

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ที่มา

๑. หลักธรรมาภิบาล

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

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

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

๓) หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมไทย เป็นสังคมที่เปิดเผยมูลข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

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

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

๖) หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้น ในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยรวม

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

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุก ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ การนำหลักระบบการรับประกันคุณภาพการให้บริการมาใช้ 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 ยกระดับการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการ โดยมุ่งเน้นให้มีขีดสมรรถนะและมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการ ตลอดทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม ฯลฯ

๓. คำขวัญ (Motto) กระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการพิเศษเพื่อมอบเป็นของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชน ภายใต้แนวคิด มหาดไทยบำบัดทุกข์ สร้างสุขทั่วไทย รวม ๑๗ งาน และเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๗ โดยในส่วนของกรมที่ดิน ได้รับผิดชอบการดำเนินงาน “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม และเพื่อให้การติดตามประเมินผลการดำเนินโครงการฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ กระทรวงมหาดไทย จึงแต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการดำเนินโครงการฯ ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๑๖๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลการดำเนินโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

๔. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมที่ดิน

ภายใต้วิสัยทัศน์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมกรมที่ดิน “ส่งเสริมให้ข้าราชการเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยใช้หลักธรรมาภิบาล เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้รับบริการ” กรมที่ดิน ได้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม กรมที่ดิน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ที่เอื้อต่อการหล่อหลอมให้ข้าราชการมีมีโนสุจริต ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้เอื้อต่อการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การกำหนดบรรทัดฐานทางจริยธรรม และจรรยาข้าราชการ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร เพื่อเป็นต้นแบบให้ข้าราชการ

ได้เรียนรู้และปฏิบัติตาม ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาลของข้าราชการและหน่วยงานภาครัฐ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างราชการใสสะอาด และ ป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๕. แผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ กรมที่ดิน ภายใต้นโยบายที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ให้ความสำคัญ และมีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทาง ป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริต ประพฤติมิชอบ ในส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบได้ กรมที่ดินจึงได้กำหนดแผนสร้างราชการใสสะอาดและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ กรมที่ดิน ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) ประกอบด้วย ๑ ด้าน ๒ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ด้าน : การรักษาวินัยของข้าราชการ/การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม/การเสริมสร้างการมีวินัยและจริยธรรม ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างราชการใสสะอาดและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และยุทธศาสตร์ที่ ๒ ส่งเสริมให้มีระบบ/กระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และเปิดเผย มีระบบการป้องกันการทุจริต มีการติดตามและการรายงานผล

๖. ข้อบังคับกรมที่ดิน ว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน

ภายใต้วิสัยทัศน์ในการ “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติสู่การบริการที่เป็นเลิศ” และพันธกิจคือ พัฒนาระบบฐานข้อมูลแผนที่และข้อมูลที่ดิน เพื่อสนับสนุนการถือครองที่ดินและการใช้ประโยชน์ให้สอดคล้องตามเกณฑ์การผังเมือง ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น บริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กรมที่ดินจึงกำหนดข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ถูกต้องของข้าราชการกรมที่ดิน ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจของกรมที่ดิน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ อารังไว้ซึ่งศักดิ์ศรีเกียรติภูมิของกรมที่ดิน อันจะส่งผลให้ได้รับความเชื่อถือ ศรัทธา และไว้วางใจจากประชาชน

แนวคิด

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี กรมที่ดินจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้กลไกการบริหารงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา โดยการนำหลักการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้งในส่วนของการปรับปรุงประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพ และการเสริมสร้างขีดสมรรถนะ ตามหลักธรรมาภิบาล กล่าวคือ

๑) การปรับปรุงประสิทธิภาพ และพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี การจัดแบ่งงาน และบุคลากร

๒) การเสริมสร้างขีดสมรรถนะ ประกอบด้วย องค์กรและบุคลากร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สู่ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”
๓. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ สู่ความเป็นเลิศ

แนวทาง

๑. การกำหนดจุดเน้นการพัฒนา/แก้ปัญหา

ในการสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ภายใต้โครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” จำเป็นต้องมีการกำหนดจุดเน้นในการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ดังนี้

๑.๑ การพัฒนา/แก้ปัญหาด้านระบบงานบริการ

โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ภายใต้แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๑) และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และโปร่งใส ในการให้บริการตามโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

๑.๒ การพัฒนา/แก้ปัญหาด้านบุคลากร

โดยมุ่งเน้นการพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมที่ดิน และแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ กรมที่ดิน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และโปร่งใส ในการให้บริการตามโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

๑.๓ การพัฒนา/แก้ปัญหาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยมุ่งเน้นความสะดวกและสบายของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความใส่ใจในการให้บริการตามโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

๑.๔ การพัฒนา/แก้ปัญหาด้านอื่น ๆ

โดยมุ่งเน้นการแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสุขภาพอนามัย ฯลฯ เพื่อให้เกิดความใส่ใจในการให้บริการ ตามโครงการ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ รวดเร็ว 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

.....