แผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐

กลุ่มงานอำนวยการและประชาสัมพันธ์
สำนักงานเลขานุการกรม
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กันยายน ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ ๑

๑.๑ ความเป็นมา ๑

๑.๒ ปัจจัยในการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๐ ๓

๑.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ๔

๑.๒.๒ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ ๔

๑.๒.๓ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ๕

๑.๒.๔ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๕

๑.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ๕

๑.๒.๖ แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ป (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของกรมส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ๖

บทที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการจัดทำแนวทางการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๗

๒.๑ การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (Mckinsey’s 7s) ๗

๒.๒ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร (PESTEL) ๑๐

๒.๓ การวิเคราะห์ภาพรวมองค์กร (SWOT) ๑๕

๒.๔ การเชื่อมโยงปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อกำหนดกลยุทธ์ (TOWS Matrix) ๑๗

บทที่ ๓ การวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Drivers) ๑๘

บทที่ ๔ แผนกลยุทธ์ศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐ ๒๐

๔.๑ แนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒๐

๔.๒ แนวทางการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒๒

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑ เครื่องมือการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร Mckinsey's 7s ๘

ภาพที่ ๒ เครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร PESTEL ๑๐

ภาพที่ ๓ ปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Drivers) ๑๘
ของของการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

ภาพที่ ๔ แนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. ๒๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗- ๒๕๗๐

ภาพที่ ๕ โครงสร้างแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประจำปีงบประมาณ ๒๒
พ.ศ. ๒๕๖๗- ๒๕๗๐

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (PESTEL) ๑๑

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ภาพรวมภายในองค์กร (SWOT) ด้านจุดแข็งและจุดอ่อน ๑๕

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ภาพรวมภายนอกองค์กร (SWOT) ด้านโอกาสและอุปสรรค ๑๖

ตารางที่ ๔ การเชื่อมโยงปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ (TOWS Matrix) ๑๗

ตารางที่ ๕ แผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐ ๒๕

ตารางที่ ๖ แผนปฏิบัติการด้านศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๓๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ บทบัญญัติหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๙ รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ที่มิใช่ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่บัญญัติขึ้นเพื่อรองรับสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามอำนาจ หน้าที่และภารกิจของหน่วยงานฯ นอกจากนี้ยังให้มีการเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐและเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการรูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำ งาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) เป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการรูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี ๒๕๖๑ แต่เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประกอบกับปัจจุบัน สผ. มีที่ตั้งสำนักงานชั่วคราว ณ อาคารทิปโก้ ๒ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เลขที่ ๑๑๘/๑ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ ส่งผลให้ สผ. ยังไม่สามารถดำเนินการด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามปัจจุบัน สผ. ยังคงมุ่งเน้นที่จะเตรียมพร้อมในการให้บริการประชาชน จึงได้ศึกษาและจัดทำแนวทางการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ขึ้น โดยมุ่งเน้นการตอบโจทย์พันธกิจและภารกิจ รวมทั้งค่านิยมหลักขององค์กร เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานและการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกของ สผ. ให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพต่อไป

วิสัยทัศน์ (Vision)

ประเทศไทยเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อประชาชน

พันธกิจ (Mission)

(๑) กำหนดนโยบาย แผน มาตรการ การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒) กำกับดูแล ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) สนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านกลไกกองทุนสิ่งแวดล้อมและการอุดหนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๔) ประสานความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศและต่างประเทศ ในอนุสัญญาระหว่างประเทศด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

วัฒนธรรมองค์กร (Culture)

มองผลประโยชน์ชาติ มุ่งสร้างเครือข่าย แม่นในหลักการ มั่นในคุณธรรม

ค่านิยมหลัก (Core Value)

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดค่านิยมหลัก (Core Value) เพื่อช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีแนวความคิด ความเชื่อ และปรับพฤติกรรมการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้แผนกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จโดยใช้คำว่า FUTURE ซึ่งย่อมาจาก

Freedom กล้าคิด กล้าทำ – ความเป็นอิสระเสรีทางความคิด การแสดงออก รวมไปถึงสภาพบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ปลอดความกลัวและเปิดกว้างทางความคิด ภายใต้กรอบความรับผิดชอบต่อส่วนรวมมุ่งเน้นการสร้างเครือข่าย

Utility นำประโยชน์สู่ประชาชน – สร้างประโยชน์ให้ส่วนรวม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

Teamwork คนทำงานเป็นทีมด้วยใจ – การทำงานเป็นทีม การสร้างทีม การแบ่งหน้าที่ภายในทีม และการมีความรับผิดชอบร่วมกันเป็นทีม

Uncovering โปร่งใส เปิดเผย – ไม่ปกปิด เปิดเผย โปร่งใส สามารถเปิดเผยกระบวนการจัดทำนโยบายและแผน (Transparency) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดสรรเงินกองทุน ต่อสาธารณชนได้ ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงมีเอกสารหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้

Resilience เคยล้มแล้ว ต้องลุกไว – มีความยืดหยุ่นล้มแล้วลุกไว สามารถเรียนรู้จากความผิดพลาด ความล้มเหลว และสามารถปรับปรุงตัวเองเพื่อก้าวไปข้างหน้าต่อไปได้อย่างรวดเร็ว

Environment ใส่ใจสิ่งแวดล้อม – การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมรอบตัว และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม รวมไปถึงการคำนึงถึงชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรในชาติ

ภารกิจ (Duty)

ภารกิจหลักตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สผ. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีดังนี้

(๑) จัดทำนโยบายและแผนการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒) ประสานและจัดทำแผนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและดำเนินการอื่นให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสานการจัดการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

(๓) ศึกษา วิเคราะห์ ประสาน และดำเนินการให้มีการประกาศเขตพื้นที่ และมาตรการคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๔) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย แผน และมาตรการ และจัดทำรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อม

(๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมของภาครัฐหรือภาคเอกชน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(๖) บริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนนโยบาย แผน และมาตรการและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในทุกภาคส่วน

(๗) ประสานความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศและต่างประเทศ ในการดำเนินการร่วมด้านนโยบายและแผนการอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๘) เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายและแผนการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน ตลอดจนดำเนินการตามพันธกรณีของความตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางชีวภาพ

(๙) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของสำนักงานหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

๑.๒ ปัจจัยในการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๐

ปัจจัยในการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๐ ได้นำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ นโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาประกอบการพิจารณา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว (๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๙ รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ที่มิใช่ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

หมวดที่ ๖ แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา ๗๖ รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชน ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สผ. จึงจำเป็นต้องจัดให้มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

๑.๒.๒ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐

ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก มีดังนี้

๑. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๒. ภาครัฐมีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง และมีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น และทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

สผ. จึงต้องพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ให้เกิดความโปร่งใส และรวดเร็วทันสมัย

๑.๒.๓. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)

กลยุทธ์การพัฒนา กลยุทธ์ที่ ๓ การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ กลยุทธ์ย่อยที่ ๓.๑ ปรับเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐทั้งหมดให้เป็นดิจิทัล โดยจัดทำข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรของประเทศทั้งในด้านงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และข้อมูลอื่นของหน่วยงานของรัฐทั้งหมด อย่างบูรณาการให้เป็นดิจิทัลที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง ปลอดภัย พร้อมใช้งาน มีการจัดเก็บที่ไม่ซ้ำซ้อน ไม่เป็นภาระกับผู้ให้ข้อมูล มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบท การพัฒนาได้อย่างเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อสาธารณะในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ในการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ เร่งพัฒนาระบบที่บูรณาการข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ ในภาพรวมที่สำคัญต่อการตัดสินใจในเชิงนโยบายให้แล้วเสร็จเป็นลำดับแรก กลยุทธ์ย่อยที่ ๓.๒ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐเป็นดิจิทัล โดยออกแบบกระบวนการ ทำงานใหม่ ยกเลิกการใช้เอกสารและขั้นตอนการทำงานที่หมดความจำเป็นหรือมีความจำเป็นน้อย นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตลอดกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน และการติดตาม ประเมินผล โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการให้มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีช่องทางและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายที่สอดคล้องกับการทำงานแบบดิจิทัล

๑.๒.๔ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้ มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด” มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการการอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๒.๖ แผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ป (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของกรมสงเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

กรมสงเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ ๕ ป (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของกรมสงเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ประกอบด้วยแผนปฏิบัติราชการ ๓ เรื่อง โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกของคนพิการ ได้แก่ เรื่องที่ ๒ การสงเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเปนสาธารณะ และได้รับการคุ้มครองทางสังคมอยางเทาเทียม ทั่วถึง และเปนธรรม

สผ. จึงต้องพัฒนาการให้บริการและเตรียมพร้อมในเรื่องของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มคนพิการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการจัดทำแนวทางการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สผ. รวบรวมข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary Research) และเชิงปฐมภูมิ (Primary Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก ในมุมมองต่างๆ โดยสามารถสรุปปัจจัยดังกล่าวผ่านการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ประเภทต่างๆ ได้แก่

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (Mckinsey's 7 s)

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร (PESTEL)

การวิเคราะห์ภาพรวมองค์กร (SWOT)

การเชื่อมโยงปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อกำหนดกลยุทธ์ (TOWS Matrix)

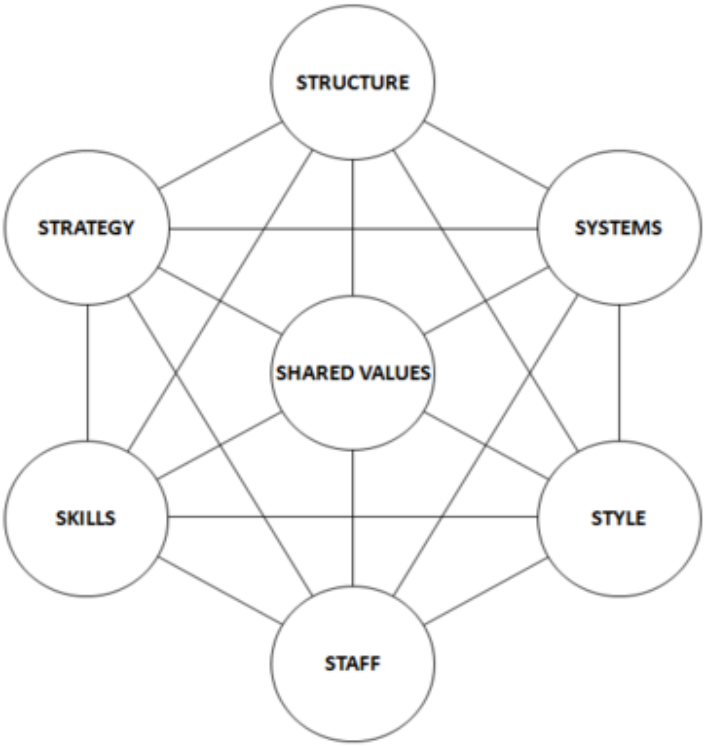
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารนอกองค์กร

การวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือทั้ง ๕ ประเภท มีวัตถุประสงค์และผลการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดของวิธีการ เครื่องมือแต่ละชนิด และผลการวิเคราะห์ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก ดังต่อไปนี้

๒.๑ การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (Mckinsey's 7 s)

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรผ่านเครื่องมือ Mckinsey's 7s จะทำให้ทราบถึงการดำเนินงานภายในองค์กรในภาพรวม ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการติดต่อขอรับบริการจากประชาชนของ สผ. โดยมีองค์ประกอบในการวิเคราะห์ที่สำคัญ ๗ ด้านหลัก ดังภาพที่ ๑ ดังนี้

Strategy	: แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กร
Structure	: โครงสร้างองค์กร รวมทั้งหน้าที่และความรับผิดชอบ
Skills	: ขีดความรู้และทักษะเฉพาะด้านของบุคลากรในองค์กร
Staff	: จำนวนและความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร
Style	: รูปแบบและวิธีการดำเนินงาน
System	: กระบวนการทำงานขององค์กร
Shared values	: ค่านิยมร่วมขององค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงาน



ภาพที่ ๑ เครื่องมือการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร Mckinsey's 7s

(๑) Strategy : แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กร

สผ. มีการกำหนดยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานขององค์กรที่เอื้อต่อการดำเนินงาน ด้านศูนย์ราชการสะดวก ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยดำเนินงานภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกัน และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง นอกจากนี้ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการการอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

(๒) Structure : โครงสร้างองค์กรรวมทั้งหน้าที่และความรับผิดชอบ

โครงสร้างของ สผ. มีการมอบหมายหน่วยงานที่ชัดเจนในการจัดตั้งและดูแลศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้ประชาชนเข้าติดต่อขอรับบริการและเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่เนื่องจากปัจจุบัน สผ. ตั้งอยู่ ณ สำนักงานชั่วคราวจึงยังขาดความพร้อมด้านสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จะให้บริการประชาชน ส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อีกทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง

(๓) Skills : ขีดความรู้และทักษะเฉพาะด้านของบุคลากรในองค์กร

บุคลากร สผ. มีความเข้าใจในภารกิจงานและองค์ความรู้ของ สผ. แต่ในด้านการดำเนินงานภายใต้ศูนย์ราชการสะดวก เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะ และความรู้ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

(๔) Staff : จำนวนและความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร

แม้ว่าบุคลากรของ สผ. จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี แต่ยังขาดความพร้อมด้านอัตรากำลังของบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก จึงจำเป็นต้องสรรหาและจัดสรรจำนวนบุคลากรที่ให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวกที่กำหนดไว้

(๕) Style : รูปแบบและวิธีการดำเนินงาน

ผู้บริหาร สผ. มีแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่ชัดเจน และทันสมัย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ รวมถึงด้านการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก อีกทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/โครงการต่างๆ และการพัฒนาร่วมกันได้

(๖) System : กระบวนการทำงานขององค์กร

สผ. สามารถดำเนินงานได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงบรรลุวัตถุประสงค์ด้านภารกิจ ค่านิยมองค์กร นอกจากนี้มีการกระตุ้นให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สผ. ได้ตระหนักถึงโอกาส ภัยคุกคาม จุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร ตลอดจนได้ทราบถึงทิศทางการดำเนินงานโดยทั่วกัน จึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกได้เป็นอย่างดี

(๗) Shared values : ค่านิยมร่วมขององค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงาน

บุคลากร สผ. มีแนวความคิด ความเชื่อ เป้าหมายการดำเนินงาน และมีการปรับพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งจะสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวกให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

๒.๒ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์การ (PESTEL)

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และสามารถส่งผลกระทบทั้งในทางตรง (Direct) และทางอ้อม (Indirect) ต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการวิเคราะห์และศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินงาน โดยในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรกรณีนี้จะเลือกเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านศูนย์ราชการสะดวก สผ. ผ่านเครื่องมือ PESTEL โดยมีองค์ประกอบในการวิเคราะห์ที่สำคัญ ๖ ด้านหลัก ดังภาพที่ ๒ ดังนี้

(๑) การวิเคราะห์ปัจจัยทางนโยบายภาครัฐและสถานการณ์ทางการเมือง (Policies/Political)

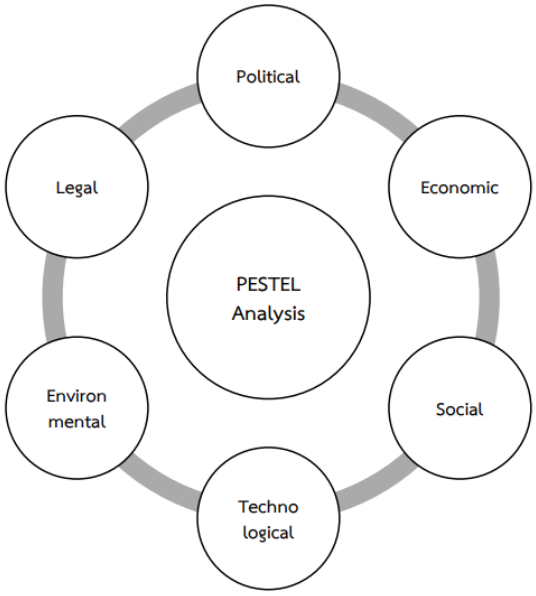
(๒) การวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economics)

(๓) การวิเคราะห์ปัจจัยทางสังคม (Social)

(๔) การวิเคราะห์ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technologies)

(๕) การวิเคราะห์ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environment)

(๖) การวิเคราะห์ปัจจัยทางกฎหมาย (Legislations)



ภาพที่ ๒ เครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร PESTEL

สผ. ได้นำเครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มาพิจารณาและวิเคราะห์ผลทั้ง ๖ ด้าน โดยมีสาระสำคัญที่ค้นพบ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (PESTEL)

ปัจจัยภายนอก	ประเด็น	ผลกระทบต่อศูนย์ราชการสะดวก
๑. ปัจจัยทางนโยบายและการเมือง (Policies/Political)	นโยบายของรัฐบาล	รัฐกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ และต้องมีการขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)	การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ และสร้างระบบบริหารจัดการ รวมทั้งการสร้างระบบบริหารภาครัฐที่ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการภาครัฐดิจิทัลและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ มาตรการภาครัฐให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ ส่งผลให้ศูนย์ราชการสะดวกต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
	แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวกและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลให้ศูนย์ราชการสะดวกต้องมีการปรับตัวปรับวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็วและบรรลุวัตถุประสงค์

ปัจจัยภายนอก	ประเด็น	ผลกระทบต่อศูนย์ราชการสะดวก
๒. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economics)	เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy)	รูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจที่เข้ามาแก้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่โลกกำลังเผชิญเศรษฐกิจที่พัฒนา ด้วยการคำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและตระหนักถึงคุณค่า การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการกระจายความมั่งคั่งอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนจำนวนมากสนใจในเรื่องของเศรษฐกิจสีเขียว รวมถึงเรื่องของสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ศูนย์ราชการสะดวก สผ. จึงต้องเตรียมความพร้อมในการให้ข่าวสารและให้บริการด้านข้อมูลแก่ประชาชนได้อย่างเต็มรูปแบบ
	การก้าวสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล	เศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่บนโลกออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ ศูนย์ราชการสะดวกจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใช้บริการได้ในรูปแบบของดิจิทัล
๓. ปัจจัยทางสังคม (Social)	พฤติกรรมการบริโภคสื่อของคนในสังคม	หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-๑๙ พฤติกรรมการบริโภคสื่อของคนในสังคมไทยปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ศูนย์ราชการสะดวกจึงต้องมีการปรับตัวให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งมีความพร้อมในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการตลอดเวลา
	สังคมผู้สูงวัยของประเทศ	ปัจจุบันสังคมของประเทศไทยกำลังเข้าสู่โครงสร้างของประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ศูนย์ราชการสะดวกจึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้สูงวัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาสถานที่ในรูปแบบอาคารใหม่ของศูนย์ราชการสะดวก สผ. ให้มีการรองรับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงวัยเข้าถึงได้

ปัจจัยภายนอก	ประเด็น	ผลกระทบต่อศูนย์ราชการสะดวก
๔. ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technologies)	สังคมให้ความสนใจกับการดำเนินการของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น	ผู้คนในสังคมให้มีความสนใจการดำเนินการของรัฐ เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ในการปกป้องประโยชน์ของตนเอง ปกป้องประโยชน์สาธารณะ และเพื่อการมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้การเผยแพร่ข้อมูลและการอำนวยความสะดวก รวมถึงการให้บริการจากภาครัฐเป็นที่ตระหนักรู้ และเป็นที่สนใจต่อสาธารณชน ส่งผลให้มีประชาชนสนใจที่จะเข้ามาติดต่อขอใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกมากยิ่งขึ้น
	การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)	การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลมีการใช้นวัตกรรมให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การสื่อสารต่างๆ และการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่มีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ศูนย์ราชการสะดวกต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล มีการพัฒนาด้านการให้บริการที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลายรูปแบบ เกิดความสะดวกและรวดเร็ว
๕. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environment)	การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	ประชาชนให้ความสนใจ รวมถึงใส่ใจในสิทธิส่วนบุคคลและผลกระทบที่ตนเองได้รับจากการดำเนินโครงการต่างๆ เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ศูนย์ราชการสะดวก สผ. จำเป็นต้องพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการต่อประชาชนในเรื่องดังกล่าว

ปัจจัยภายนอก	ประเด็น	ผลกระทบต่อศูนย์ราชการสะดวก
๖. ปัจจัยทางกฎหมาย (Legislations)	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีข้อยกเว้นไม่ต้องเปิดเผย ส่งผลให้หน่วยงานรัฐต้องบริหารจัดการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ
	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ส่งผลให้ประชาชนตระหนักรับรู้ และเกิดความต้องการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐเพิ่มมากขึ้น
	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	การจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนสนใจจะติดต่อขอรับการอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

๒.๓ การวิเคราะห์ภาพรวมองค์กร (SWOT)

ภายหลังจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรผ่านเครื่องมือ Mckinsey's 7s และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรผ่านเครื่องมือ PESTEL แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อน รวมไปถึงโอกาสและอุปสรรคในด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของ สผ. โดยในลำดับต่อไปจะเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวที่ส่งผลกระทบในภาพรวมต่อองค์กรผ่านเครื่องมือ SWOT โดยมีองค์ประกอบหลักในการวิเคราะห์ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่

ปัจจัยภายในองค์กร

(๑) จุดแข็ง (Strengths) : ปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบด้านการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

(๒) จุดอ่อน (Weaknesses) : ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

ปัจจัยภายนอกองค์กร

(๑) โอกาส (Opportunities) : ปัจจัยที่สามารถเอื้อประโยชน์ และช่วยส่งเสริมการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

(๒) อุปสรรค (Threats) : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและเป็นข้อจำกัดในด้านการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรด้วยเครื่องมือ SWOT เป็นการประมวลผลจากข้อมูลการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ Mckinsey's 7s ในข้อ ๒.๑ และทำการสรุปปัจจัยต่างๆ ในรูปแบบของจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ขององค์กรดังแสดงในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ภาพรวมภายในองค์กร (SWOT) ด้านจุดแข็งและจุดอ่อน

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S1 สผ. มีการกำหนดยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานขององค์กรที่เอื้อต่อการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก S2 สผ. สามารถดำเนินงานได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงบรรลุวัตถุประสงค์ด้านภารกิจ ค่านิยมองค์กร จึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกได้เป็นอย่างดี S3 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนาหน่วยงานภายใต้องค์กรทุกด้าน รวมถึงด้านการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก S4 บุคลากรของหน่วยงานมีแนวความคิด ความเชื่อ เป้าหมายการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	W1 ขาดความพร้อมเรื่องสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ราชการสะดวก W2 อัตรากำลังที่จะดำเนินการเรื่องศูนย์ราชการสะดวกไม่เพียงพอ W3 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบยังมีทักษะและความรู้ในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกไม่เพียงพอ W4 สผ. ขาดการประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานให้เป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กรด้วยเครื่องมือ SWOT เป็นการประมวลผลจากข้อมูลการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ PESTEL ในข้อ ๒.๒ และทำการสรุปปัจจัยต่างๆ ในรูปแบบของโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ภาพรวมภายนอกองค์กร (SWOT) ด้านโอกาสและอุปสรรค

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
O1 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด" จึงเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ต้องการข้อมูลหรือขอรับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์ราชการสะดวก O2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ถือเป็นโอกาสที่ดีที่จะทำให้ประชาชนติดต่อศูนย์ราชการสะดวกเพื่อขอรับบริการ O3 ประชาชนให้ความตระหนัก และความสนใจด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์เพิ่มมากขึ้น รวมถึงเรื่องการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้มีประชาชนสนใจที่จะติดต่อขอรับบริการจากศูนย์ราชสะดวก สผ. เพิ่มขึ้น	T1 ประชาชนบางส่วนขาดความเชื่อมั่นในการบริการของภาครัฐ และมีความเชื่อและทัศนคติในแง่ลบต่อการปฏิบัติงานและการบริการของภาครัฐ

๒.๔ การเชื่อมโยงปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อกำหนดกลยุทธ์ (TOWS Matrix)

หลังจากการวิเคราะห์ภาพรวมขององค์กรผ่านเครื่องมือ SWOT โดยมีปัจจัยทั้ง ๔ ด้าน ที่แสดงถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขององค์กร ลำดับต่อไปจะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง ๔ ด้านของ SWOT ผ่านเครื่องมือ TOWS Matrix เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของ สผ. โดยมีกลยุทธ์หลักในการดำเนินงาน ๔ ประเภท ดังตารางที่ ๔ ได้แก่

(๑) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) : การใช้จุดแข็งช่วงชิงความได้เปรียบจากโอกาส

(๒) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) : การใช้จุดแข็งเพื่อหลบหลีกอุปสรรค

(๓) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) : การเอาชนะจุดอ่อนโดยใช้ความได้เปรียบจากโอกาสภายนอก

(๔) กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) : การกำจัดจุดอ่อนเพื่อหลบหลีกอุปสรรค

ตารางที่ ๔ การเชื่อมโยงปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อกำหนดกลยุทธ์ (TOWS Matrix)

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy)	**กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy)**
การพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชน	การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ของศูนย์ราชการสะดวก
กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy)	**กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy)**
การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก	การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

การวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง ๔ ด้านของ SWOT ผ่านเครื่องมือ TOWS Matrix แสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลยุทธ์หลักทั้ง ๔ กลยุทธ์ ซึ่งจะนำไปกำหนดปัจจัยการขับเคลื่อนกลยุทธ์ และกำหนดแผนงานต่อไป ได้แก่

(๑) การพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชน

(๒) การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ของศูนย์ราชการสะดวก

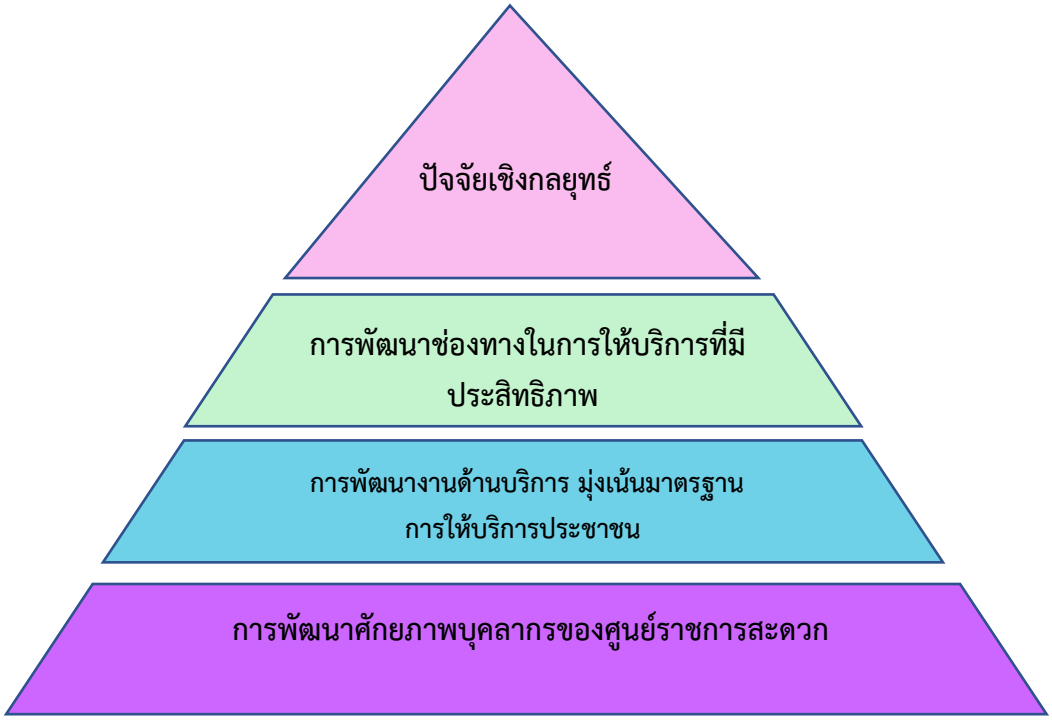
(๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก

(๔) การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

บทที่ ๓

การวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Drivers)

การวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ศูนย์ราชการสะดวก โดยการกำหนดแผนงานและโครงการต่างๆ ต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกับปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้น สผ. กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ด้วยการนำข้อมูลเชิงทุติยภูมิและปฐมภูมิ ผนวกกับการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ผ่านเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ของการพัฒนาศูนย์ราชสะดวก โดยสามารถจำแนกได้เป็น ๓ ปัจจัยหลัก ดังแสดงในแผนภาพ ๓



ภาพที่ ๓ ปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Drivers) ของการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

ปัจจัยที่ ๑ : การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวกของ สผ. มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังนั้นเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์และบรรลุวัตถุประสงค์หลักของการติดต่อขอรับบริการของประชาชน จึงควรพัฒนาทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความมีใจรักบริการ (Service Mind) ของบุคลากร พร้อมเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลังของบุคลากรที่จำเป็นต้องมีจำนวนมากเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ปัจจัยที่ ๒ : การพัฒนางานด้านบริการ มุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการประชาชน

การออกแบบระบบการบริการให้สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การออกแบบการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้บริการลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ

ปัจจัยที่ ๓ : การพัฒนาช่องทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

พัฒนาช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด รวมถึงมีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

บทที่ ๔

แผนกลยุทธ์ศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐

จากการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง ๔ ด้านของ SWOT ผ่านเครื่องมือ TOWS Matrix นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์หลักทั้ง ๔ กลยุทธ์ ประกอบด้วย

๑. การพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชน

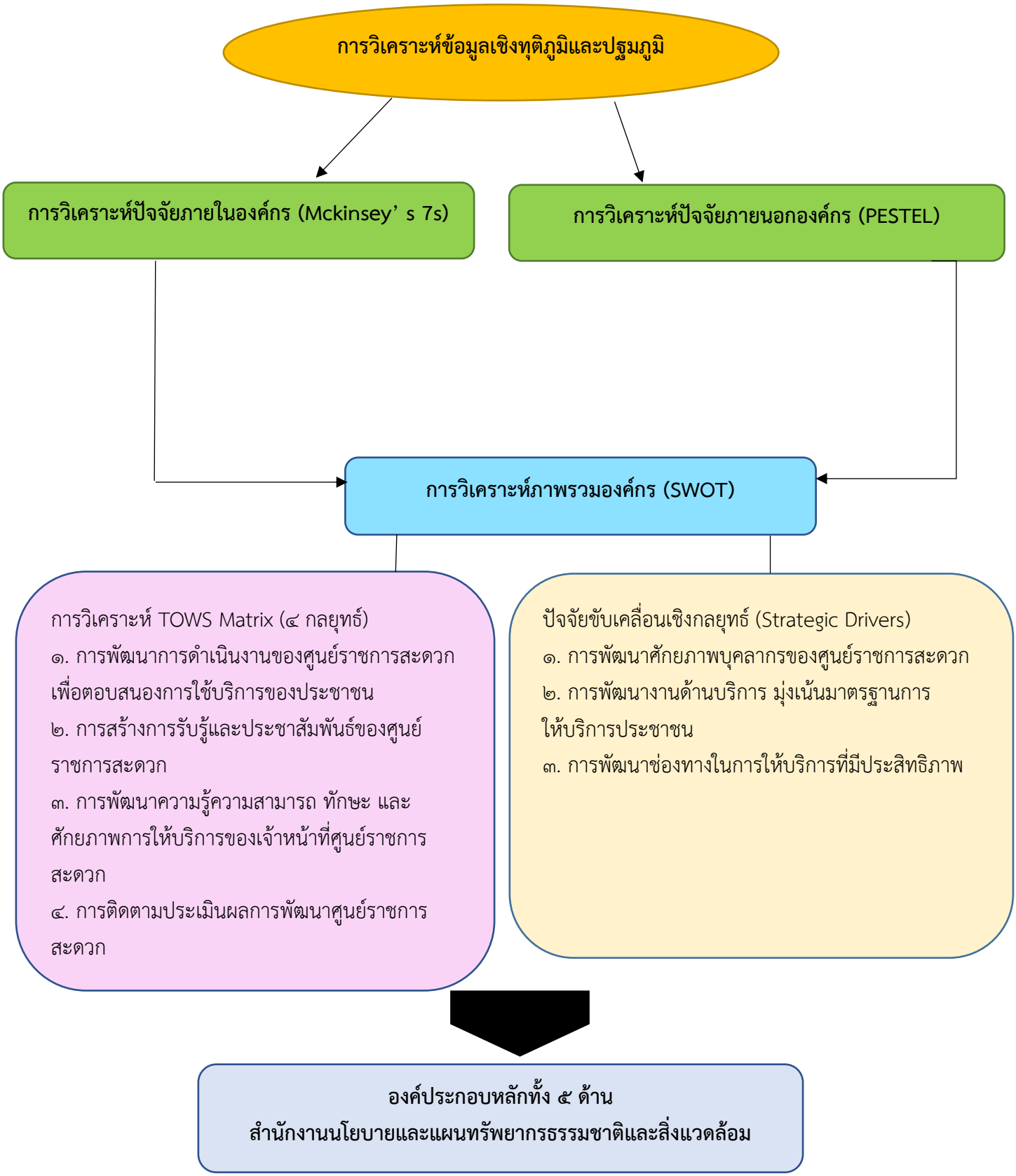
๒. การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ของศูนย์ราชการสะดวก

๓. การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก

๔. การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

๔.๑ แนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ศูนย์ราชการสะดวกสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผ่านเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ประเภทต่างๆ แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์หลักทั้ง ๔ ด้าน (TOWS Matrix) รวมไปถึงการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Drivers) ทั้ง ๓ ปัจจัย เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๐ โดยนำมาซึ่งองค์ประกอบหลักของแผนกลยุทธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ทั้งหมด ๕ ด้าน ดังแสดงในภาพที่ ๔



ภาพที่ ๔ แนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐

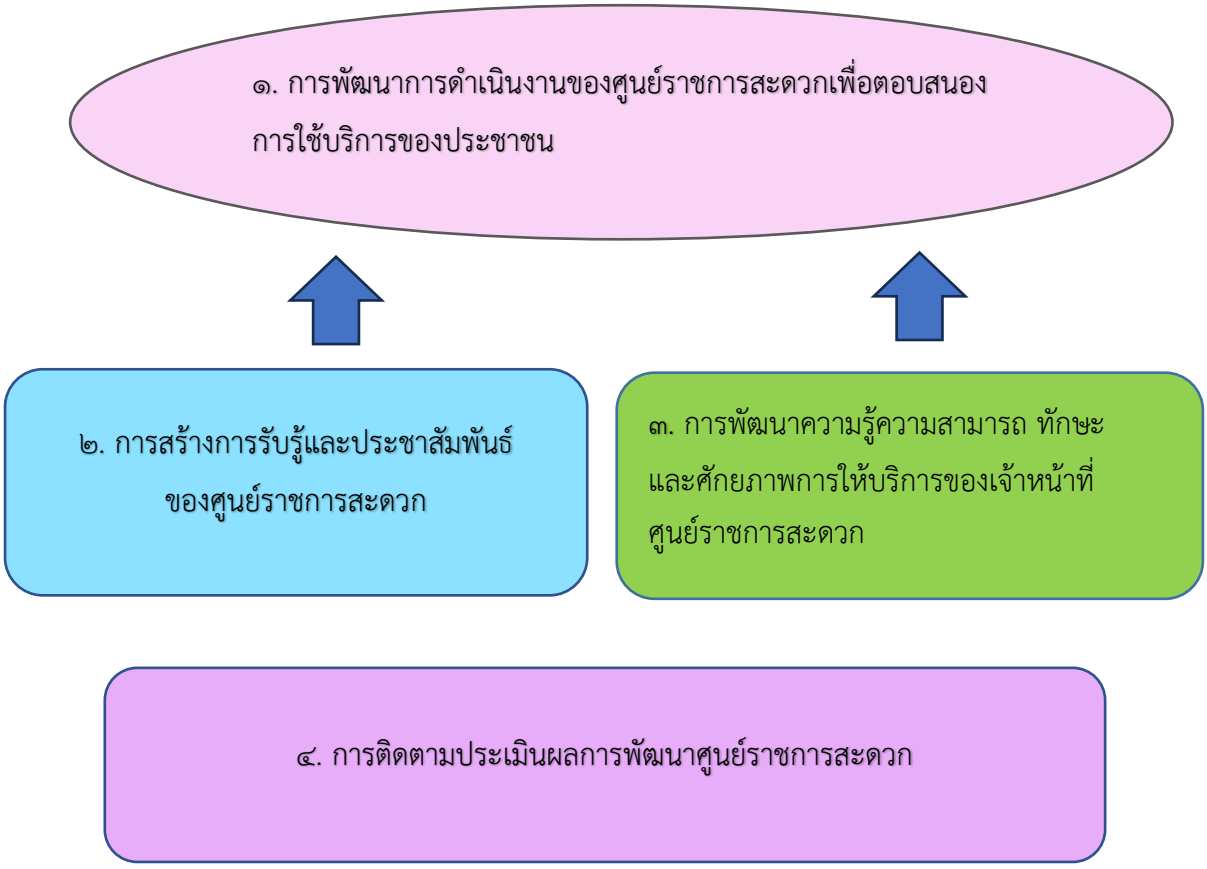
๔.๒ แนวทางการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การกำหนดแนวการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. มีวัตถุประสงค์หลัก ๒ ประการ ได้แก่

(๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ.

(๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

โดยโครงสร้างแนวการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานทั้งหมด ๔ กลยุทธ์ ที่นำกำหนดขอบเขตและแนวทางในการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. และการดำเนินงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานบริการแก่ผู้ใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก ดังแสดงในภาพที่ ๕



ภาพที่ ๕ โครงสร้างแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ - ๒๕๗๐

กลยุทธ์ที่ ๑ การพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชน

การพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก สผ. เพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประกอบด้วย ๒ แผนงาน ดังนี้

แผนงานที่ ๑.๑ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงที่หลากหลายของศูนย์ราชการสะดวก

วัตถุประสงค์ของแผนงาน : เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและติดต่อศูนย์ราชการสะดวก สผ. ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดแผนงาน : ดำเนินการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงศูนย์ราชการสะดวก สผ. ที่หลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น

แผนงานที่ ๑.๒ การเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ราชการสะดวก และการปรับปรุงวัสดุครุภัณฑ์เพื่อการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของแผนงาน : จัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการให้บริการ

แผนงาน : จัดเตรียมสถานที่ รวมถึงสำรวจความต้องการและความพร้อม เพื่อจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุครุภัณฑ์ในการให้บริการประชาชน

กลยุทธ์ที่ ๒ การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ของศูนย์ราชการสะดวก

การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก สผ. มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ให้ประชาชนและหน่วยงานภายนอกได้รู้จักอย่างกว้างขวาง ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์ราชการสะดวก สผ. เพิ่มขึ้น โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

แผนงานที่ ๒.๑ การประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ให้ประชาชนได้รู้จัก

วัตถุประสงค์ของแผนงาน : เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงานและศูนย์ราชการสะดวก สผ.

รายละเอียดแผนงาน : ดำเนินการประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หลักของ สผ. และทางสื่อออนไลน์ของ สผ.

แผนงานที่ ๒.๒ จัดบูธประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวกในงานต่างๆ ของ สผ.

วัตถุประสงค์ของแผนงาน : เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อศูนย์ราชการสะดวก สผ.

รายละเอียดแผนงาน : ดำเนินการจัดบูธประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

กลยุทธ์ที่ ๓ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก

แผนงานที่ ๓.๑ การพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการศูนย์ราชการสะดวก

วัตถุประสงค์ของแผนงาน : เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก

รายละเอียดแผนงาน : จัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากร สผ. ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

แผนงานที่ ๓.๒ การเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ราชการสะดวก

วัตถุประสงค์ของแผนงาน : เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานจากแต่ละกอง/กลุ่มอิสระ ปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ราชการสะดวก สผ. ในการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดแผนงาน : ดำเนินการเตรียมพร้อมเจ้าหน้าที่ สผ. แต่ละกอง/กลุ่มอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวก สผ.

กลยุทธ์ที่ ๔ การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

แผนงานที่ ๔.๑ การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกของ สผ.

วัตถุประสงค์ของแผนงาน : ติดตาม และประเมินผล การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ.

รายละเอียดแผนงาน : กำหนดรูปแบบการติดตาม และการประเมินผลพร้อมรายงานผลตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงดำเนินการ

รายละเอียดแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐ ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ แผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ - ๒๕๗๐

วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี			
					เป้าหมาย			
					๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว								
กลยุทธ์ที่ ๑ การพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชน								
เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและติดต่อศูนย์ราชการสะดวก สผ. ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	**แผนงานที่ ๑.๑ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงที่หลากหลายของศูนย์ราชการสะดวก**							
	๑.๑.๑ การเพิ่มและปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานภายนอก เช่น เว็บไซต์ อีเมล	สลก.	ระดับความสำเร็จในการเพิ่มหรือปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงของศูนย์ราชการสะดวก	จำนวนช่องทาง	๒	๒	๒	๒

วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี			
					เป้าหมาย			
					๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
เพื่อจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการให้บริการ	**แผนงานที่ ๑.๒ การเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ราชการสะดวกและการปรับปรุงวัสดุครุภัณฑ์เพื่อการให้บริการประชาชน**							
	๑.๒.๑ การสำรวจความต้องการและความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์เพื่อการให้บริการประชาชนของ สลก.	สลก.	ระดับความสำเร็จของการสำรวจความต้องการและความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์เพื่อการให้บริการประชาชน	จำนวนครั้ง	๑	๑	๑	๑
	๑.๒.๒ การจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์สำหรับการให้บริการประชาชนของ สลก.	สลก.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงาน	ร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐

วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี			
					เป้าหมาย			
					๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว								
กลยุทธ์ที่ ๒ การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ของศูนย์ราชการสะดวก								
เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงานและศูนย์ราชการสะดวก สผ.	**แผนงานที่ ๒.๑ การประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ให้ประชาชนได้รู้จัก**							
	๒.๑.๑ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องสื่อออนไลน์ขององค์กร	กอป.	ระดับความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ขององค์กร	จำนวนครั้ง	๒	๒	๒	๒

วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี			
					เป้าหมาย			
					๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อศูนย์ราชการสะดวก สผ.	**แผนงานที่ ๒.๒ จัดบูธประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวกในงานต่างๆ ของ สผ.**							
	๒.๒.๑ จัดบูธประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ร่วมกับ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	กอป.	ระดับความสำเร็จในการจัดกิจกรรม	จำนวนครั้ง	๑	๑	๑	๑

วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี			
					เป้าหมาย			
					๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว								
กลยุทธ์ที่ ๓ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก								
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก	**แผนงานที่ ๓.๑ การพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการศูนย์ราชการสะดวก**							
	๓.๑.๑ จัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากร สผ. ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ	กอป.	ระดับความสำเร็จของการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากร สผ.	จำนวนครั้ง	๑	๑	๑	๑

วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี			
					เป้าหมาย			
					๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานจากแต่ละกอง/กลุ่มอิสระปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ราชการสะดวก สผ. ในการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	**แผนงานที่ ๓.๒ การเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ราชการสะดวก**							
	๓.๒.๑ ดำเนินการเตรียมพร้อมเจ้าหน้าที่ สผ. แต่ละกอง/กลุ่มอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวก	กอป. /กอง และ กลุ่มอิสระ	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานของกอง/กลุ่มอิสระ	คน	๒๔	๒๔	๒๔	๒๔

วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี			
					เป้าหมาย			
					๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว								
กลยุทธ์ที่ ๔ การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก								
เพื่อติดตาม และประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ.	**แผนงานที่ ๔.๑ การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกของ สผ.**							
	๔.๑.๑ การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกของ สผ. แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	กอป.	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๘๐	๘๐	๘๕	๙๐

ตารางที่ ๖ แผนปฏิบัติการด้านศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส			
			เป้าหมาย			
			๑	๒	๓	๔
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
กลยุทธ์ที่ ๑ การพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชน						
เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและติดต่อศูนย์ราชการสะดวก สผ. ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	**แผนงานที่ ๑.๑ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงที่หลากหลายของศูนย์ราชการสะดวก**					
	๑.๑.๑ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานภายนอก เช่น เว็บไซต์ อีเมล	สลก.		⟷		

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส			
			เป้าหมาย			
			๑	๒	๓	๔
เพื่อจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัวในการให้บริการ	**แผนงานที่ ๑.๒ การเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ราชการสะดวกและการปรับปรุงวัสดุครุภัณฑ์เพื่อการให้บริการประชาชน**					
	๑.๒.๑ การสำรวจความต้องการและความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์เพื่อการให้บริการประชาชนของ สลก.	สลก.	⟷			
	๑.๒.๒ การจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์สำหรับการให้บริการประชาชนของ สลก.	สลก.		⟷		

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส เป้าหมาย ๑	๒	๓	๔
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
กลยุทธ์ที่ ๒ การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ของศูนย์ราชการสะดวก						
เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงานและศูนย์ราชการสะดวก สผ.	**แผนงานที่ ๒.๑ การประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ให้ประชาชนได้รู้จัก**					
	๒.๑.๑ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องสื่อออนไลน์ขององค์กร	กอป.		←	→	
	๒.๑.๒ จัดบูธประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	กอป.			←	→

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส			
			เป้าหมาย			
			๑	๒	๓	๔
เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อศูนย์ราชการสะดวก สผ.	**แผนงานที่ ๒.๒ จัดบูธประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวกในงานต่างๆ ของ สผ.**					
	๒.๒.๑ จัดบูธประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก สผ. ร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	กอป.			←	→

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส			
			เป้าหมาย			
			๑	๒	๓	๔
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
กลยุทธ์ที่ ๓ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก						
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก	**แผนงานที่ ๓.๑ การพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการศูนย์ราชการสะดวก**					
	๓.๑.๑ จัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากร สผ. ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ	กอป.		⟷		

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส			
			เป้าหมาย			
			๑	๒	๓	๔
เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานจากแต่ละกอง/กลุ่มอิสระ ปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ราชการสะดวก สผ. ในการให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	**แผนงานที่ ๓.๒ การเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ราชการสะดวก**					
	๓.๒.๑ ดำเนินการเตรียมพร้อมเจ้าหน้าที่ สผ. แต่ละกอง/กลุ่มอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวก	กอป.	⟷			

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส			
			เป้าหมาย			
			๑	๒	๓	๔
วัตถุประสงค์หลัก : (๑) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายใน สผ. ได้รับทราบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สผ. (๒) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้าถึง และได้รับการบริการจากศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
กลยุทธ์ที่ ๔ การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก						
เพื่อติดตาม และประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก สผ.	**แผนงานที่ ๔ การติดตามประเมินผลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกของ สผ.**					
	๔.๑ การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกของ สผ. แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน	กอป.				⟷