

รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2550



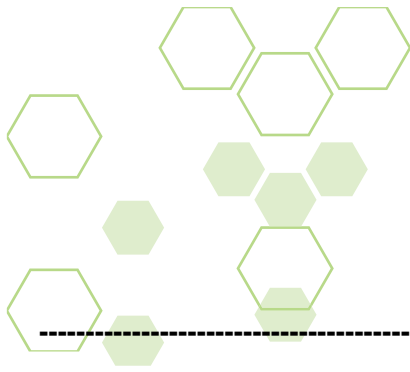
www.opdc.go.th

ส่วนที่ 2 : ผลการพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550



ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
Office of the Public Sector Development Commission



ส่วนที่ 2

ผลการพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - 2550

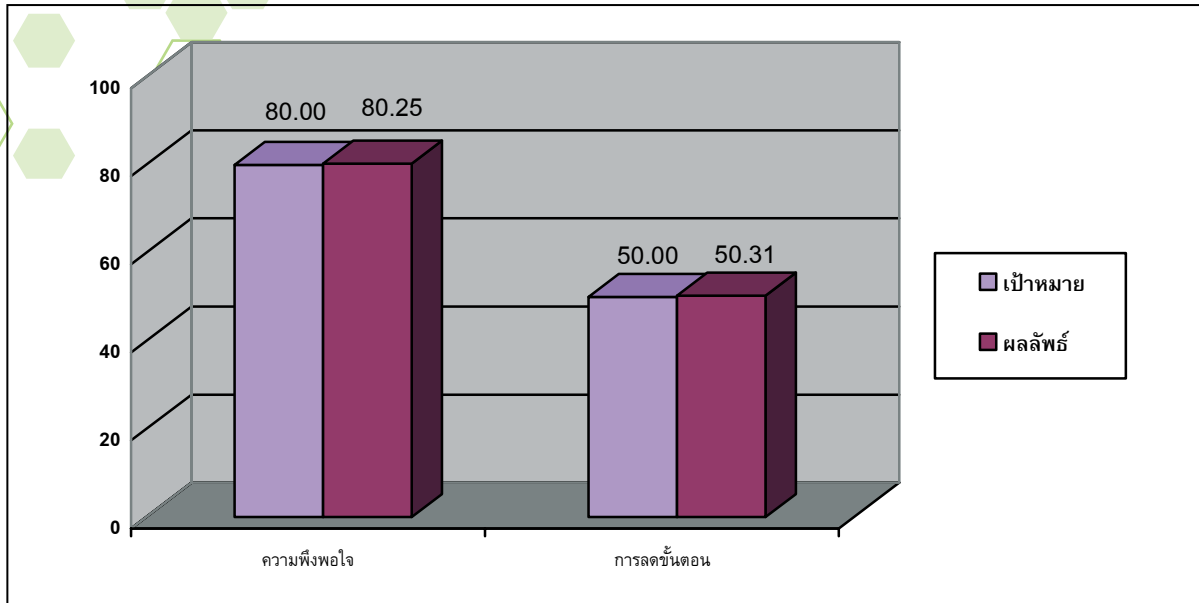
ก.พ.ร. ได้ผลักดันการพัฒนาระบบราชการและอาศัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้ดำเนินการพัฒนาระบบราชการครบ 5 ปี (พ.ศ. 2546-2550) สามารถสรุปผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์หลักในด้านต่างๆ ได้ดังนี้

เป้าประสงค์หลัก	ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการ
1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)	1. ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ 2. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ย ภายในปี พ.ศ. 2550	ร้อยละ 80.25 ร้อยละ 50.31*
2. ปรับบทบาทภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)	<ul style="list-style-type: none"> ● บทบาทและภารกิจ <ol style="list-style-type: none"> 1. ปริมาณ/จำนวนของภารกิจที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของส่วนราชการ (Non-core Functions) ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายในปี พ.ศ. 2550 2. หน่วยงานราชการจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 หรือปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 3. กฎหมายที่ไม่มีความจำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิก (Deregulation) จำนวนไม่น้อยกว่า 100 ฉบับ ภายในปี พ.ศ. 2550 ● งบประมาณแผ่นดิน 	ร้อยละ 73 ร้อยละ 100 มากกว่า 100 ฉบับ

*ตัวเลขเบื้องต้น

เป้าประสงค์หลัก	ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการ
	<p>รักษาสัดส่วนเงินงบประมาณแผ่นดินต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้ประชาชาติ ไม่ให้เกินร้อยละ 18 โดยเฉลี่ยในช่วงปี พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550</p> <ul style="list-style-type: none"> ขนาดกำลังคนภาครัฐ <p>ปรับลดจำนวนข้าราชการลง อย่างน้อยร้อยละ 10 ภายในปี พ.ศ. 2550 และ/หรือเพิ่มความสามารถของกำลังคนให้ได้ในระดับเดียวกัน</p>	<p>ไม่เกินร้อยละ 17</p> <p>ลดลงร้อยละ 9.72</p>
3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance)	<p>1. แต่ละหน่วยงานราชการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน(เฉพาะเรื่องการลดขั้นตอนงานบริการ) อย่างน้อย 1 กระบวนงานหลัก ภายในปี พ.ศ. 2550</p> <p>2. ข้าราชการได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ (Competencies) ตรงตามที่กำหนดไว้อย่างน้อยร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย ภายในปี พ.ศ. 2550</p> <p>3. ส่วนราชการอย่างน้อยร้อยละ 90 ได้รับการพัฒนาการให้บริการหรือสามารถดำเนินงานในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ ภายในปี พ.ศ. 2550</p>	<p>รับรองครบทุกส่วนราชการ</p> <p>ร้อยละ 80</p> <p>ดำเนินการครบทุกส่วนราชการ</p>
4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance)	<p>1. ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย มีความเชื่อมั่นศรัทธาเกี่ยวกับความโปร่งใสและใสสะอาด(เฉพาะในเรื่องคุณภาพการให้บริการ)ในวงราชการไทย ภายในปี พ.ศ. 2550</p> <p>2. หน่วยงานราชการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ได้วางมาตรการหรือดำเนินกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภายในปี พ.ศ. 2550</p> <p>3. ปัญหาความขัดแย้งหรือกรณีข้อพิพาทร้องเรียนระหว่างฝ่ายปกครอง และประชาชนเพิ่มขึ้น ไม่เกินร้อยละ 20 ต่อปีโดยเฉลี่ย ในช่วงปี พ.ศ. 2546-พ.ศ.2550 (เน้นความพร้อมของทั้งสองฝ่ายที่พร้อมจะร่วมกันเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง)</p>	<p>ร้อยละ 80.92</p> <p>ดำเนินการทุกส่วนราชการ</p> <p>(ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 81 ของทั้งสองฝ่ายที่พร้อมร่วมแก้ปัญหาความขัดแย้ง)</p>

1. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น



ภาพที่ 2-1 ผลการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

ผลการดำเนินงาน

1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานราชการ

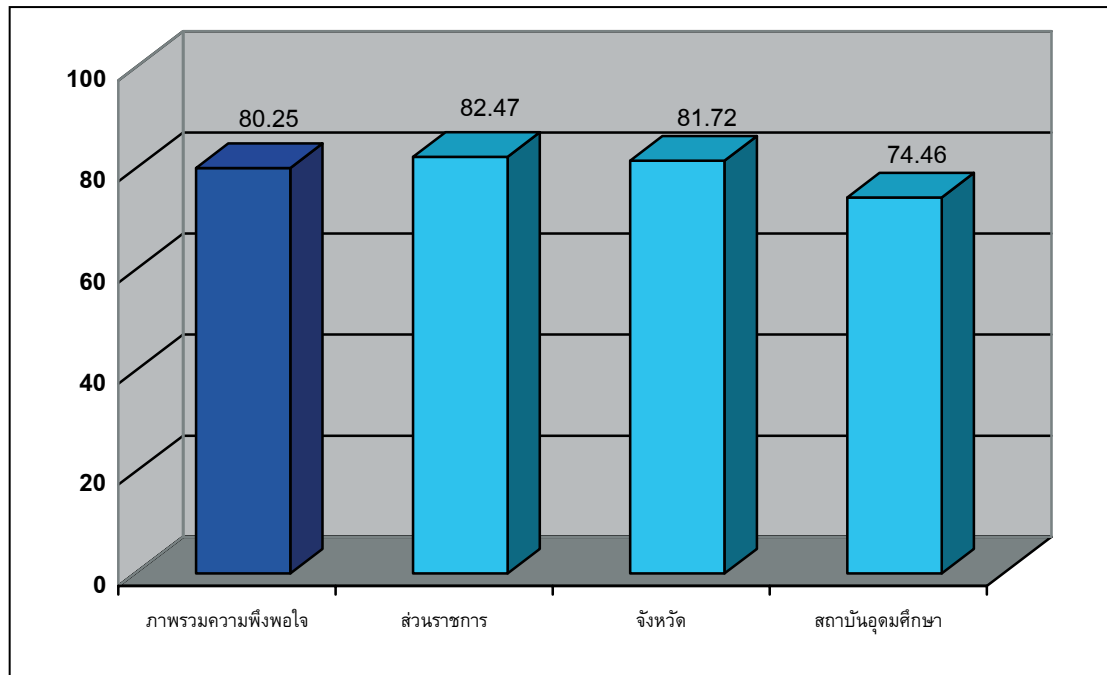
ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยราชการ ร้อยละ 80.25²³

(ภาพที่ 2-1)

ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามหน่วยงาน (ภาพที่ 2-2) พบว่า

- จากผลการสำรวจส่วนราชการ จำนวน 141 หน่วยงาน พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ ร้อยละ 82.47
- จากผลการสำรวจจังหวัด จำนวน 75 จังหวัด พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ร้อยละ 81.72
- จากผลการสำรวจสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 73 สถาบัน พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 74.46

²³ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด ประจำปีงบประมาณ 2550 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 80.25



ภาพที่ 2-2 ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2550 จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานราชการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงเล็กน้อย คือร้อยละ 80.25 เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจระหว่างหน่วยงานภาครัฐทั้ง 3 ประเภท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของส่วนราชการมากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัด ส่วนสถาบันอุดมศึกษานั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับท้ายสุด และน้อยกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ทุกส่วนราชการกำหนด “การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน” เป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ และผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2550 มีผลการดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ส่วนราชการได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ครบทุกกระบวนการงานในปี 2550 ทั้งนี้โดยภาพรวมผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2547-2550 ที่ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 50.31 ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายเล็กน้อย

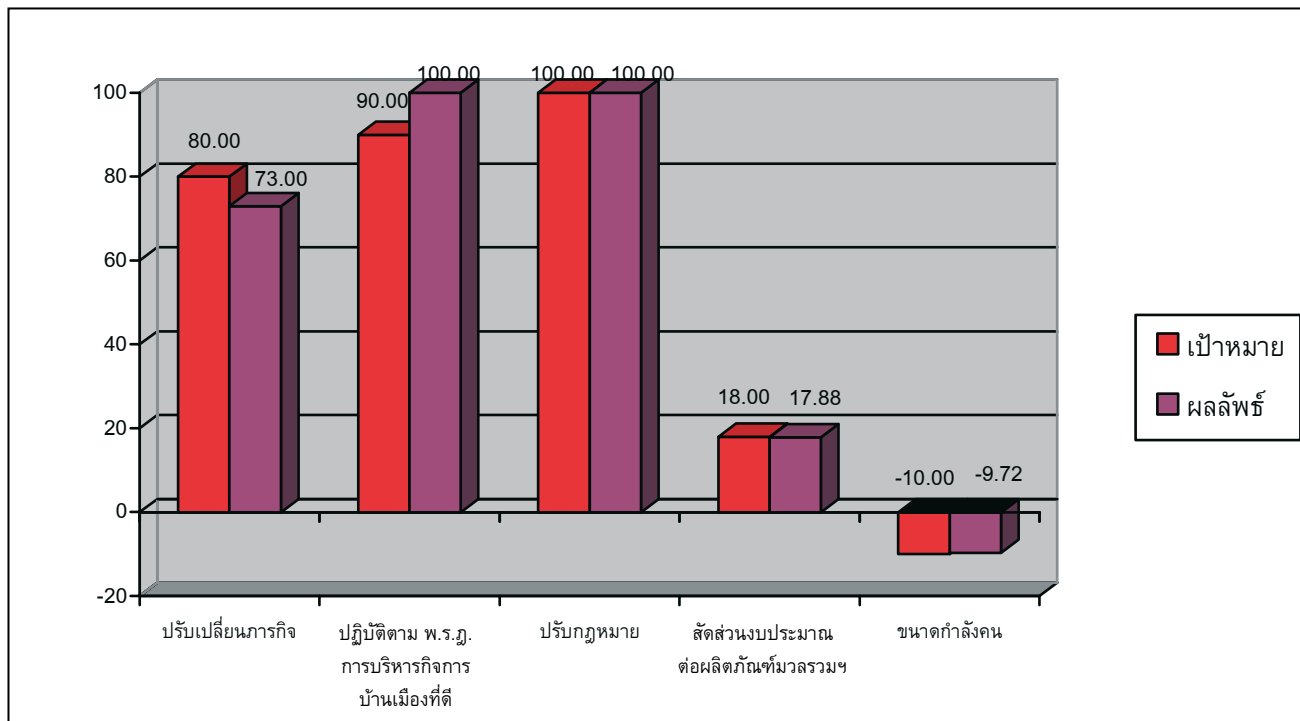
นอกจากนี้ จากการติดตามประเมินผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของส่วนราชการเพื่อมอบรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” ซึ่งผลการดำเนินการในปี 2550 มีงาน

บริการที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนจำนวน 39 กระบวนงาน สามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 2-1 (รายละเอียดตามภาคผนวก ค)

ตารางที่ 2-1 สรุปจำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550

ประเภทรางวัลประจำปี 2550	จำนวนกระบวนงานที่ได้รางวัล		
	ดีเด่น	ชมเชย	รวม
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน :	17	22	39
1. รายกระบวนงาน	8	16	24
2. ภาพรวมกระบวนงาน	1	2	3
3. กระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ	-	-	-
4. นวัตกรรมการให้บริการ	8	4	12

2. การปรับบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสม



ภาพที่ 2-3 ผลการบรรลุเป้าหมายการปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม

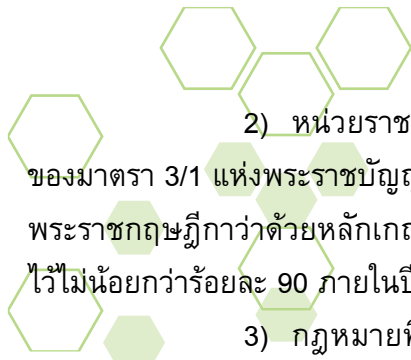
ผลการดำเนินงาน

2.1 การปรับบทบาท และภารกิจ

1) ปริมาณหรือจำนวนของภารกิจที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของส่วนราชการ (Non-core Function) ลดลงร้อยละ 73 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายในปี พ.ศ. 2550 เล็กน้อย โดยคิดจากจำนวนภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการออกไปเป็นองค์กรรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่ส่วนราชการ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังได้ดำเนินการปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง โดยได้สอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างและระบบบริหารราชการจากส่วนราชการต่างๆ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2549 ซึ่งส่วนราชการต่างๆ ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และได้นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขหลายประการ เช่น ประเด็นเรื่องความซ้ำซ้อนของบทบาทภารกิจระหว่างกระทรวงกรณีสานด้านการค้าระหว่างประเทศ (ระหว่างสำนักงานผู้แทนการค้าไทย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี กับกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์) กรณีสานด้านมาตรฐานสินค้าเกษตร (ระหว่างกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กับกระทรวงสาธารณสุข) กรณีสานด้านน้ำและงานด้านทรัพยากรทางทะเล/ประมง (ระหว่างกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กับกระทรวงพาณิชย์) นอกจากนี้ ยังมีการยกเลิกมาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 (การยุบเลิกกรมทางหลวงชนบท) มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการภายในส่วนราชการให้มีความเหมาะสม จำนวน 19 ส่วนราชการ มีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ จำนวน 1 แห่ง (สำนักงานบริหารกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ ระบบยูเอชเอฟเฉพาะกิจในกรมประชาสัมพันธ์) มีการจัดตั้งองค์การมหาชน (ทั้ง 2 ประเภท) จำนวน 3 แห่ง (องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ และสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ) และอยู่ระหว่างการจัดตั้ง จำนวน 7 แห่ง (สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร สถาบันวิจัยดาราศาสตร์ สถาบันนเรนทรเพื่อระบบบริการการแพทย์และสาธารณสุขฉุกเฉิน สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล หอภาพยนตร์แห่งชาติ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ) มีข้อเสนอให้ตัดโอนองค์การมหาชน จำนวน 2 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ และองค์การพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน) มีการโอนอำนาจหน้าที่การกำกับดูแลมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จากนายกรัฐมนตรีไปเป็นของรัฐมนตรีว่าการศึกษาธิการ และมีการศึกษาการจัดโครงสร้างและการบริหารภารกิจด้านศาสนา

สำหรับการจัดส่วนราชการในภูมิภาคได้จัดทำแนวทางการจัดส่วนราชการในภูมิภาค ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2550 และได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดส่วนราชการในภูมิภาคของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ เช่น กระทรวงพลังงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น



2) หน่วยราชการทุกส่วนราชการ หรือร้อยละ 100 ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และมีการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จากเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในปี พ.ศ. 2550

3) กฎหมายที่ไม่มีความจำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิก (Deregulation) จำนวน 233 ฉบับ จากเป้าหมายที่กำหนดไม่น้อยกว่า 100 ฉบับ ภายในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดค่อนข้างมาก

2.2 งบประมาณแผ่นดิน สัดส่วนเงินงบประมาณแผ่นดินต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้ประชาชาติ คิดเป็นร้อยละ 17.88 โดยเฉลี่ยซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 18 โดยเฉลี่ย ในช่วง ปี พ.ศ. 2546 - 2550

ตารางที่ 2-2 โครงสร้างงบประมาณ ปีงบประมาณ 2547-2550

หน่วย : ล้านบาท

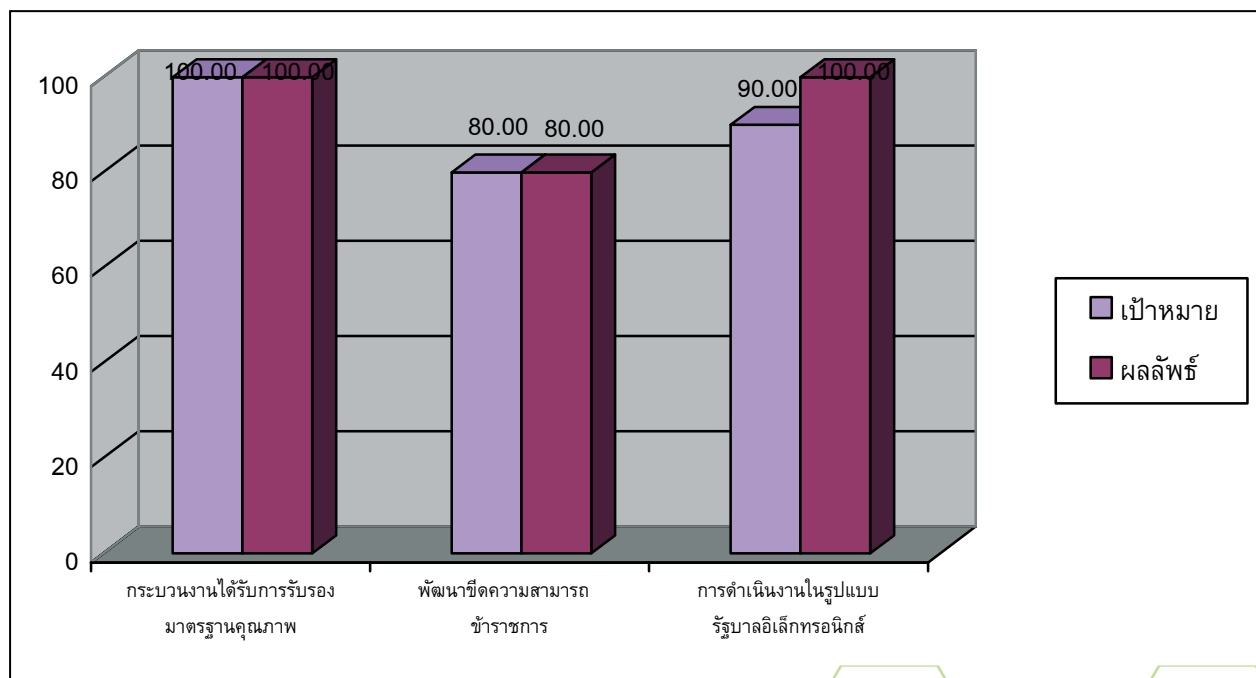
โครงสร้างงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2547		ปีงบประมาณ 2548		ปีงบประมาณ 2549		ปีงบประมาณ 2550	
	จำนวน	+/- %	จำนวน	+/- %	จำนวน	+/- %	จำนวน	+/- %
1. วงเงินงบประมาณรายจ่าย	1,163,500.0	16.4	1,250,000.0	7.4	1,360,000.0	8.8	1,566,200.0	15.2
(สัดส่วนต่อ GDP)	18.0		17.5		17.4		18.6	
- รายจ่ายประจำ	836,544.4	11.0	881,251.7	5.3	958,477.0	8.8	1,135,988.1	18.5
(สัดส่วนต่องบประมาณ)	71.9		70.5		70.5		72.5	
- รายจ่ายลงทุน	292,800.2	38.4	318,672.0	8.8	358,335.8	12.4	374,721.4	4.6
(สัดส่วนต่องบประมาณ)	25.2		25.5		26.3		24.0	
- รายจ่ายชำระคืนต้นเงินกู้	34,155.4	-2.3	50,076.3	46.6	43,187.2	-	55,490.5	28.5
(สัดส่วนต่องบประมาณ)	2.9		4.0		3.2	13.8	3.5	
2. รายรับ	1,163,500.0	16.4	1,250,500.0	7.4	1,360,000.0	8.8	1,566,200.0	15.2
(สัดส่วนต่อ GDP)	18.0		17.5		17.4		18.6	
- รายได้	1,063,600.0	28.9	1,250,000.0	17.5	1,360,000.0		1,420,000.0	4.4
- เงินกู้	99,900.0	-42.9	0.0	-	0.0	8.8	146,200.0	100.0
3. ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเบื้องต้น (GDP)	6,476,100.0	9.2	7,142,400.0	100.0	7,820,928.0	0.0	8,399,000.0	7.5
				8.6		9.5		

ที่มา : Budget in Brief Fiscal year 2005, 2006, 2007. หน้า 4.

2.3 ขนาดกำลังคนภาครัฐ จำนวนข้าราชการลดลง ร้อยละ 9.72 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดให้ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 อันเป็นผลมาจากยุทธศาสตร์กำลังคนภาครัฐของรัฐบาลที่มุ่งลดขนาดกำลังคนภาครัฐควบคู่ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ ทำให้กำลังคนภาครัฐในฝ่ายพลเรือน ปีงบประมาณ 2549 มีอัตราข้าราชการฝ่ายพลเรือนทั่วประเทศทั้งส่วนกลางและ

ส่วนภูมิภาค (ไม่รวมส่วนท้องถิ่น) รวม 1,117,131 อัตรา โดยมีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับจำนวนข้าราชการในปีงบประมาณ 2546 รวม 87,575 อัตรา หรือร้อยละ 7.27 จากปีงบประมาณ 2546 หรือลดลงเฉลี่ยร้อยละ 2.43 ต่อปี ส่งผลให้จำนวนข้าราชการลดลงนับแต่ ปีงบประมาณ 2545 ถึง ปี2549 (รวม 4 ปี) คิดเป็นร้อยละ 9.72 ทั้งนี้ในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา รัฐบาลมิได้มุ่งลดปริมาณข้าราชการแต่เพียงด้านเดียว แต่ได้เพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการด้วยมาตรการอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่นการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ การเพิ่มสรรถนะข้าราชการ เป็นอาทิ ทำให้สามารถเพิ่มผลิตภาพในการบริการสาธารณะสนองนโยบายรัฐบาลได้อย่างครบถ้วน

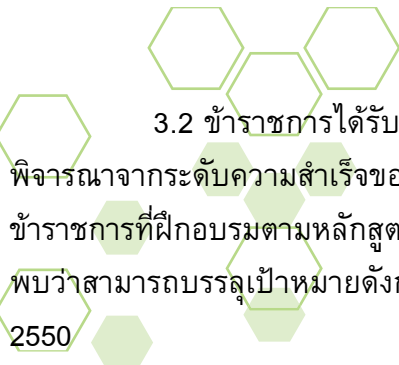
3. การยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล



ภาพที่ 2-4 ผลลัพธ์แสดงการบรรลุเป้าหมายการยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล

ผลการดำเนินงาน

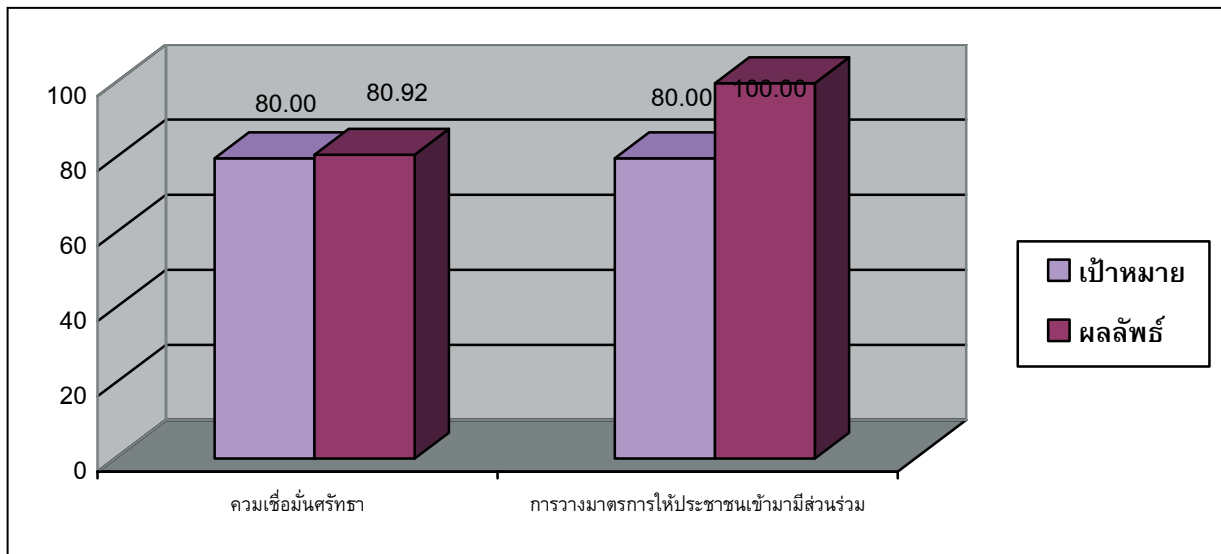
3.1 หน่วยงานราชการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน (ระดับความสำเร็จของการจัดทำมาตรฐานการรับประกันคุณภาพระบบงาน) อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 กระบวนงานหลัก ภายในปี พ.ศ. 2550 ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ร้อยละ 100 ซึ่งวัดจากผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ของสำนักงาน ก.พ.ร.



3.2 ข้าราชการได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ (Competencies) ตรงตามที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากระดับความสำเร็จของแผนการบริหารด้านการพัฒนาขีดสมรรถนะองค์กรและบุคลากรและจำนวนข้าราชการที่ฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ส่วนราชการกำหนดให้ได้ อย่างน้อยร้อยละ 80 ภายใน ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งพบว่าสามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2549 และทุกส่วนราชการยังคงดำเนินการต่อเนื่องในปีพ.ศ. 2550

3.3 ทุกส่วนราชการได้พัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แล้วในขั้นแรก ซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบการให้ข้อมูล หรือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในขั้นต่อไปส่วนราชการจะดำเนินการให้บริการรับเรื่องและส่งเรื่องดำเนินการต่อ และในขั้นที่ 3 ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินการให้บริการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริงนั่นคือ การให้บริการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตได้ ในรูปแบบของ Single Point ที่จะเริ่มมีขึ้นอย่างทั่วถึงในอนาคตต่อไป

4. การตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

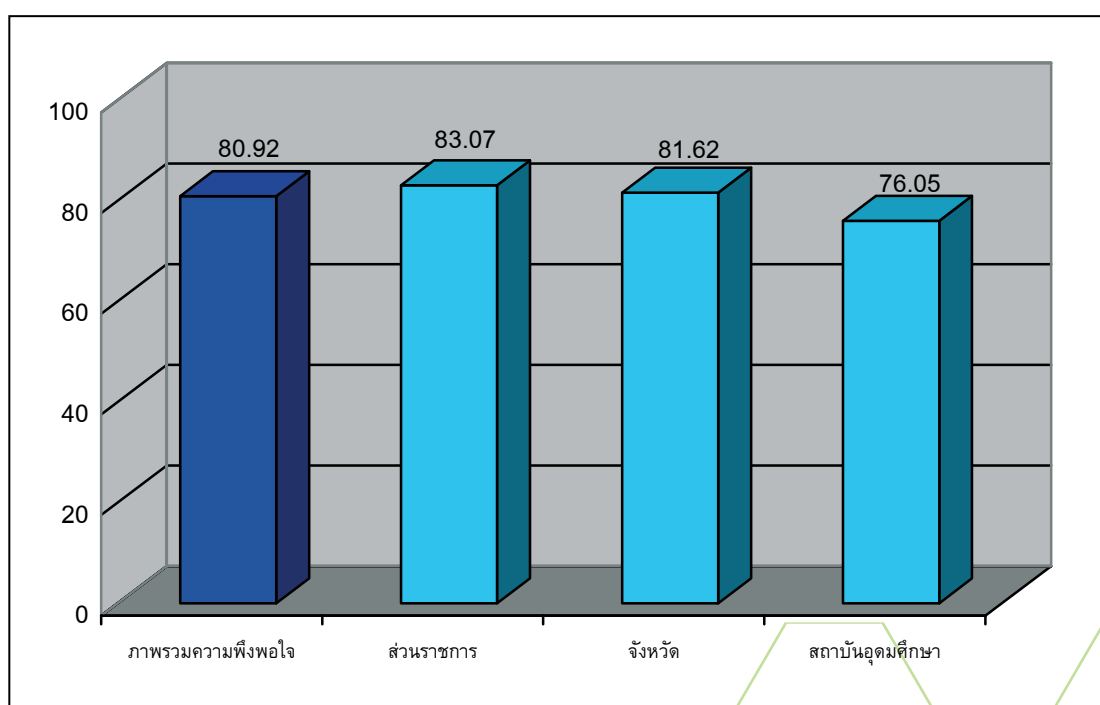


ภาพที่ 2-5 ผลลัพธ์แสดงการตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ผลการดำเนินงาน

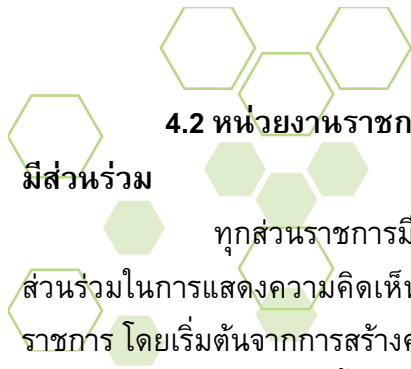
4.1 ความเชื่อมั่นศรัทธาเกี่ยวกับความโปร่งใส และใสสะอาด (เฉพาะในเรื่องคุณภาพการให้บริการ) ในวงราชการไทย

ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของภาคราชการ ร้อยละ 80.92²⁴ โดยผลการสำรวจส่วนราชการ จำนวน 141 หน่วยงาน พบว่ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ ร้อยละ 83.07 ผลการสำรวจจังหวัด จำนวน 75 จังหวัด พบว่ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ร้อยละ 81.62 และจากผลการสำรวจสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 73 สถาบัน พบว่ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 76.05



ภาพที่ 2-6 ร้อยละความพึงพอใจในการตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาเกี่ยวกับความโปร่งใสและใสสะอาด (เฉพาะเรื่องคุณภาพการให้บริการ)

²⁴ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้สำรวจความพึงพอใจเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2550



4.2 หน่วยงานราชการได้วางมาตรการหรือดำเนินกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา

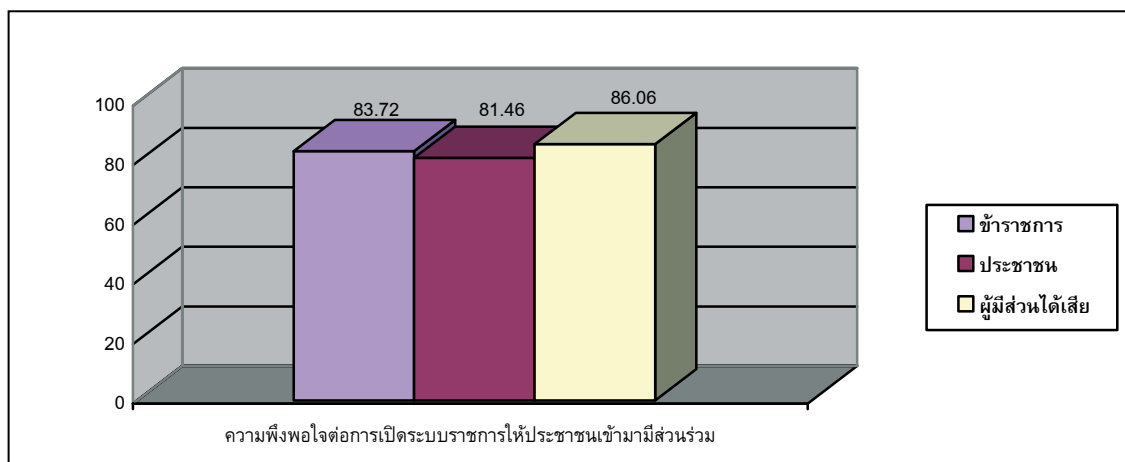
มีส่วนร่วม

ทุกส่วนราชการมีการดำเนินงานครบถ้วนตามมาตรการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยเริ่มต้นจากการสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานให้แก่ข้าราชการไปตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังมีการสร้างความตระหนักในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดให้มีโครงการศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับกระทรวง ในกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในนโยบายหลักของหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานของทั้งกระทรวง เมื่อสิ้นสุดโครงการจะได้ตัวแบบในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของกระทรวง และสำนักงาน ก.พ.ร. จะขยายผลในส่วนราชการอื่นๆ ต่อไป สำหรับในระดับจังหวัดนั้น จะมีการดำเนินการขยายฐานการสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้กับข้าราชการในระดับจังหวัด และเสริมสร้างกลไกการมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด ซึ่งจังหวัดจะเลือกประเด็นการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในจังหวัด โดยมีที่ปรึกษาวิชาการให้คำแนะนำในการวางแผนดำเนินกิจกรรม รวมทั้งให้คำปรึกษาในการนำตัวแบบไปดำเนินการอีกด้วย

ในส่วนของภาคประชาชนนั้นก็ได้มีการดำเนินการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนและภาคส่วนต่างๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารจัดการภาครัฐในระดับจังหวัด (4 ภูมิภาค) อย่างต่อเนื่องเช่นกัน

4.3 ลดปัญหาความขัดแย้ง หรือกรณีข้อพิพาทร้องเรียนระหว่างฝ่ายปกครองและประชาชน



ภาพที่ 2-7 ร้อยละความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการสู่การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (เน้นการเข้ามามีส่วนร่วมกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง)

แม้ว่าจำนวนปัญหาความขัดแย้งหรือกรณีข้อพิพาทร้องเรียนระหว่างฝ่ายปกครองและประชาชนจะยังไม่ลดลง แต่จากการที่ทุกส่วนราชการได้กำหนดให้มีมาตรการว่าด้วยความโปร่งใสและใสสะอาดในวงราชการไทย และมาตรการหรือดำเนินกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ถือเป็นมาตรการที่ส่งผลโดยตรงต่อการลดปัญหาความขัดแย้งหรือกรณีข้อพิพาทร้องเรียนระหว่างฝ่ายปกครองและประชาชน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์หลัก ทั้งนี้จากผลสำรวจของมหาวิทยาลัยและโครงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการสู่การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของข้าราชการประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย พบว่าแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 83.72 81.46 และ 86.06 ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาความขัดแย้ง มีแนวโน้มไปในทิศทางที่น่าจะลดลง เนื่องจากทุกฝ่ายพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน อันเป็นจุดเริ่มของการ “เข้าใจ เข้าถึง และร่วมพัฒนา” อันเป็นเป้าหมายของการทำงานแบบสมานฉันท์ต่อไป

โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่า ผลการพัฒนาระบบราชการไทย ที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยความมุ่งมั่นของทุกรัฐบาล ได้ส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ กล่าวคือ ประชาชนชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบราชการมากขึ้น บทบาทภารกิจและขนาดของระบบราชการมีความเหมาะสม ซึ่งสะท้อนจากสัดส่วนงบประมาณต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้ประชาชาติ และกำลังคนภาครัฐที่ลดลง เป็นไปตามเป้าหมาย มีขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล ดังปรากฏจากผลการประเมินขององค์กรภายนอกระดับนานาชาติที่ได้แสดงไว้ต่อสาธารณะในหลายมิติ และระบบราชการไทยได้พัฒนาไปสู่ระบบราชการที่ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีช่องทางให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของระบบราชการอย่างกว้างขวางมากขึ้น เป็นลำดับ

