ไม่ยุ่งยากซับซ้อน) ๑ วัน

เชิงคุณภาพ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ในปี พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๕๒๓ คน โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากทฤษฎี Taro Yamane จำนวน ๒๒๕ รายขึ้นไป สรุปผลการประเมินความ พึงพอใจ เป็นร้อยละ ๘๕%

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจตุรพักตรพิมาน มีบรรทัดฐานในการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย มีความชัดเจน การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอำเภอจตุรพักตรพิมาน

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาพ เอกสารให้เป็นระบบ และสามารถสืบค้นได้ง่าย

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

ปัญหาด้านงบประมาณเพื่อนำมาปรับปรุงสถานที่ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภออยู่บนชั้น ๒ ของที่ว่าการอำเภอ สถานที่ไม่เหมาะสม สำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ และปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

๙. ข้อเสนอแนะ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีหน้าที่เกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาของฝ่ายปกครอง การร่วมชั้นสูตร พlichtพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและอาญา ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการทรมานและการกระทำให้บุคคลสูญหาย พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านกฎหมาย มีทักษะและมีความชำนาญงาน แต่ ตำแหน่งปลัดอำเภอมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบในฝ่ายต่างๆ ภายในที่ทำการปกครองอำเภอหรือ โยกย้ายระหว่างจังหวัดอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติหน้าที่ไม่ต่อเนื่อง และไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เห็นควรเพิ่มอัตรากำลัง โดยกำหนดตำแหน่งนิติกร ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอ เพิ่มอีก ๑ อัตรา

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน (ถ้ามี)

ช่องทาง Facebook ที่ว่าการอำเภอจตุรพักตรพิมาน ประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการ และการ ประชุมประจำเดือนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนันและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

