

# การพัฒนาาระบบราชการไทย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

รศ.ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์  
เลขาธิการ ก.พ.ร.

24 ธันวาคม 2551

## การบริหารราชการที่ไม่ดี

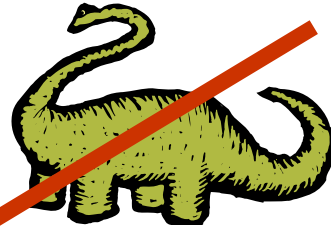
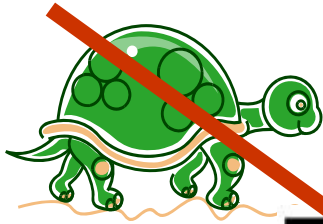
- ทุจริตคอร์ปชั่น
- เข้าขาม เย็นขาม / ซ้ำ
- ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- เจ้าขุนมูลนาย
- สั่งการตามสายการบังคับบัญชา
- ทำงานแบบต่างคนต่างทำ
- ยึดกฎระเบียบเป็นหลักขาดความยืดหยุ่น
- คุณพ่อผู้รู้ดี / เป็นนายประชาชน



## การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- ประหยัด ประสิทธิภาพ  
คุ้มค่าเงิน
- ประสิทธิภาพ
- คุณภาพ
- ภาวะรับผิดชอบ
- เปิดเผยโปร่งใส
- ประชาชนมีส่วนร่วม
- ตอบสนองความต้องการ  
ของประชาชน  
(ประชาชนเป็นศูนย์กลาง)
- กระจายอำนาจ
- นิติธรรม/นิติรัฐ





# การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

## Good Governance

**Efficiency** ประสิทธิภาพ

**Value-for-money**

ความคุ้มค่าของเงิน

**Effectiveness** ประสิทธิภาพ

**Quality** คุณภาพ

**Accountability** *for results*

ภาระรับผิดชอบต่อผลงาน

**Participation**

การมีส่วนร่วมของประชาชน

**Transparency** เปิดเผยโปร่งใส

**Responsiveness** ตอบสนอง

**Decentralization**

กระจายอำนาจ

**Rule of law** นิติรัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

หมวด ๔

หน้าที่ของชนชาวไทย

มาตรา ๗๔ วรรคหนึ่ง

บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษา ประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และ ให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หมวด 5  
แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ส่วนที่ 3

แผนนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

มาตรา 78

รัฐต้องดำเนินการตามแผนนโยบายในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน  
ดังต่อไปนี้

( 4 ) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุง รูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงาน ของรัฐใช้ หลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติราชการ

**( 5 ) จัดระบบงานราชการและ  
งานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำ  
และการให้บริการสาธารณะเป็นไป  
อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส  
และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมี  
ส่วนร่วมของประชาชน**



# กฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (2545) มาตรา 3/1

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง”

## มาตรา 3/1 (ต่อ)

“ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

# พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- |        |   |                     |
|--------|---|---------------------|
| หมวด 1 | การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี   | (มาตรา 6)           |
| หมวด 2 | การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน                      | (มาตรา 7-มาตรา 8)   |
| หมวด 3 | การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ                  | (มาตรา 9-มาตรา 19)  |
| หมวด 4 | การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ | (มาตรา 20-มาตรา 26) |
| หมวด 5 | การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | (มาตรา 27-มาตรา 32) |
| หมวด 6 | การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ  | (มาตรา 33-มาตรา 36) |
| หมวด 7 | การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน                   | (มาตรา 37-มาตรา 44) |
| หมวด 8 | การประเมินผลการปฏิบัติราชการ  | (มาตรา 45-มาตรา 49) |
| หมวด 9 | บทเบ็ดเตล็ด   | (มาตรา 50-มาตรา 53) |

## กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กระทรวง กรม

- ให้คำปรึกษาแนะนำการพัฒนาระบบราชการภายในกระทรวง กรม โดยเฉพาะการส่งเสริมธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พศ 2546
  - การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
    - จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และประเมินผล
    - การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
  - อื่นๆ

# กระบวนการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์



วิสัยทัศน์ ภารกิจ  
ประเด็นยุทธศาสตร์  
เป้าประสงค์  
ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย  
กลยุทธ์  
**Strategy Map**  
**Balanced Scorecard**

## แผนปฏิบัติการ

### การปรับแต่ง (Alignment):-

- กระบวนการงาน
- โครงสร้าง
- เทคโนโลยี
- คน
- ฯลฯ

กำกับติดตามและ  
ประเมินผลการ  
ดำเนินงาน

ทบทวนสถานการณ์เพื่อ  
ปรับปรุงยุทธศาสตร์  
หรือวางยุทธศาสตร์ใหม่

แผนการเปลี่ยนแปลง  
(Change Plan)

# Strategy Formulation

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

S  
W  
O  
T



# Strategic Control

Strategic Management Process



# Strategy Implementation

Action Plan

## Risk Assessment & Management

Structure

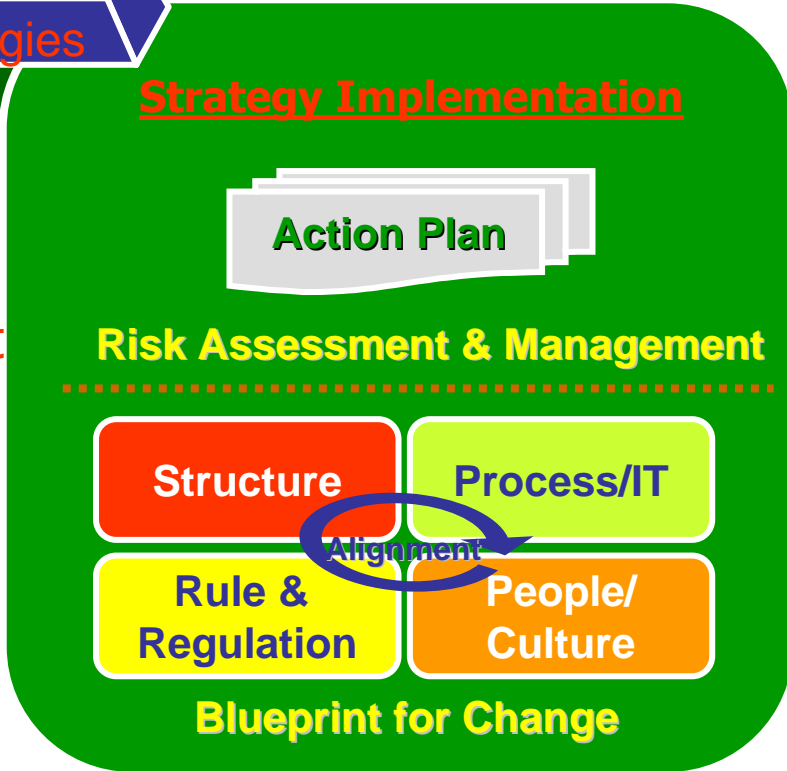
Process/IT

Rule & Regulation

People/Culture

Alignment

Blueprint for Change



ตัวอย่าง

Vision

Strategic

Themes

(Issues)

Values

Perspectives

Financial

Run the Business

ประสิทธิผล

Customer

Serve the Customer

คุณภาพ

Internal work process

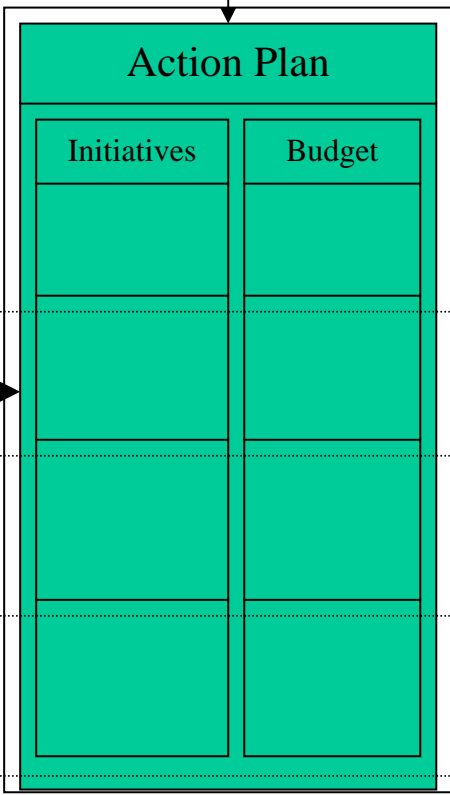
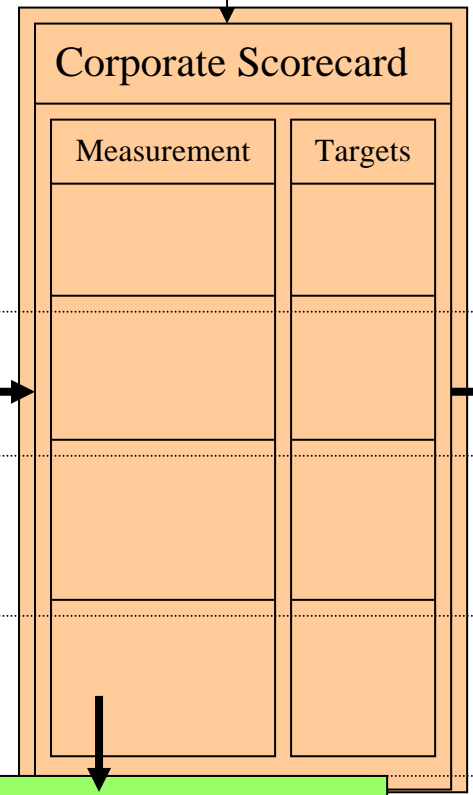
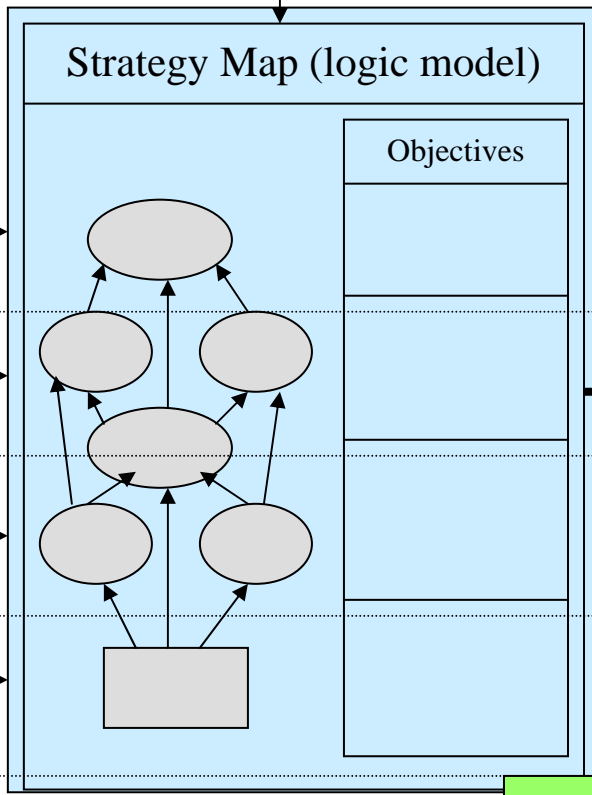
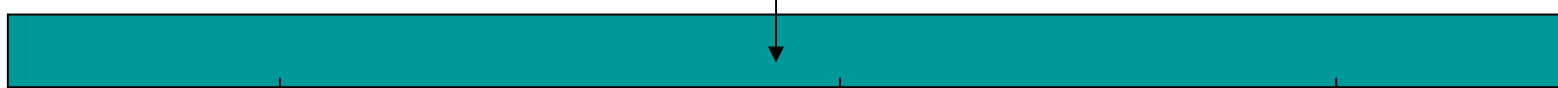
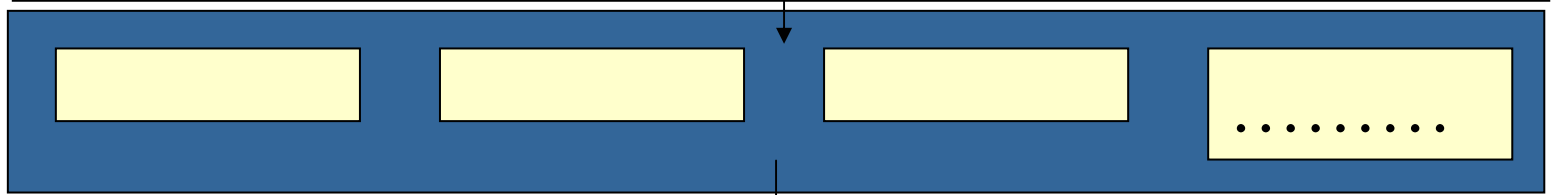
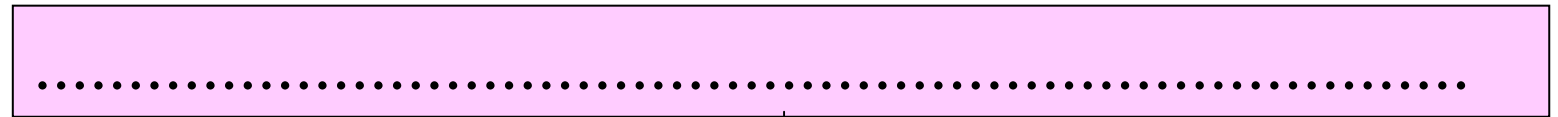
Manage resources

ประสิทธิภาพ

Learning & Growth

Build Capacity

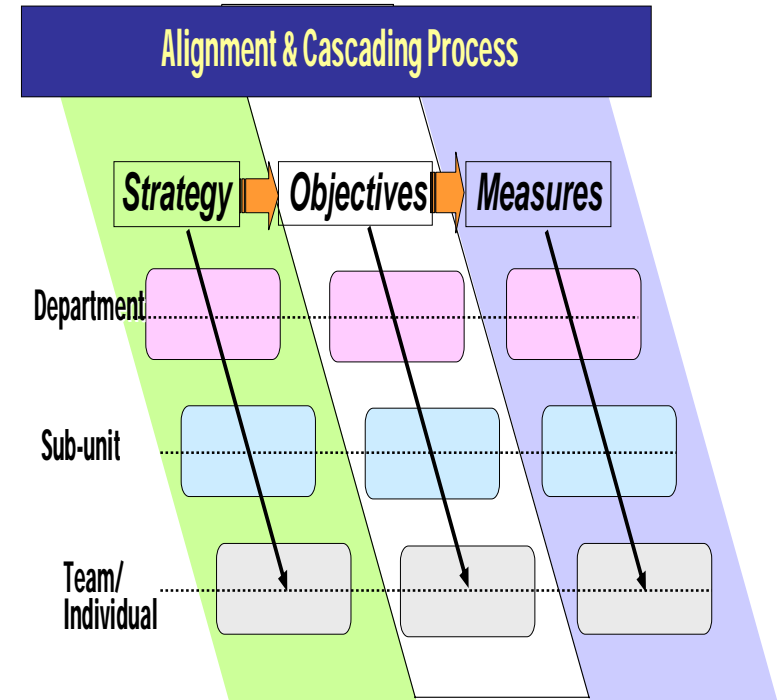
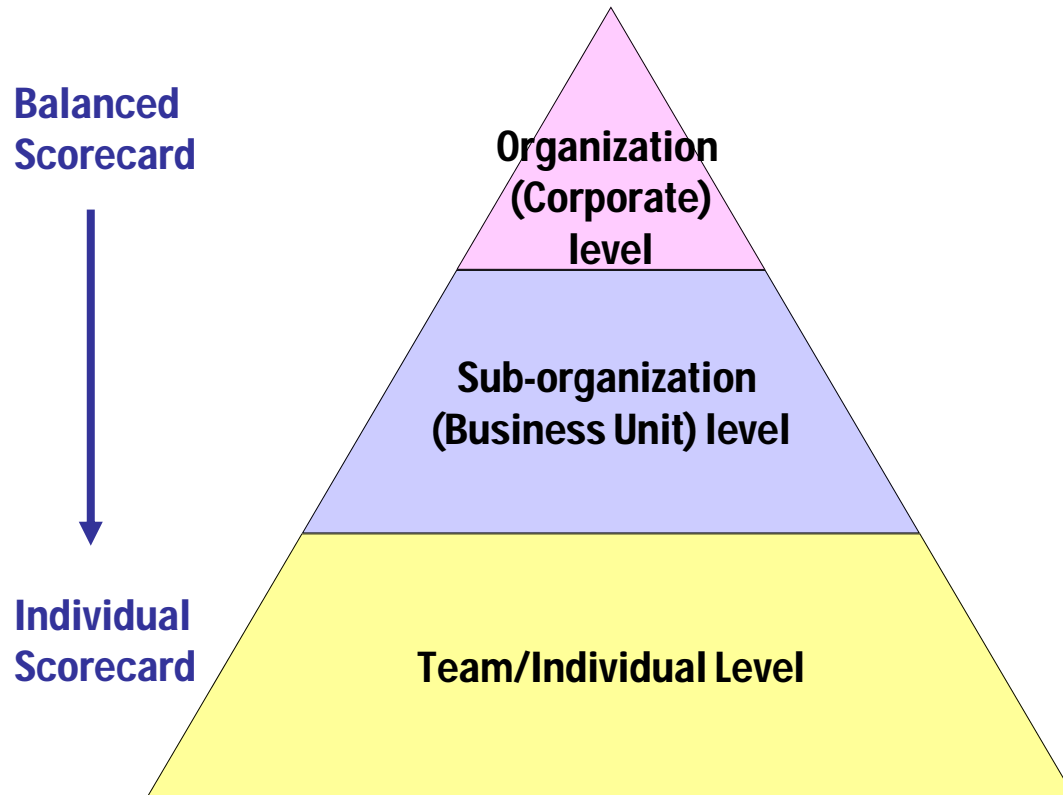
พัฒนาองค์กร



Business Unit Scorecard

Team / Individual Scorecard

# Result-based Management System



# Performance Management System



# คำรับรองการปฏิบัติราชการ



## คำรับรองการปฏิบัติราชการ

จังหวัด.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

### 1. คำรับรองของหน่วยงาน

นาย..... รองนายก อบจ. เชียงใหม่  
ให้คำรับรอง ปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

นายวิชาญ วัฒนศิริ อดีตนายก อบจ. เชียงใหม่  
และ

นาย..... ผู้ว่าราชการจังหวัด.....

๕. คำรับรองฯ นี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มีไว้สำหรับดูและใช้จังหวัดเชียงใหม่ 1 ปี ตั้งแต่บัดนี้ถึง 1 ตุลาคม ๒๕๔๗ มีวันที่ 30 กันยายน ๒๕๔7

๖. รายละเอียดของคำรับรองฯ ได้แก่ ๑. แผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่ และ ๒. แผนพัฒนาจังหวัด เชียงใหม่ ๒๕๔๗-๒๕๕๑ และ ๓. แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง ๒๕๔๗-๒๕๕๑

๗. ข้าพเจ้า..... ในฐานะรองนายก อบจ. เชียงใหม่ ให้คำรับรอง ปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ และขอรับรองว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่ และแผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง ๒๕๔๗-๒๕๕๑ และแผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุง ๒๕๔๗-๒๕๕๑ อย่างเต็มที่ และข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ของจังหวัดเชียงใหม่..... ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย มีผลสัมฤทธิ์

5. ข้าพเจ้า..... ผู้ว่าราชการจังหวัด..... ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตาม 3 แล้ว ขอให้คำรับรองกับรองนายก อบจ. เชียงใหม่ที่ได้รับมอบหมายให้คำรับรองการปฏิบัติราชการ ในส่วนภูมิภาค และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการ ให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ตามที่ให้คำรับรองไว้

6. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

.....  
(นาย.....)

รองนายก อบจ. เชียงใหม่ที่ได้รับมอบหมายให้คำ  
รับรองการปฏิบัติราชการ ในส่วนภูมิภาค  
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

.....  
(นาย.....)  
ผู้ว่าราชการจังหวัด.....  
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

.....  
(นายวิชาญ วัฒนศิริ อดีตนายก อบจ.)  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย  
วันที่ ธันวาคม 2546

.....  
(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย  
วันที่ ธันวาคม ๒๕๔๖

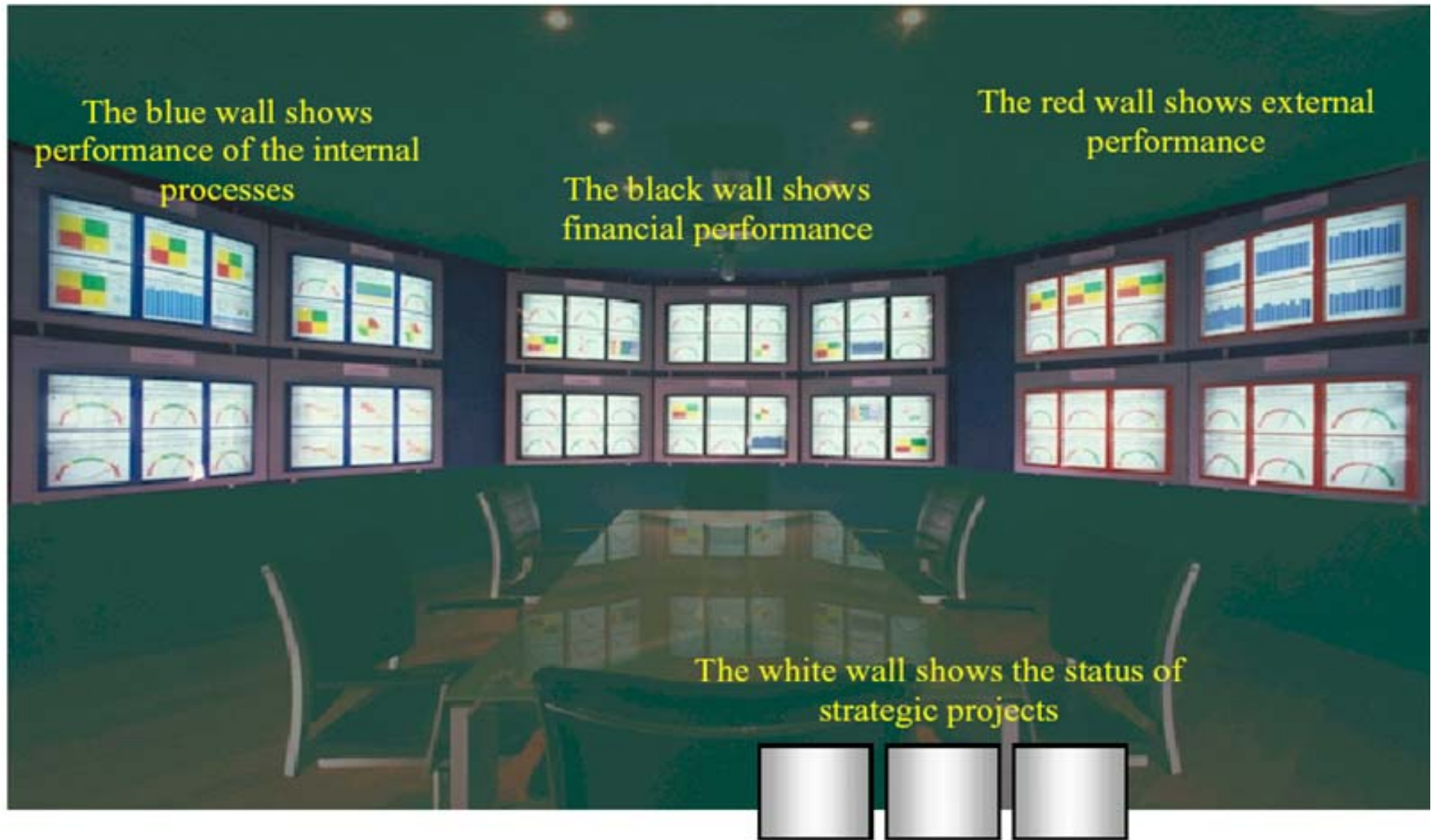
รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดแพร่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 SAR- Card (ต่อ)

| สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล |   |   |                      | 20                  |           |   |   |  | 67 |             |   |  |   | 70          |           |
|---|---|---|----------------------|---------------------|-----------|---|---|--|----|-------------|---|--|---|-------------|-----------|
| 1   | ร้อยละของหมู่บ้านเข้มแข็งที่เลขาธิการเขตภาคใต้  | - | 347 หมู่บ้าน         | 201 หมู่บ้าน        | 3         |   |   |  | √  | ●           |   |  |   | √           | ●         |
| 2   | ร้อยละที่ลดลงของอัตราการว่างงาน   | - | 4.14%<br>(12,711 คน) | 3.14%<br>(3,385 คน) | 2         | √ |   |  |    | ○           | √ |  |   |             | ○         |
| 3   | ระดับความสำคัญของงานจัดทำทะเบียนพื้นที่จนกว่าปัญหาสังคมและ करा สภาคนเชิงบูรณาการ                                | - |                      |                     | 3         |   |   |  | √  | ○           |   |  |   | √           | ●         |
| 4   | ร้อยละของผู้ถือสิทธิเงินจากกองทุนของโครงการ คส.คจ. ที่สามารถชำระคืนตามกำหนด                                     | - |                      | 90%                 | 2         |   |   |  | √  | ○           |   |  | √ |             | ○         |
| 5   | อัตราส่วนของผู้ถือสิทธิเงินจากกองทุนหมู่บ้าน ที่สามารถชำระคืนตามกำหนด   | - |                      | 90%                 | 98%       | 3 |   |  |    | √           | ● |  |   | √           | ●         |
| 6   | ร้อยละที่ลดลงของอัตราหนี้ต่อประชากรแสนคน  | - |                      | 20%                 | 2         | √ |   |  |    | ○           | √ |  |   |             | ○         |
| 7   | ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอัตราส่วนค้ำประกันที่ตามอภินิหารผู้กระทำผิดได้ต่อจำนวนคดีที่ไต่ถามแจ้งทั้งหมด              | - |                      | 20%                 | 3         | √ |   |  |    | ○           | √ |  |   |             | ○         |
| 8   | ร้อยละที่ลดลงของจำนวนเรื่องทุจริตของข้าราชการและพนักงานของรัฐวิสาหกิจในจังหวัดที่มีการตั้งกรรมการสอบสวนและมีมูล | - |                      | 90%                 | 2         |   |   |  | √  | ●           |   |  |   | √           | ●         |
| <b>มิติที่ 2</b>                          | <b>ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</b>   |   |                      |                     | <b>10</b> |   |   |  |    | <b>10</b>   |   |  |   |             | <b>25</b> |
| 1   | ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้  | - |                      | 20%                 | 5         | √ |   |  |    | ○           | √ |  |   |             | ●         |
| 2   | ระดับความสำคัญของร้อยละเฉลี่ยของน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ                | - |                      | 80%+ 50%            | 5         | √ |   |  |    | ○           |   |  | √ |             | ○         |
| <b>มิติที่ 3</b>                          | <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |   |                      |                     | <b>10</b> |   |   |  |    | <b>10</b>   |   |  |   |             | <b>10</b> |
| 1   | ระดับความสำคัญของงานกำกับควบคุมและปรับปรุงแก้ไขบริการ   | - |                      |                     | 5         | √ |   |  |    | ○           | √ |  |   |             | ○         |
| 2   | ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | - |                      | 80%                 | 5         | √ |   |  |    | ○           | √ |  |   |             | ○         |
| <b>มิติที่ 4</b>                          | <b>ด้านการพัฒนาองค์กร</b>   |   |                      |                     | <b>10</b> |   |   |  |    | <b>35</b>   |   |  |   |             | <b>40</b> |
| 1   | ระดับความสำคัญของงานพัฒนาระบบบริหารรวมศูนย์ขององค์กร  | - |                      | 100%                | 5         |   |   |  | √  | ●           |   |  |   | √           | ●         |
| 2   | การพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database) ในจังหวัด  | - |                      | เพียงเกือบ PNDIC    | 5         |   | √ |  |    | ○           |   |  | √ |             | ●         |
| <b>รวม</b>                                |   |   |                      |                     | <b>80</b> |   |   |  |    | <b>188</b>  |   |  |   | <b>235</b>  |           |
| <b>คะแนนเต็ม 5</b>                        |   |   |                      |                     |           |   |   |  |    | <b>2.35</b> |   |  |   | <b>2.94</b> |           |

หมายเหตุ: ผลการประเมินตนเอง

\*\*\* ไบมิลิตี 1 ไม่รวมผลการประเมินตามผลของภาคส่วนที่ผู้มาจังหวัด

○ = NA   ● = 1.00-1.49   ● = 1.50-2.49   ● = 2.50-3.49   ● = 3.50-4.49   ● = 4.50-5.00



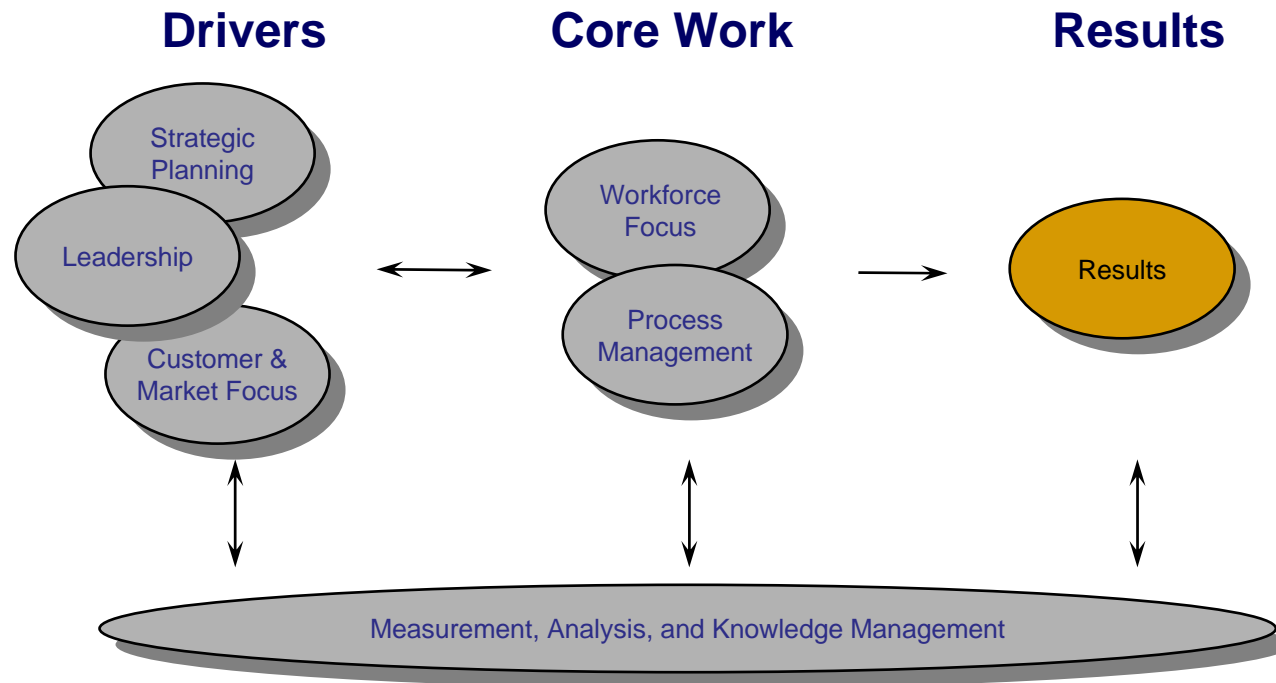
**GSMS**

**(Strategic Enterprise Management)**

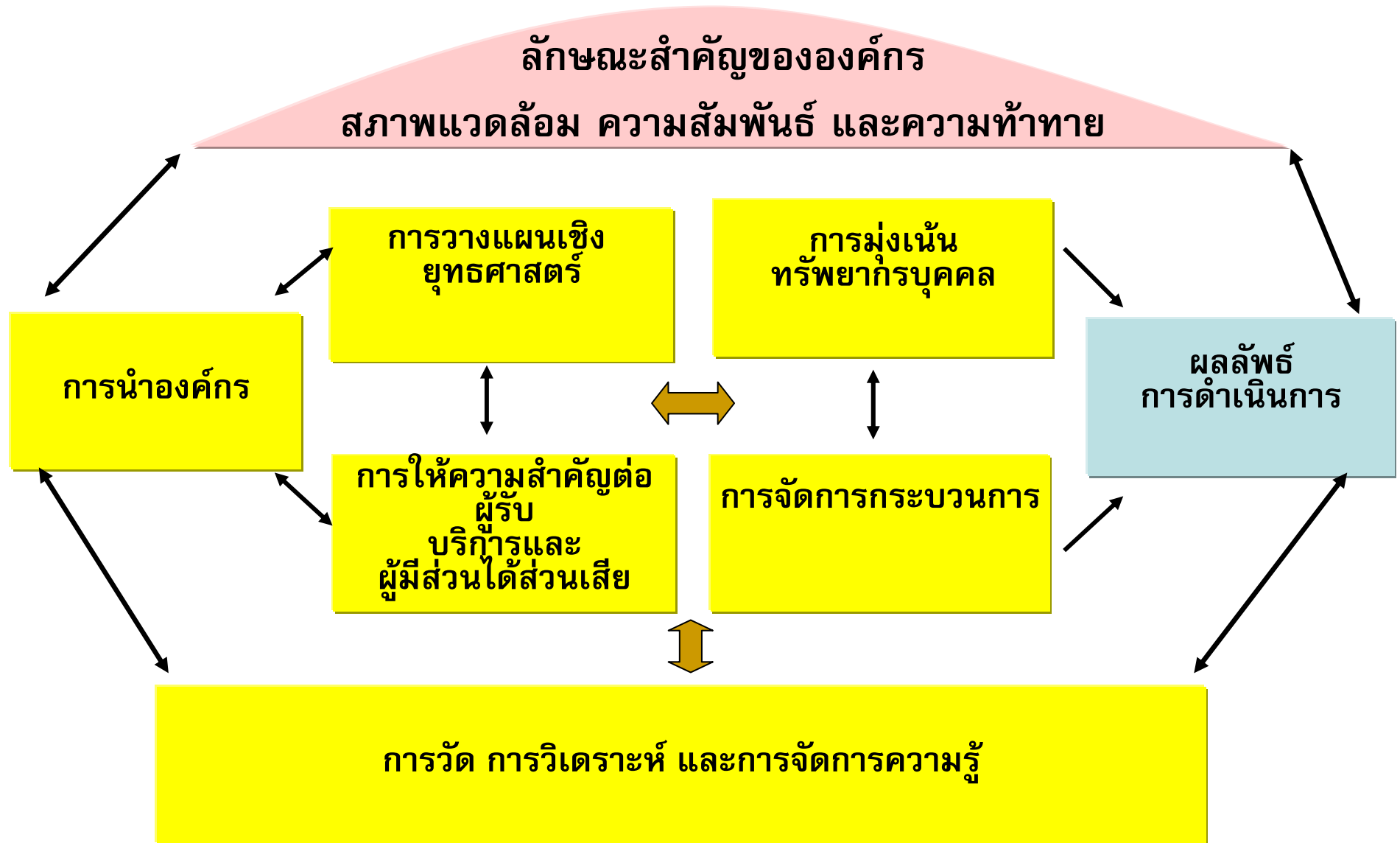
รูปที่ 6 Corporate war room

**GFMIS**

# The Baldrige Framework



# เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)



# เครือข่ายการพัฒนาาระบบราชการ

## เราจะช่วยกันและกันได้อย่างไร?

- สำนักงานกพร และ กลุ่มพัฒนาาระบบบริหาร
- กลุ่มพัฒนาาระบบบริหารในกระทรวงเดียวกัน
  - สป และ กรม
- กลุ่มพัฒนาาระบบบริหารระหว่างกระทรวง/  
กรมต่างๆ

# เครือข่ายการพัฒนาาระบบราชการ

เราจะสร้างความเป็นมืออาชีพได้อย่างไร?

- Certified Management Consultant
- e-Learning

# วิสัยทัศน์ใหม่ของระบบราชการไทย

ระบบราชการไทยมุ่งเน้น  
ประโยชน์สุขของประชาชน  
รักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ  
ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล  
มีขีดสมรรถนะสูง  
สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนอง  
ต่อการเปลี่ยนแปลง



## ระบบราชการไทยที่พึงประสงค์จะต้องให้คุณค่าความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทาง ดังต่อไปนี้

- ต้องให้ประชาชนเป็น “ศูนย์กลาง” ในการทำงาน รับฟังความคิดเห็น และตอบสนองความต้องการ ลดขั้นตอนและภาระในการติดต่อของประชาชน แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่พึงของประชาชนได้
- ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ปรับขนาดกำลังคนและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ไม่แทรกแซงและขยายตัวจนเป็นภาระของประเทศ หรือกระทบต่อสิทธิเสรีภาพขอประชาชน
- ประสานการทำงานกับผู้บริหารราชการแผ่นดินฝ่ายการเมืองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ สามารถให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเชิงนโยบายอย่างมีเหตุผล ตัดมั่นในความถูกต้อง เป็นกลาง ปราศจากอคติ และอยู่บนพื้นฐานของหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ และไม่เข้าไปแทรกแซงบทบาทและอำนาจหน้าที่ซึ่งกันและกัน
- มีความพร้อมและทัศนคติในการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมมือกับภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม และสามารถบูรณาการ เชื่อมโยงการทำงานภายในระบบราชการในทุกระดับเข้าด้วยกัน

## ระบบราชการไทยที่พึงประสงค์จะต้องให้คุณค่าความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทาง ดังต่อไปนี้ (ต่อ)

- มีขีดความสามารถในการรับรู้ เรียนรู้ สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า มีความยืดหยุ่นคล่องตัว รวดเร็ว สามารถคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม (agility) และการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนและปรับตัวได้เหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
- สร้างระบบธรรมาภิบาลของตนเองที่ดีเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความเชื่อมั่นศรัทธา เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ลดการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่สร้างปัญหาหรือภาระแก่สังคมเสียเอง
- มีความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าต่อสังคม ในการทำงานและการตัดสินใจ ที่ถูกต้อง แน่นนอน และทันกาล โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้
- แสวงหา พัฒนาและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ค่านิยม และกระบวนทัศน์อันเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงานแนวใหม่ ตลอดจนทำให้บุคลากรตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและจรรยา สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนจากหน้าที่ทางการงาน ไม่แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ

# แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551- พ.ศ. 2555)

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1**  
ยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนหลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2**  
ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4**  
สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบ ต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3**  
มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

