การบูรณาการการให้บริการประชาชน (SMART Service)

วรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา
ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงาน ก.พ.ร.

MAKE **SIMPLE** BE **MODERN**

23 มีนาคม 2558

1. ภาพรวมการบูรณาการการให้บริการภาครัฐ

2. บริบทของ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐ

3. บทบาทของหน่วยงานรัฐในการเตรียมตัวการบูรณาการการให้บริการภาครัฐ

ปัญหาการบริการของภาครัฐ

ตลอดช่วงชีวิตของประชาชน และตลอดวงจรธุรกิจ รวมถึงนักท่องเที่ยว ที่ต้องสัมผัสหรือใช้บริการภาครัฐ มักประสบปัญหาความไม่สะดวกและมีความลำบากในการรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบของความเป็นจริง โดยจากมุมมองและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว จำแนกปัญหาสำคัญ ๆ ของการให้บริการภาครัฐได้ 6 ข้อหลัก ๆ

เสียงสะท้อนจากภาคธุรกิจและประชาชน

1. ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อน
2. ไม่สะดวกเพราะต้องติดต่อหลายหน่วยงานและต้องมาด้วยตนเอง
3. ขอข้อมูล/เอกสารจำนวนมากที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
4. บริการใช้เวลานานและขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน
5. ติดตามสถานะได้ยาก
6. ขาดการป้องกันความเสี่ยงต่อการทุจริต

การปรับปรุงบริการภาครัฐโดยใช้หลักการ 8 ประการ (8 Guiding Principles)

การยกระดับบริการภาครัฐต้องกำหนดหลักการและแนวทางที่ชัดเจนเพื่อเป็นหลักพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐทั้งระบบ



การพัฒนาและยกระดับงานบริการภาครัฐทั้งระบบ

การเชื่อมโยงระบบงานบริการภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยยกระดับบริการ อำนวยความสะดวก ลดภาระประชาชน และภาคธุรกิจ... ในขณะเดียวกันการลดการติดต่อและการใช้ดุลยพินิจ ก็ย่อมสร้างความโปร่งใส และลดความเสี่ยงการทุจริต...

ผู้รับบริการจากภาครัฐ

ประชาชน | **ภาคธุรกิจ** | **นักท่องเที่ยว**

Service/ Experience Design

การออกแบบประสบการณ์ลูกค้าและงานบริการ (Service / Experience Design)

โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ

Layer 1

การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Interaction Management)

เคาน์เตอร์เซอร์วิส | แอพมือถือ | ผ่านทางออนไลน์ | โทรศัพท์

Layer 2

การให้บริการลูกค้า – ส่วนงานบริการระหว่างหน่วยงาน
(Service / Experience Management – Cross-Ministry Service Delivery)

Layer 3

Service Level Agreement (SLA)

การให้บริการลูกค้า – ส่วนงานบริการภายในแต่ละหน่วยงาน
(Service Delivery – per Ministry)

Governance

การกำกับดูแล (Governance)

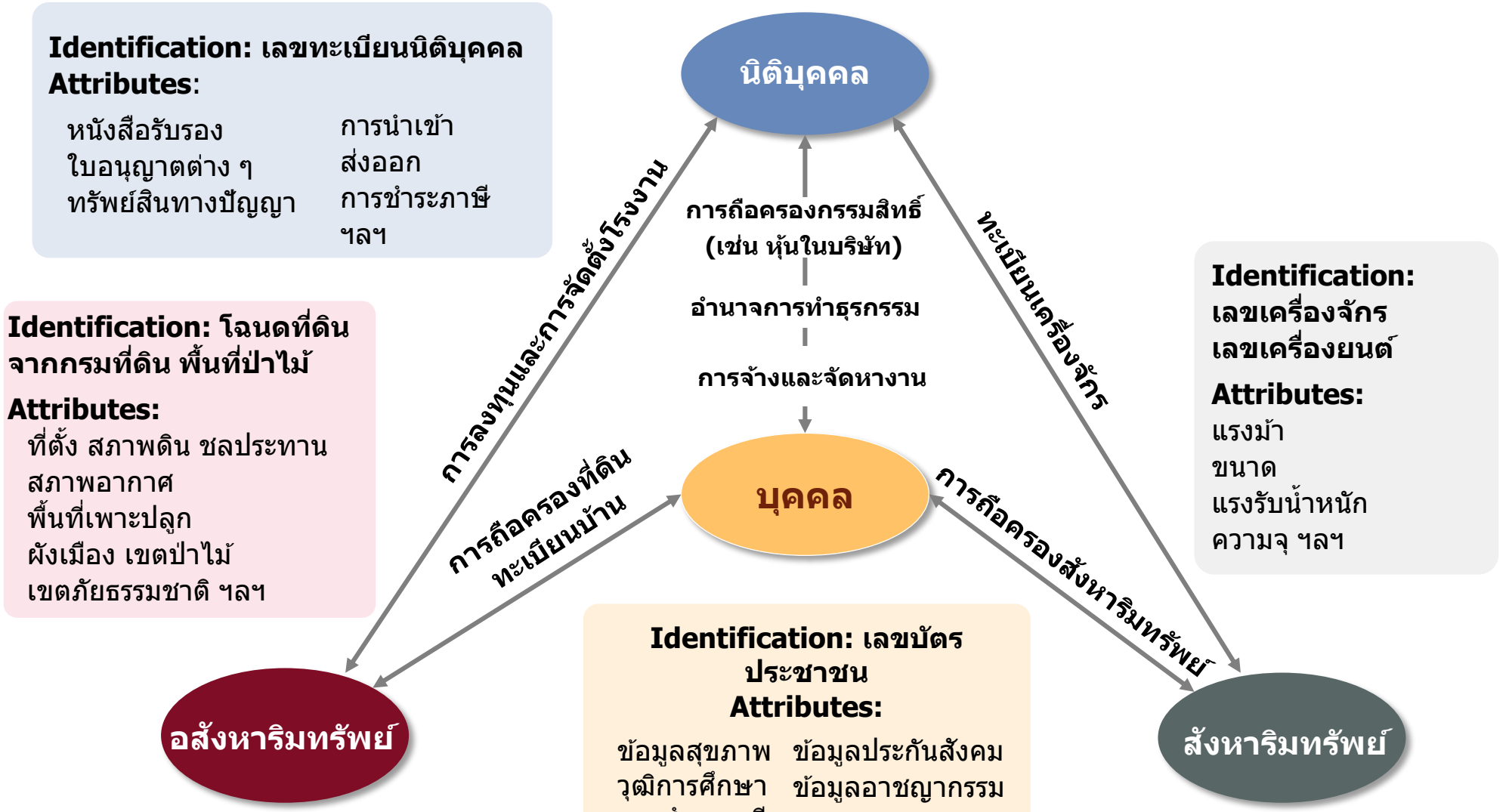
ได้แก่

Law & Compliance, เช่น **พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ**

Performance Management, Change Management, Human Resource Development, etc.

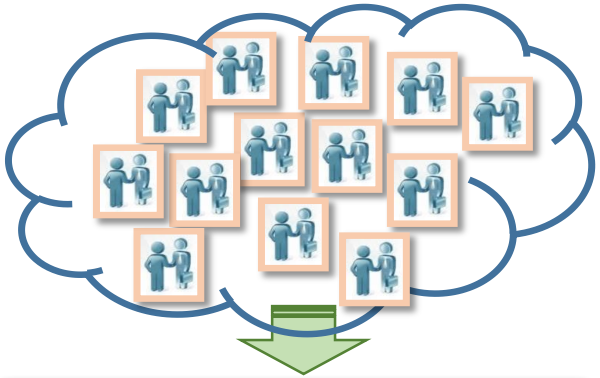
การเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภาครัฐ

... นอกจากนั้น แนวทางสำคัญอีกประการหนึ่งคือการเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐ เพื่อยกระดับบริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Services)



งานบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ (Focusing Area)

ในการดำเนินการ ได้สำรวจงานบริการภาครัฐทั้งหมดกว่า 3,000 บริการ แล้วจึงวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยยะกับวงจรชีวิตและธุรกิจ โดยวิเคราะห์จากจำนวน Transaction และจำนวนผู้เกี่ยวข้องเป็นหลัก...



> 3,000
งานบริการภาครัฐ

งานบริการหลัก
63 งานบริการ

ภาคธุรกิจ
21 งานบริการ

- การลงทุน (8)
- การค้า (13)

ประชาชน
17 งานบริการ

- การศึกษา (6)
- การเงิน (3)
- สาธารณสุข (2)
- งานทะเบียนราษฎร (6)

นักท่องเที่ยว
3 งานบริการ

- งานบริการท่องเที่ยว (3)

งานบริการร่วม
22 งานบริการ

- ความปลอดภัย (5)
- จ้าง/สมัครงาน (3)
- งานทะเบียนที่ดิน (3)
- ภาษี (3)
- งานบริการข้อมูล (8)

โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การยกระดับประสิทธิภาพและบูรณาการงานบริการภาครัฐ เป็นการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีขอบเขตการดำเนินการเพื่อรองรับการขับเคลื่อนให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้

Thailand Gateway

บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ | ให้ข้อมูลงานบริการภาครัฐที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย และเป็นปัจจุบันในจุดเดียว

ภาคธุรกิจ | ประชาชน | นักท่องเที่ยว

บริการด้านการลงทุน |

- พัฒนาระบบออนไลน์ บริการธุรกรรมครอบคลุมงานบริการด้านการลงทุนสู่การผลิต

บริการด้านการค้า |

- พัฒนาระบบออนไลน์ครอบคลุมครบวงจรการบริการธุรกรรม สำหรับการนำเข้า-ส่งออก และการค้า

บริการประชาชน |

- การลดสำเนากระดาษเพื่อบริการประชาชน (SMART Service)
- การยืนยันตัวตนไร้เอกสาร (Paperless Identification)
- การรับบริการ e-Service ภาครัฐ ผ่านระบบ Single Sign-On
- เพิ่มขีดความสามารถ และขยายช่องทางบริการ
  - *BMA Kiosks*
  - *Bus Mobile Service Center*
  - *Registration Expansion*

อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

- เว็บไซต์ท่องเที่ยว (Journey Planning)
- แอพพลิเคชั่นการเดินทางในกรุงเทพฯ
- พัฒนาศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (1155)
- การออกวีซ่าผ่านทางออนไลน์

Support Functions | สนับสนุนการดำเนินงานของ Thailand Gateway

- ออกแบบสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การพัฒนาด้านมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- การสื่อสารสร้างความเข้าใจ

การดำเนินการด้านสารสนเทศ

การจัดทำ IT Architecture เป็นการวางแนวทางและกำหนดกรอบด้านเทคนิคเพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของโครงการและใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

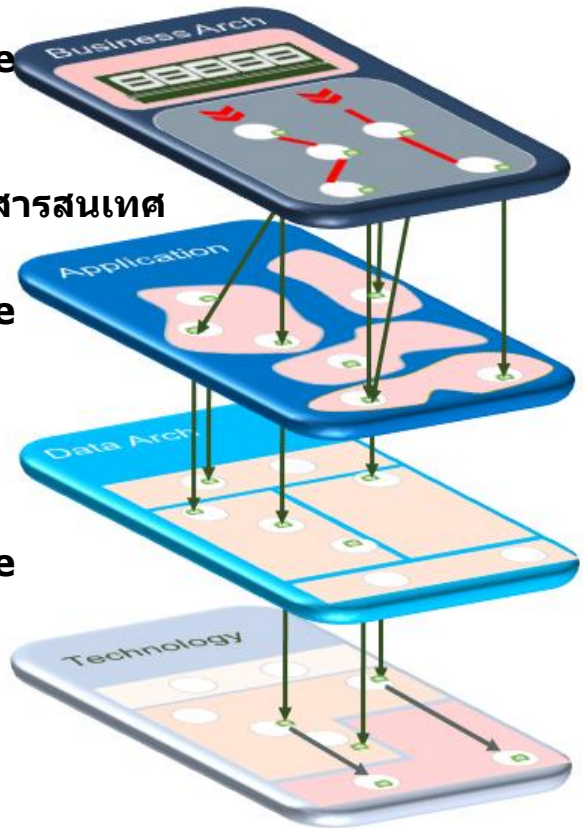
IT Architecture

1. ด้านพันธกิจ Business Architecture

2. ด้านระบบสารสนเทศ Application Architecture

3. ด้านข้อมูล Data Architecture

4. ด้านเทคโนโลยี Technology Architecture



การลงทุนด้าน IT ตอบสนองวิสัยทัศน์และคุ้มค่า

- ✓ ระบบที่สามารถตอบโจทย์ของโครงการสอดคล้องกับกระบวนงานและนำไปใช้ได้จริง
- ✓ ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ
- ✓ ธุรกรรมและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย สามารถใช้ทดแทนเอกสารกระดาษได้อย่างยั่งยืน
- ✓ ข้อมูลที่พร้อมใช้และได้มาตรฐาน จะทำให้ระบบใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อต่อยอดได้
- ✓ โครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคง สามารถรองรับการเติบโต จะเพิ่มความเชื่อมั่นให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลาย

1. ภาพรวมการบูรณาการการให้บริการภาครัฐ

2. บริบทของ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐ

3. บทบาทของหน่วยงานรัฐในการเตรียมตัวการบูรณาการการให้บริการภาครัฐ

พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติอนุญาตของทางราชการ

จากปัญหาและสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดความยุ่งยากต่าง ๆ ในการขออนุญาต ทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการขออนุญาตจากทางราชการ และยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการป้องกันการทุจริต ทำให้ต้องมีการออกกฎหมายขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือ เพื่อขจัดอุปสรรค ทำให้ได้ผลผลิต 4 ประการที่สำคัญ คือ คู่มือประชาชน ศูนย์บริการร่วม ศูนย์รับคำขออนุญาต และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ

พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

กฎหมายกลางเพื่อกำหนดมาตรฐานและครอบคลุมทุกงานบริการ

ประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ

- ทราบแนวปฏิบัติในการมารับบริการอย่างชัดเจน
- ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีความโปร่งใส
- ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
- ลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชั่น

ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ และประเทศ

- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ผลที่เกิดจาก พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ

คู่มือสำหรับประชาชน (ม.7,17)

- หน่วยงานภาครัฐจัดทำคู่มือภายใน 180 วัน
- คู่มือสำหรับประชาชนต้องมี หลักเกณฑ์+วิธีการ+เงื่อนไข+ขั้นตอน+ระยะเวลาที่ใช้+รายการเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด
- ต้องปิดประกาศ /เผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้
- ก.พ.ร.ต้องรวบรวม ตรวจสอบการบริการตามหลัก GG และให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการบริการแก่ ครม.

ศูนย์บริการร่วม (ม.7)

"การบูรณาการงานบริการภายในกระทรวง/จังหวัด"

- ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำขอและให้ข้อมูลการอนุญาต ณ ที่เดียว ตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด
- ก.พ.ร. กำหนดแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการร่วม ภายใน180 วันจากวันที่ประกาศใช้ พ.ร.บ.ฯ

ศูนย์รับคำขออนุญาต (ม.14-16)

"การบูรณาการงานบริการระหว่างหน่วยงาน"

- ในกรณีจำเป็นและสมควร เสนอ ครม.จัดตั้งศูนย์ฯ
- สามารถจัดตั้งได้โดย พ.ร.ฎ.ตามความจำเป็น ฐานะเป็นส่วนราชการของ นร.
- ก.พ.ร. ศึกษาเพื่อเตรียมการจัดตั้งศูนย์รับคำขอฯ
- รับคำขอฯ ตรวจเอกสาร / คำขอ ให้ข้อมูล และส่งต่อคำขอไปยังหน่วยงานอนุญาต และติดตามสถานะคำขอ

ผู้อนุญาต (ม.8,9,10,11,13)

- ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและเอกสาร หากไม่ครบ/ไม่ถูกต้อง ต้องแก้ไขทันทีหรือลงนามในบันทึกให้รับรู้ทั้ง 2 ฝ่าย และขอเพิ่มได้เพียงครั้งเดียว
- กรณีที่ถูกต้องครบถ้วนตามคู่มือฯแล้ว จะเรียกเอกสารเพิ่มอีกไม่ได้ หากปฏิเสธคำขอโดยอ้างว่าเอกสารไม่ครบ/คำขอไม่สมบูรณ์ไม่ได้ ยกเว้นความประมาท/ทุจริตของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องรับโทษทางวินัย/ดำเนินคดี
- ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาตามคู่มือฯ และแจ้งให้ทราบภายใน 7 วันหลังจากแล้วเสร็จ
- กรณีล่าช้าต้องแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ยื่นฯ ทุก 7 วันจนแล้วเสร็จ และสำเนาถึง ก.พ.ร.

หากไม่แจ้งทั้งกรณีแล้วเสร็จ/ล่าช้า มีโทษเท่ากับกระทำ/ละเว้นกระทำการทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น

- ก.พ.ร.พิจารณาว่า การให้บริการขาดประสิทธิภาพ / ล่าช้าเกินเหตุ ต้องรายงานต่อ ค.ร.ม.และเสนอแนะข้อปรับปรุง
- ต้องพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทน เสนอต่อ ครม. ทุก 5 ปี (หรือเร็วกว่านั้นก็ได้)

ต่ออายุใบอนุญาตอัตโนมัติเมื่อชำระค่าธรรมเนียม (ม.12)

- หากใบอนุญาตมีอายุ อาจกำหนดโดยมติ ครม. ให้ถือว่าการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุ = การต่อ / การยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กว่า 40,227 แห่ง

ส่วนราชการ	องค์การมหาชน	รัฐวิสาหกิจ	สถาบันการศึกษา	จังหวัด	อปท.	หน่วยงานของรัฐอื่นๆ
145	53	58	> 32,000	76	7,853	42

พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ คือ รากฐานสำคัญในการยกระดับงานบริการภาครัฐ

พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกคือรากฐานสำคัญในการพัฒนายกระดับงานบริการภาครัฐ... โดยคู่มือสำหรับประชาชนจะทำให้ข้อมูลบริการภาครัฐมีความชัดเจน ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ

ผู้รับบริการจากภาครัฐ

ประชาชน | **ภาคธุรกิจ** | **นักท่องเที่ยว**

Service/ Experience Design

การออกแบบประสบการณ์ลูกค้าและงานบริการ (Service / Experience Design)

โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ

Layer 1

การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Interaction Management)

เคาน์เตอร์เซอร์วิส | แอพมือถือ | ผ่านทางออนไลน์ | โทรศัพท์

Layer 2

การให้บริการลูกค้า – ส่วนงานบริการระหว่างหน่วยงาน
(Service / Experience Management – Cross-Ministry Service Delivery)

Service Level Agreement (SLA)

Layer 3

การให้บริการลูกค้า – ส่วนงานบริการภายในแต่ละหน่วยงาน
(Service Delivery – per Ministry)

Governance

การกำกับดูแล (Governance)

ได้แก่

Law & Compliance, เช่น **พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ**

Performance Management, Change Management, Human Resource Development, etc.

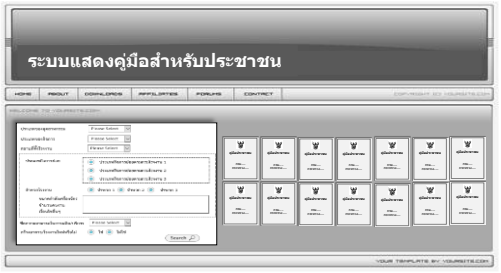
ข้อมูลงานบริการภาครัฐที่ชัดเจน

ข้อมูลงานบริการที่ได้จากคู่มือสำหรับประชาชนใน พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ ทำให้ข้อมูลบริการภาครัฐมีความชัดเจนขึ้นในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถตอบโจทย์ของธุรกิจ/ประชาชนได้ทั้งหมด เนื่องจากเป็นงานบริการเฉพาะในแต่ละกรม แต่ในมุมมองธุรกิจ/ประชาชน การขออนุญาตต้องติดต่อหลายหน่วยงาน ดังนั้น หากนำข้อมูลมาร้อยเรียงในรูปแบบที่มีความเชื่อมโยงกัน End-To-End ตามมุมมองของผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง

คู่มือสำหรับประชาชน



แต่ละหน่วยงานจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของแต่ละหน่วยงาน (ม.7)



ระบบเว็บไซต์ศูนย์กลางการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

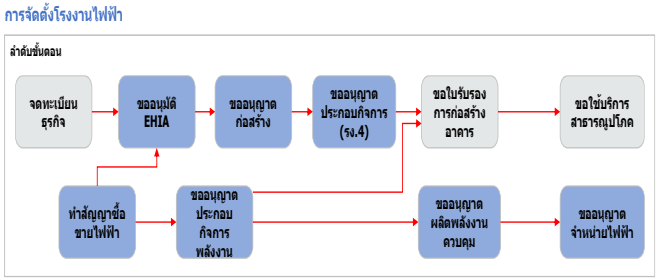
"คู่มือสำหรับประชาชน" บอกขั้นตอน ระยะเวลา ตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ ในการรับการอนุมัติอนุญาต ทำให้สามารถแก้ปัญหาเรื่องข้อมูลภาครัฐไปได้บางส่วน เช่น

- ทำให้มีรายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขต่าง ๆ ของการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน
- ระบบเว็บไซต์ศูนย์กลางการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนช่วยให้การค้นหาข้อมูลง่ายขึ้นพอสมควร
- ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ชัดเจน และมีความถูกต้องมากขึ้น

แต่เนื่องจากคู่มือสำหรับประชาชน เป็นข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน และเป็นข้อมูลการให้บริการเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติอนุญาตเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการในมุมมองผู้รับบริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้อมูลบริการที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกันหลายหน่วยงาน

ระบบศูนย์กลางสารสนเทศบริการข้อมูลภาครัฐ



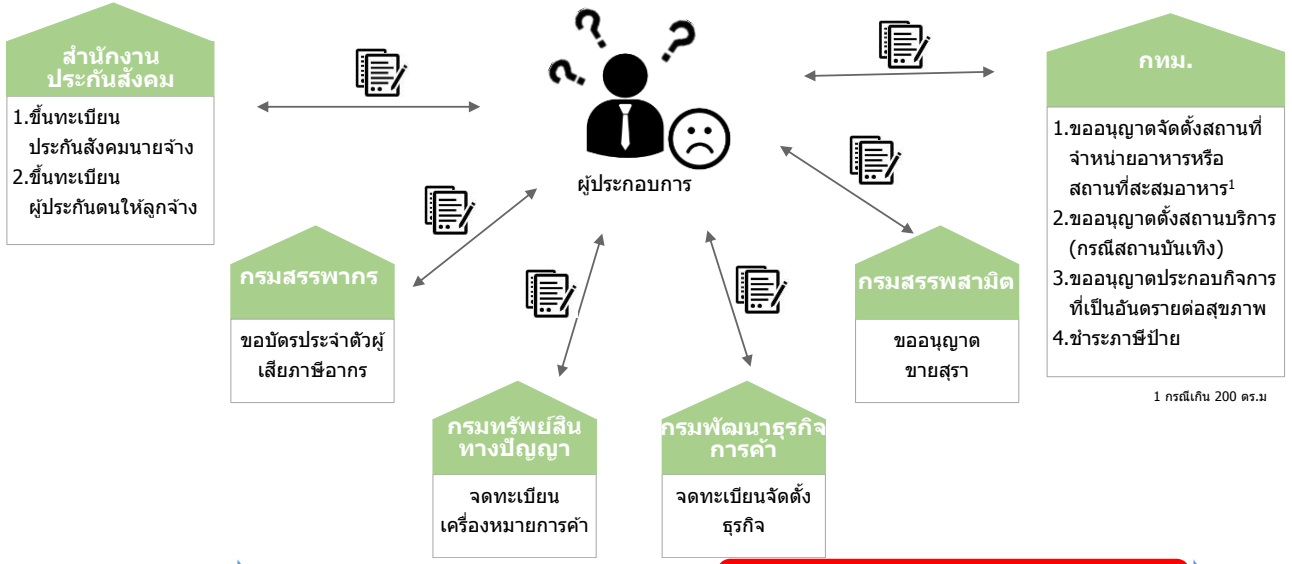


ต่อยอดข้อมูลจากคู่มือสำหรับประชาชน ร้อยเรียงข้อมูลเพื่อให้บริการตามมุมมองและความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม พัฒนาเป็นระบบ "ศูนย์กลางสารสนเทศข้อมูลบริการภาครัฐ"

ข้อมูลบริการที่เป็นไปตามมุมมองความต้องการของผู้รับบริการ

พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกคือรากฐานสำคัญในการพัฒนายกระดับงานบริการภาครัฐ... โดยคู่มือสำหรับประชาชนจะทำให้ข้อมูลบริการภาครัฐมีความชัดเจน ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ

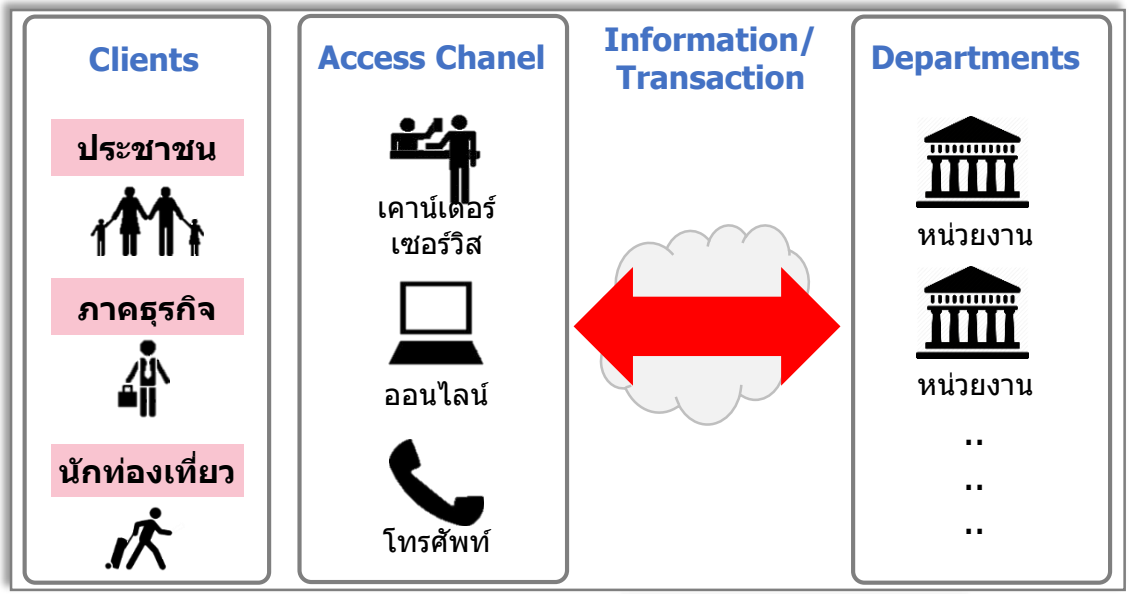
ติดต่อ 6 หน่วยงาน อย่างน้อย 12 คำขอ และใบอนุญาต



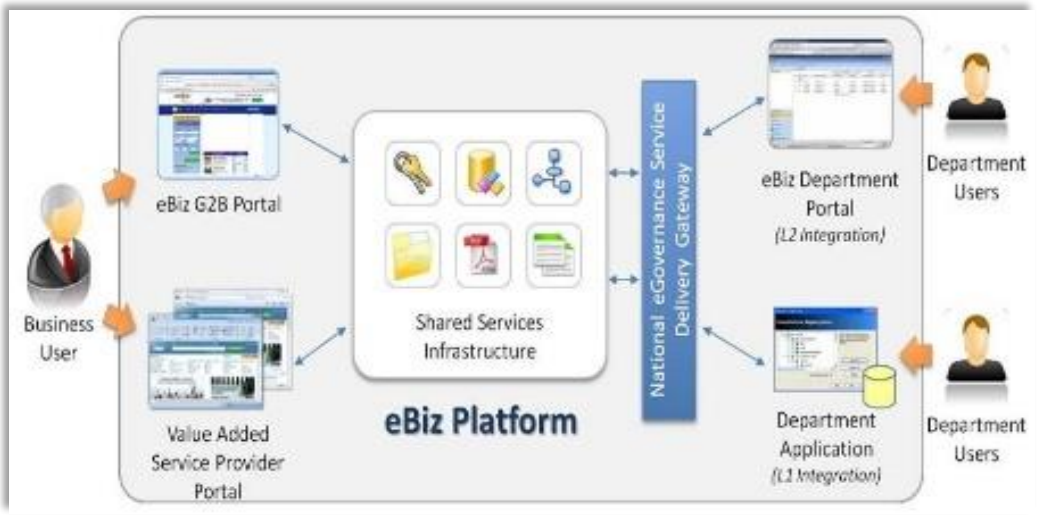
ตัวอย่าง – การเปิดร้านอาหาร	*No Idea???*	*Information by Functions*	*Integrated Information*	*Transaction*
	0. As-Is	**1. พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ + เว็บศูนย์กลางเผยแพร่คู่มือฯ**	**2. Information One Stop Service**	**3. Business One Stop Service**
ใบอนุญาต	???	10 ใบ *(ไล่ดูทีละหน่วยงาน)*	10 ใบ	8 ใบ
หน่วยงาน	???	7 หน่วย *(ไล่ดูเองตามคู่มือของแต่ละหน่วยงาน)*	7 หน่วย	1 หน่วย (One Stop Service)
เอกสาร	???	50 เอกสาร (ไล่ดูเองตามคู่มือแต่ละหน่วยงาน)	50 เอกสาร	10 เอกสาร
ระยะเวลา	???	3 เดือน (บวกรวมของแต่ละหน่วยงานเอง)	3 เดือน Tracking ได้ (Manual)	1 เดือน Tracking ได้ (Automate)

ยกระดับจากข้อมูลงานบริการ ไปสู่ธุรกรรมบริการของภาครัฐ

ในระยะต่อไป และระยะยาว การบริการ/การอนุมัติอนุญาตของภาครัฐ ควรเป็นระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Online Transaction) เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดการติดต่อระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ อันจะทำให้การทุจริตลดลง...



Business



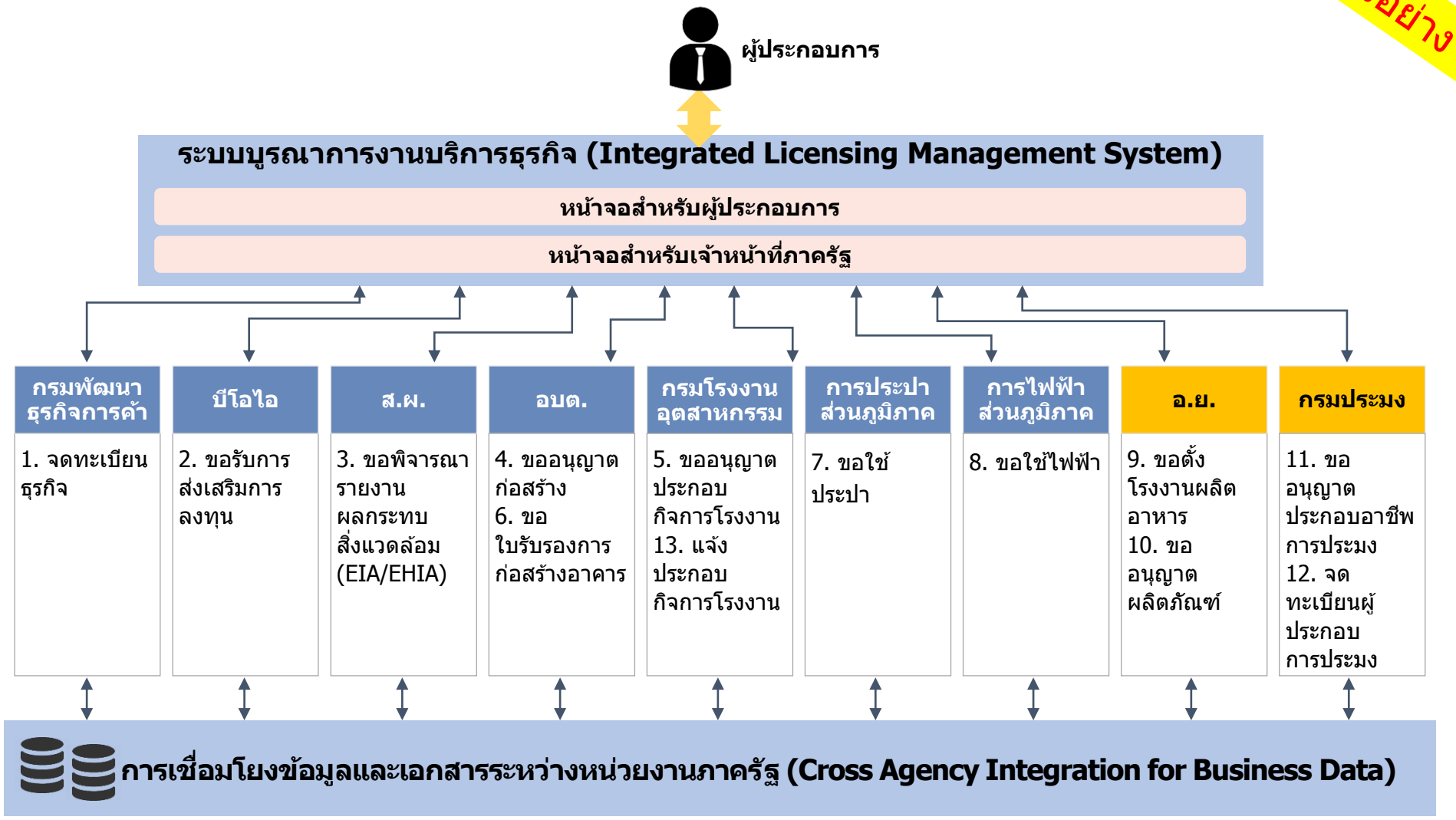
Citizen



ยกระดับจากข้อมูลงานบริการ ไปสู่ธุรกรรมบริการของภาครัฐ

ตัวอย่างของการให้บริการบูรณาการงานบริการธุรกิจด้านการลงทุนสู่การผลิต...

- ตัวอย่าง -



หมายเหตุ ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนอื่นๆ ขึ้นกับประเภทอุตสาหกรรม

หมายเหตุ: กรณีโรงงานประเภทที่ 3 ตั้งอยู่ในในต่างจังหวัด

1. ภาพรวมการบูรณาการการให้บริการภาครัฐ

2. บริบทของ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐ

3. บทบาทของหน่วยงานรัฐในการเตรียมตัวการบูรณาการการให้บริการภาครัฐ

การสนับสนุนการขับเคลื่อนดำเนินการ

การบริหารโครงการ

Change Management และ
การสื่อสารสร้างความเข้าใจ

TRANSFORMATION

กฎหมายและกฎระเบียบ

มาตรฐาน
และความมั่นคงปลอดภัย

ซอฟต์แวร์และ
โครงสร้างพื้นฐาน

การสนับสนุนการดำเนินการ - สมรรถนะขององค์กรและบุคลากร

เพื่อรองรับการขับเคลื่อนการยกระดับงานบริการภาครัฐในอนาคตที่มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนงานบริการภาครัฐ หน่วยงานรัฐต้องเตรียมความพร้อมด้านสมรรถนะให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่จะเปลี่ยนไปในอนาคต

การทำงานของหน่วยงานภาครัฐในอนาคต



1) เพิ่มขีดความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงาน
2) เพิ่มความเข้าใจในภาพรวมของเนื้อหางานบริการภาครัฐ
3) เพิ่มการทำงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง
4) เป็นการทำงานแบบเชิงรุกโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Proactive Service Provider)

อุปสรรค:

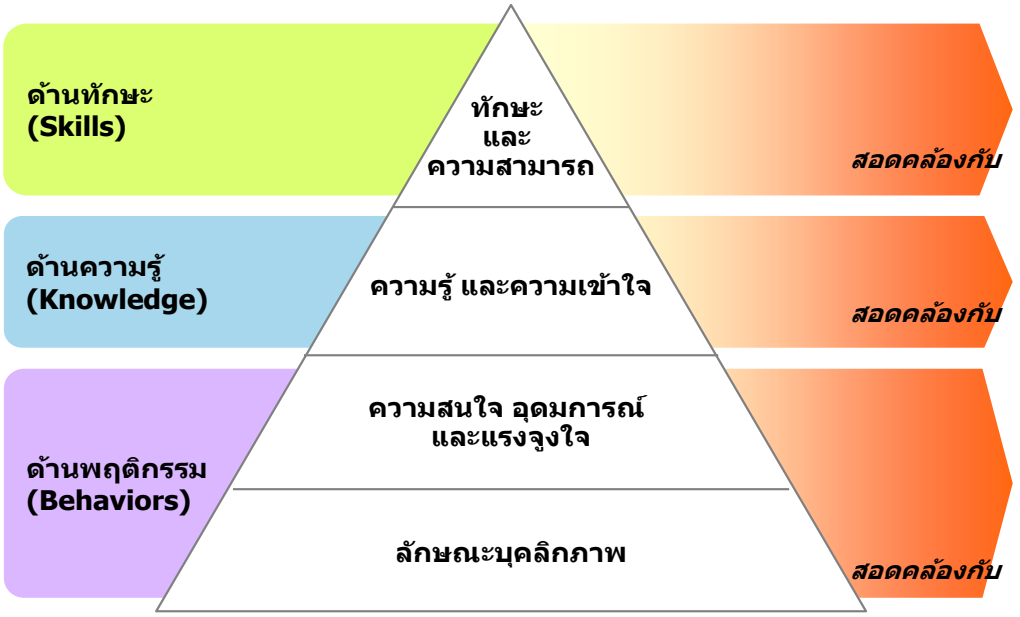
รูปแบบสมรรถนะในปัจจุบันไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนการทำงาน ภายใต้โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐในอนาคต



คุณลักษณะส่วนบุคคล



สมรรถนะขององค์กร



สมรรถนะทางเทคนิค (Functional/ Technical Competencies)
ทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการทำงาน

สมรรถนะด้านเนื้อหาความรู้ (Content Competencies)
ความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน

สมรรถนะเชิงพฤติกรรม (Behavioral Competencies)
ลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่จำเป็นในการทำงาน

การสนับสนุนการดำเนินการ - การบริหารสมรรถนะของบุคลากร

การวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) เช่น การคัดเลือกบุคลากร การจัดฝึกอบรม การบริหารผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน ฯลฯ ถือเป็นส่วนสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่หน่วยงานต้องเตรียมพร้อมให้ทันต่อการยกระดับงานบริการภาครัฐในอนาคต

การเตรียมพร้อมบริหารสมรรถนะ

การคัดเลือกบุคลากร (Selection & Staffing)

- จำแนกและคัดเลือกบุคลากรเข้าองค์กร โดยพิจารณาบนพื้นฐานของผลการดำเนินงาน และระดับสมรรถนะ

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

- กำหนดรูปแบบสมรรถนะที่เป็นมาตรฐาน และตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้หัวหน้างานสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

การวางแผนสู่ความสำเร็จ (Succession/Development Planning)

- ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่โดดเด่น และได้รับผลการประเมินที่ดีอย่างต่อเนื่อง

การประเมินผลงาน (Assessment)

- จัดอันดับคะแนนโดยรวม (overall rating) เพื่อใช้ประเมินผลงาน กำหนดทิศทางในสายงาน ให้คำแนะนำ และจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากร

การฝึกอบรม (Training & Learning)

- กำหนดหลักสูตรการเรียนรู้และการฝึกอบรมที่ควรมี โดยพิจารณาจากผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร

ผลตอบแทนและรางวัล (Rewards and Recognition)

- สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ผลตอบแทนและรางวัลที่เหมาะสม รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของผลการดำเนินงานของบุคลากร

การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ (Coaching & Mentoring)

- กำหนดกรอบแนวคิดที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้อ้างอิงรายละเอียดของทักษะและขีดความสามารถ เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

Thank You!

