

แนวทาง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ที่มา

๑. หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการ ดังนี้

๑) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มีใช้กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

๒) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

๓) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมไทย เป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

๔) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และขจัดกาผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

๕) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

๖) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหารต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้น ในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

๒. แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๑)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุก ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการซื้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ การนำหลักกระบวนการรับประกันคุณภาพการให้บริการมาใช้ การเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางที่หลากหลาย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ การจำแนกกลุ่มผู้ให้บริการ การเปิดช่องทางการร้องเรียนขอความเป็นธรรมที่หลากหลาย ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การพัฒนาองค์กรให้มีขีดความสามารถสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มุ่งเน้นการพัฒนาส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ สู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์กร ที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบอย่างง่าย มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น การปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจ หรือบริบทในภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ยกกระตือรือร้นพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการ โดยมุ่งเน้นให้มีขีดสมรรถนะและมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการ ตลอดทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม ฯลฯ

๓. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมที่ดิน (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

ภายใต้วิสัยทัศน์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมกรมที่ดิน “ส่งเสริมให้ข้าราชการเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยใช้หลักธรรมาภิบาล เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้รับบริการ” กรมที่ดิน ได้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมที่ดิน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การส่งเสริมบุคลากรกรมที่ดินให้ได้รับการพัฒนา และยกระดับจิตใจเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ปลุกจิตสำนึกการต่อต้านการทุจริต และการรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ยุทธศาสตร์ที่ ๔ สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

๔. ข้อบังคับกรมที่ดิน ว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน

ภายใต้วิสัยทัศน์ในการ “เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการการบริการ ระดับสากล” และ พันธกิจ คือ ๑) ค้ำครองสิทธิที่ดินที่คืนให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย ๒) บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชน ความเป็นเอกภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งเชิงนโยบายและการปฏิบัติ ๓) เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศ เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ๔) ให้บริการด้านการทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีความทันสมัย บริการออนไลน์

ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล พร้อมทั้งมีบุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศ ที่มีขีดความสามารถสูง ในระดับสากล จึงกำหนดข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อเป็นการเสริมสร้าง จิตสำนึกที่ถูกต้องของข้าราชการกรมที่ดิน ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุ วัตถุประสงค์ และพันธกิจของกรมที่ดิน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ อารังไว้ ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติภูมิของกรมที่ดิน อันจะส่งผลให้ได้รับความเชื่อถือ ศรัทธา และไว้วางใจจากประชาชน

แนวคิด

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี กรมที่ดิน จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้กลไกการบริหารงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา โดยการนำหลักการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ทั้งในส่วนของ การปรับปรุงประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพ และการเสริมสร้าง ขีดสมรรถนะ ตามหลักธรรมาภิบาล กล่าวคือ

๑) การปรับปรุงประสิทธิภาพ และพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี การจัดแบ่งงาน และบุคลากร

๒) การเสริมสร้างขีดสมรรถนะ ประกอบด้วย องค์กรและบุคลากร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ สู่ความเป็นเลิศ

แนวทาง

๑. การกำหนดจุดเน้นการพัฒนา/แก้ปัญหา

ในการสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ภายใต้โครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” จำเป็นต้องมีการกำหนดจุดเน้นในการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ดังนี้

๑.๑ การพัฒนา/แก้ปัญหาด้านระบบงานบริการ

โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการไทย ภายใต้แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๑) และ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และโปร่งใส ในการให้บริการตามโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

๑.๒ การพัฒนา/แก้ปัญหาด้านบุคลากร

โดยมุ่งเน้นการพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมที่ดิน และแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดและป้องกันการปราบปรามการทุจริตประพฤติ มิชอบ กรมที่ดิน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และโปร่งใส ในการให้บริการตามโครงการ “สำนักงานที่ดิน ทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

๑.๓ การพัฒนา/แก้ปัญหาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยมุ่งเน้นความสะดวกและสบายของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความใส่ใจในการให้บริการ ตามโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

๑.๔ การพัฒนา/แก้ปัญหาในด้านอื่น ๆ

โดยมุ่งเน้นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสุขภาพอนามัย ฯลฯ เพื่อให้เกิดความใส่ใจในการให้บริการ ตามโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณ

๒. การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

ในการตอบสนองแนวทางและการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม รวมทั้งความเชื่อมั่น ศรัทธาของประชาชน จำเป็นจะต้องสื่อสารเพื่อถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจแนวทางและนำไปปฏิบัติ ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างกว้างขวางผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย

๓. การประเมินผลการดำเนินงาน

๓.๑ การกำหนดกรอบประเมินผล

ในการประเมินผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องกำหนดกรอบการประเมินผลให้เป็นไปตามจุดเน้นของการพัฒนา ทั้งทางด้านระบบงานบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านอื่น ๆ โดยกำหนดประเด็นการประเมินที่มีความสัมพันธ์กันในแต่ละด้าน

๓.๒ การกำหนดตัวชี้วัด

เพื่อให้สะท้อนถึงกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จะต้องกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละประเด็น ตั้งแต่ Input Process และ Output/Outcome โดยวัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

๓.๓ การประเมินผล

๑) การรายงานผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลสำนักงานที่ดินทุกแห่งจะต้องนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไปสู่การปฏิบัติ แล้วรายงานผลให้กรมที่ดินทราบตามตัวชี้วัดภายในเวลาที่กำหนด

๒) การประเมินผล

ในการประเมินผลการดำเนินงานจะต้องวัดผลสำเร็จเชิงเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานที่ดิน ระดับจังหวัด ระดับสาขา/ส่วนแยก และระดับอำเภอ ตามเกณฑ์การประเมินโดยให้คะแนนถ่วงน้ำหนัก พร้อมทั้งมอบรางวัลให้สำนักงานที่ดินที่ได้ผลคะแนนระดับดีเด่นตามแนวทางที่กรมที่ดินกำหนด

.....