

เอกสาร Working Together: Public Services on Your Side ฉบับนี้ รัฐบาลอังกฤษได้จัดทำขึ้นเมื่อเดือน มีนาคม 2009 เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในการขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการ สาธารณะ (public services) ของประเทศอังกฤษ ซึ่งแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ประเทศอังกฤษได้ ให้ความสำคัญ คือ การให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ซึ่งก็คือประชาชนนั่นเอง โดยได้เปิดโอกาสให้ได้เข้ามามีส่วน ร่วมออกแบบการส่งมอบบริการให้มีความเป็น personalised และ มีทางเลือก (greater choice) มากยิ่งขึ้น

บริการสาธารณะที่รัฐบาลอังกฤษได้มุ่งเน้นและ ให้ความสำคัญที่จะพัฒนาให้เป็น services ที่ personalised to the different needs, capabilities and ambitions of individuals and local communities ประกอบด้วย

- o **health & social care**
- o **excellence for all our children**
- o **active welfare & high skills**
- o **policing & justice**
- o **empowering local communities**
- o **strategic government**

กลยุทธ์ 3 ข้อที่ได้วางไว้เพื่อให้ **public service reform** ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าไว้ คือ

1. **citizen empowerment** โดย put people first และ investing power in the hands of citizens and communities ในการออกแบบ personalised services
2. **a new professionalism** โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงานในระดับ front-line ให้มุ่งไปสู่การประสานความ ร่วมมือให้สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้
3. **strategic leadership** โดยทบทวนบทบาทของ ภาครัฐ ปรับลดบทบาทที่ไม่จำเป็นออก และให้มุ่งเน้นการ กำหนดมาตรฐาน การขับเคลื่อนผลผลิต ส่งเสริมและแลกเปลี่ยนนวัตกรรมต่างๆ อันจะช่วยสนับสนุนการทำงานของ ภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นความสำเร็จที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม รัฐบาลอังกฤษจึงได้กำหนด milestones เกี่ยวกับ public services ต่างๆ ไว้ด้วย เช่น

health & social care

-to make sure that General Practitioners (GP) are available when you want them –with 75 per cent of GPs’ surgeries open in the evening, early morning or at weekends

- to introduce new NHS services with 1 million people getting a free health check-up

-to give parents additional support with childcare with 3,000 Children’s Centres offering support to 2.4 million families

- to offer 140 thousand pupils one-to-one catch-up tuition in English and Maths in the next school year

- to create greater choice and innovation by offering as many as 25 new Foundation Trust hospitals and 80 more Academies in 2009 alone and

- to reduce the fear of crime with neighbourhood policing in every community.

Excellence for all our children

active welfare & high skills

policing & justice

ในประเด็นเรื่องการสร้าง **strategic government** นั้น ความท้าทายไม่ได้อยู่ที่ขนาดของภาครัฐ แต่อยู่ที่การทำงานที่มีประสิทธิผลมากกว่า "...the test for government is effectiveness, not whether it is big or small..." ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลอังกฤษจึงมุ่งมั่นที่จะลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับ front-lines ในเรื่องข้อมูลลงให้ได้ 30% ภายในปี 2011 โดยมีวิธีการ ดังนี้

o we will publish information about public services in ways that are **easy to find, easy to use, and easy to re-use**

o we will develop and publish **a new performance management scorecard**

o we are reviewing a number of key policy areas, focusing on **value-for-money** issues within individual areas of spending

o commissioners will explore **new ways of paying service providers on the basis of the outcomes** they achieve rather than the 'activity' they undertake

o the Government will therefore move further from traditional one way consultation to a **genuine two-way conversation and collaboration with citizens, communities and professionals** เป็นต้น

ตัวอย่าง
Indicative
of Changes

Service	Action	When	Owner
Central Government	Continue to focus on delivering the 30 Public Service Agreement outcomes.	April 2011	All Departments
	Increase the transparency of government information , responding to the Power of Information Taskforce.	Spring 2009	CO
	Introduce a new departmental performance management scorecard .	Autumn 2009	CO and HMT
	Deliver £35 billion value for money savings in the current spending period.	April 2011	HMT
	Set out further approaches to delivering value for money .	Budget 2009	HMT
	Spread a culture of innovation in Whitehall.	December 2009	DIUS, CO
	Set out better ways of engaging the front-line in policy making .	March 2009	CO

Spreading a culture of innovation from Whitehall to the front line

The messages provided by the Civil Service can still too often create a culture of compliance. Therefore, alongside specific new incentives and support, assessments of departmental capability and performance will give greater weight to their ability to support and inspire innovation. A Whitehall Hub for Innovation in the National School for Government will support this drive. The Department for Innovation Universities and Skills continues to coordinate a network of policy makers in Whitehall concerned with innovation in public services and the Cabinet Office will play a strong role in ensuring that innovation is central to the Government's overall public services reform strategy.