



คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
Public Sector Development Commission

รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2551

www.opdc.go.th

ส่วนที่ 2: ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



2

ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.1 ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

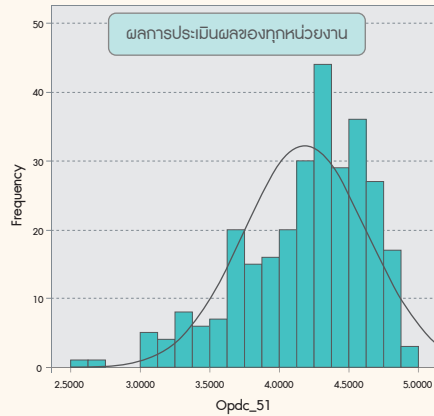
สำนักงาน ก.พ.ร.ได้ประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ปรากฏผลโดยแยกตามตัวชี้วัดของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละมิติ ดังต่อไปนี้

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สรุปผลการประเมินของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ในภาพรวมตามภาพที่ 2-1 และที่ 2-2 ปรากฏว่า ส่วนราชการและจังหวัด ยังมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าค่าเป้าหมายมาก และการกระจายของคะแนนยังไม่เป็นโค้งปกติ โดยคะแนนมีการเกาะกลุ่มเบ้ไปทางสูงมาก ซึ่งอาจเกิดจากการปฏิบัติราชการตามคำรับรองยังมีตัวชี้วัดที่ส่วนราชการและจังหวัดทำได้ผลดีมากเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ตัวชี้วัดบางตัวยังเป็นการวัดระดับขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ ๆ และเป็นการวัดผลผลิตเชิงปริมาณซึ่งส่วนราชการและจังหวัดทำได้ดีมากแล้ว แต่ยังไม่ได้อัดที่ผลลัพธ์หรือวัดเชิงคุณภาพซึ่งจะต้องใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น สำหรับสถาบันอุดมศึกษามีภาพรวมผลการประเมินที่ค่อนข้างเป็นโค้งปกติ คะแนนมีการกระจายตัวมากกว่า ซึ่งเกิดจากการกำหนดตัวชี้วัดจำนวนมากและตัวชี้วัดบางตัว มีการกำหนดเกณฑ์การวัดในตัวชี้วัดเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาไว้สูงโดยวางค่ามาตรฐานไว้ที่คะแนนสูงสุด (5 คะแนน) นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษายังมีความสามารถและความพร้อมที่แตกต่างกันมากโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลบางแห่งยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพแผนและคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐาน

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

สรุปภาพรวมผลการประเมินการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

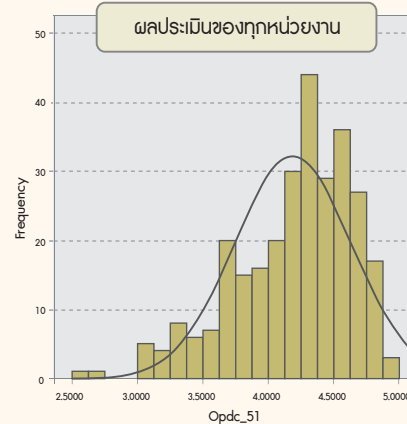
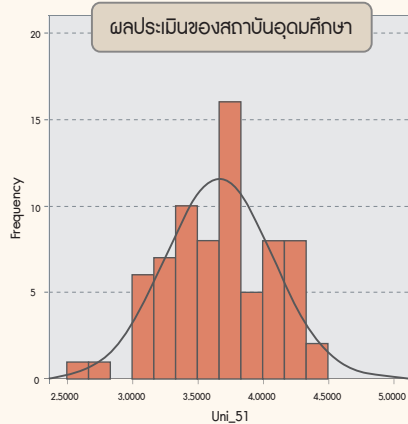
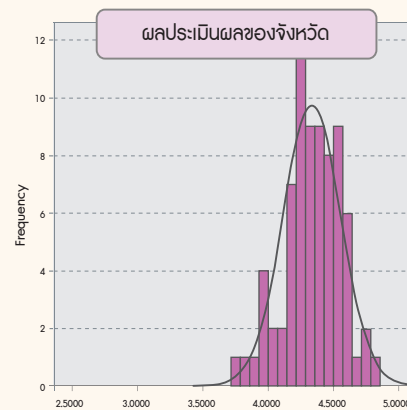
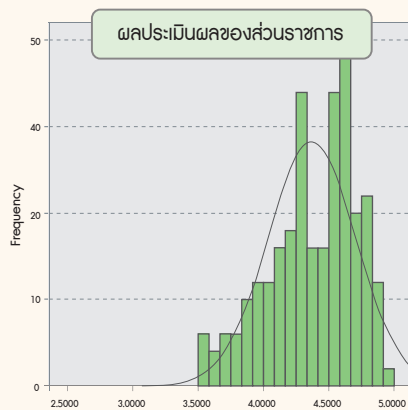


(ตรวจยืนยันผลแล้ว)

สรุปผลการประเมินการปฏิบัติงาน ประจำปี 2551

	ส่วนราชการ	จังหวัด	มหาวิทยาลัย	รวมทุกหน่วยงาน
คะแนนสูงสุด	4.9260	4.8079	4.4765	4.9260
คะแนนต่ำสุด	3.5143	3.7293	2.5266	2.5266
คะแนนเฉลี่ย	4.3716	4.3363	3.7090	4.2020

ภาพที่ 2-1 สรุปภาพรวมผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา



ภาพที่ 2-2 สรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา





มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ (ตัวชี้วัดระดับกระทรวง-กลุ่มภารกิจ-กรม)

กรอบการประเมินผลในมิติที่ 1 ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ มีน้ำหนัก ร้อยละ 45 ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง (ร้อยละ 15)
- ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ (ร้อยละ 10)
- ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 20)

หลักเกณฑ์ :

- ประเมินผลจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และของส่วนราชการระดับกรมเองด้วย รวมทั้งตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้กระทรวงมีการบริหารงานแบบบูรณาการภายในกระทรวง
- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงต้องร่วมรับผิดชอบผลการดำเนินงานให้บรรลุตามแผนปฏิบัติราชการระดับกระทรวงและกลุ่มภารกิจตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานอย่างจริงจัง
- จำนวนตัวชี้วัดที่ทำความตกลงกับผู้บริหารระดับสูงควรมีความเหมาะสม ครอบคลุมแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม โดยมีกลไกคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลที่ ก.พ.ร. แต่งตั้ง

สรุปผลการประเมิน: ตามตารางที่ 2-1, 2-2 และที่ 2-3
ตารางที่ 2 -1 ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในภาพรวม

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ
ผลสำเร็จตาม แผนปฏิบัติ ราชการในภาพรวม (ร้อยละ 45)	4.5000 - 5.0000	74
	3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	67
	ไม่เกิน 3.0000	1*
	รวม	142
คะแนนเฉลี่ย	4.4842	
คะแนนสูงสุด	5.0000	
คะแนนต่ำสุด	2.9314*	

*สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ตารางที่ 2-2 ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ
ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง	4.5000 - 5.0000	53
	3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	62
(ร้อยละ 45)	ไม่เกิน 3.0000	4 (ทุกกรมในสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์)
	รวม	119*
คะแนนเฉลี่ย	4.3336	
คะแนนสูงสุด	4.9899	
คะแนนต่ำสุด	2.4654 (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์)	

*ไม่รวมส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการที่ไม่สังกัดกระทรวง

ตารางที่ 2-3 ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรม

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ
ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรม	4.5000 - 5.0000	83
	3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	56
(ร้อยละ 20)	ไม่เกิน 3.0000	2 (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม)
	รวม	141*
คะแนนเฉลี่ย	4.5449	
คะแนนสูงสุด	5.0000	
คะแนนต่ำสุด	2.7369 (สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม)	

*กระทรวงต่างประเทศประเมินรวมในระดับกระทรวง





ข้อสังเกต :

1. ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในภาพรวมที่มีการบูรณาการแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจและของส่วนราชการระดับกรม รวมทั้งตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติราชการที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีผลการปฏิบัติราชการที่สูงกว่าเป้าหมายในระดับดีมาก เนื่องจากการเป็นารปฏิบัติราชการตามแผนและภารกิจหลักที่มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้เล็กน้อยโดยมีประเมิน 2.9314 คะแนน ซึ่งสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ จะต้องศึกษาผลการปฏิบัติราชการในรายละเอียดของตัวชี้วัด รวมทั้งสภาพปัญหา อุปสรรคที่เป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และดำเนินการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นต่อไป

2. สำหรับผลความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติราชการที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีผลการปฏิบัติราชการที่สูงกว่าเป้าหมายในระดับดีมาก มีกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีผลการปฏิบัติราชการที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งทุกกรมในสังกัดจะต้องร่วมกันศึกษาผลการปฏิบัติราชการในรายละเอียดของตัวชี้วัด รวมทั้งสภาพปัญหา อุปสรรคที่เป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และร่วมกันดำเนินการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นต่อไป นอกจากนี้ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรม มีผลการประเมินสูงกว่าระดับกระทรวงเล็กน้อย มี 2 ส่วนราชการ คือสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่มีผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้เล็กน้อยโดยมีประเมิน 2.9314 คะแนน และ 2.7369 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติและสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จะต้องศึกษาผลการปฏิบัติราชการในรายละเอียดของตัวชี้วัด รวมทั้งสภาพปัญหา อุปสรรคที่เป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และดำเนินการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นต่อไป

3. การกำหนดหลักเกณฑ์ และการเจรจาข้อตกลงตัวชี้วัดโดยมีกลไกคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลที่ ก.พ.ร. แต่งตั้ง มีความเข้มข้นขึ้นเนื่องจากการดำเนินการประเมินผลต่อเนื่องกันมาหลายปี ทำให้มีระบบการจัดการข้อมูลเพื่อประกอบการเจรจาที่ดีขึ้น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ (ตัวชี้วัดภาคบังคับ - จังหวัด)

ตัวชี้วัด : ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ตามตารางที่ 2-4 ตารางที่ 2-4 ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.

ตัวชี้วัด	เกณฑ์เป้าหมาย	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.	ร้อยละ 50 ขึ้นไป	5.0000	67
	ร้อยละ 45 แต่ไม่ถึง ร้อยละ 50	4.5000 แต่ไม่ถึง 5.0000	1 (ยะลา)
	ร้อยละ 30 แต่ไม่ถึง ร้อยละ 45	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	2 (สุพรรณบุรี และเชียงราย)
	ต่ำกว่า ร้อยละ 30	ไม่เกิน 3.0000	0
	รวม		70

*ไม่รวมส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการที่ไม่สังกัดกระทรวง

ข้อสังเกต :

- จังหวัดที่ไม่มีครัวเรือนยากจน มี 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดภูเก็ต
- ข้อมูลภาพรวมผลการดำเนินงานในภาพรวม 70 จังหวัด ตามตารางที่ 2-5 มีดังนี้





ตารางที่ 2-5 จำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายในปี พ.ศ. 2551 ทั้งหมด

จำนวนครัวเรือนยากจน เป้าหมาย ในปี ๕ 51 ทั้งหมด	จำนวนครัวเรือนยากจน เป้าหมาย ๔ ที่ผ่านเกณฑ์	คิดเป็นร้อยละ ที่ลดลง
292,484	185,790	63.52

- ประเด็นสำคัญที่ทำให้จังหวัดดำเนินการได้ตามเป้าหมาย มีดังนี้
 - ทุกจังหวัด สามารถดำเนินการได้ดีกว่าเป้าหมาย เนื่องจาก จังหวัดทราบกลุ่มเป้าหมาย ครัวเรือนยากจนที่ไม่ผ่านเกณฑ์ฯ จปฐ. และมีการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดและวางแผน/จัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ โดยให้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกลุ่ม ครัวเรือนที่ตกเกณฑ์ฯ ก่อน เช่น การฝึกอาชีพ การส่งเสริมการผลิต ผลิตภัณฑ์ชุมชน
 - ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 จังหวัดนครปฐม สามารถดำเนินการยกระดับครัวเรือนยากจน เป้าหมายให้ผ่านมีรายได้ต่อครัวเรือนต่อปีผ่านเกณฑ์ครัวเรือนยากจน ได้ร้อยละ 100
- ข้อสังเกตอื่นๆ
 - ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นปีแรกที่ได้ปรับนิยามรายได้ของครัวเรือนยากจนจาก 20,000 บาทต่อครัวเรือนต่อปี เป็น 23,000 บาทต่อครัวเรือนต่อปี
 - การจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานใช้นิยามของกระทรวงมหาดไทย โดยจะจัดเก็บข้อมูล ในส่วนของรายได้เท่านั้น ไม่ได้นำรายจ่ายหรือหนี้สินของครัวเรือนมาพิจารณาด้วย
 - การประเมินผลจะจำกัดขอบเขตเฉพาะครัวเรือนนอกเขตเทศบาล ส่วนครัวเรือนที่อยู่ในเขต เทศบาลจะอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด : ร้อยละของหมู่บ้าน/ชุมชนเข้มแข็งที่เอาชนะยาเสพติด ตามตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2-6 ร้อยละของหมู่บ้าน/ชุมชนเข้มแข็งที่เอาชนะยาเสพติด

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ร้อยละของหมู่บ้าน/ชุมชน เข้มแข็งที่เอาชนะยาเสพติด	5.0000	46
	4.5000 - 4.9999	22
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	5
	ไม่เกิน 3.0000	2
	รวม	75

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ข้อมูลภาพรวมผลการดำเนินงานใน 75 จังหวัด ตามตารางที่ 2-7 ดังนี้
ตารางที่ 2-7 ข้อมูลภาพรวมผลการดำเนินงานใน 75 จังหวัด

จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชน	รวม	จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีอัตราผู้เสพ/ผู้ติด/ผู้ค้า ยาเสพติดไม่เกิน 3:1000 คน	คิดเป็นร้อยละ
70,701/9,834	80,535	69,004/9,393	99.3580
69,004/9,393*	78,397*	68,614/9,280*	99.3584*

* ไม่รวมหมู่บ้านชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดแพร่ซึ่งส่งข้อมูลไม่ครบถ้วน

จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 :

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นปีแรกที่ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานส่วนกลางคือ สำนักงาน ป.ป.ส. ในการประเมินผล โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ปรับปรุงจากเดิมที่ใช้ข้อมูลที่จังหวัดจัดเก็บในรูปแบบฟอร์มรายงานในรูปแบบเอกสาร
- ประเทศไทยมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของยาเสพติดในหมู่บ้าน/ชุมชน ที่จัดทำในรูปแบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database) โดยเป็นการจัดเก็บข้อมูลและรายงานจากแต่ละจังหวัด ทั้งนี้ หากในปีต่อไป มีการเพิ่มความถี่หรือจำนวนครั้ง/ปีของการตรวจสอบและรายงานข้อมูลผ่านระบบฯ จะทำให้มีข้อมูลสำหรับการเฝ้าระวังและการแก้ไขปัญหาเสพติดที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อสังเกต :

ประเด็นสำคัญที่จังหวัดดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือขาดความครบถ้วน มีดังต่อไปนี้

- บางจังหวัดไม่สามารถกรอกข้อมูล (แบบสำรวจสถานะหมู่บ้าน) เข้าระบบรายงานของสำนักงาน ป.ป.ส. ได้ครบถ้วนร้อยละ 100 ของหมู่บ้าน/ชุมชนทั้งหมดของจังหวัด มีสองจังหวัด คือ แพร่ และพระนครศรีอยุธยา
- จังหวัดที่ได้คะแนนไม่ถึง 4.5000 มี 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง กาฬสินธุ์ นครพนม ภูเก็ต และจังหวัดนราธิวาส เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เป็นจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ หรือมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นแหล่งผลิตยาเสพติด เป็นพื้นที่แพร่ระบาดหรือนำเข้ายาเสพติด เป็นต้น





- ตัวชี้วัดนี้ใช้ข้อมูลที่จังหวัดจัดเก็บและกรอกข้อมูลลงในระบบรายงานของสำนักงาน ป.ป.ส. และคำนวณผลการดำเนินงานจากฐานจำนวนประชากรตามที่อาศัยอยู่จริง ในช่วงที่จัดเก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน ซึ่งในบางจังหวัดได้รับผลกระทบเนื่องจากเป็นช่วงที่ประชากรอพยพย้ายถิ่นไปค้าแรงงานหรือประกอบอาชีพนอกพื้นที่ ทำให้อัตราส่วนผู้เสพ/ผู้ติด/ผู้ค้ายาเสพติดต่อจำนวนประชากรในหมู่บ้าน/ชุมชนบางแห่งเพิ่มสูงขึ้น
- ข้อจำกัดเกี่ยวกับคำนิยามของผู้เสพ/ผู้ติด/ผู้ค้ายาเสพติด ตามตัวชี้วัดนี้ ผู้เสพ หมายถึง ข้อมูลจำนวนผู้เสพที่ได้จากการทำประชาคมของจังหวัด โดยเป็นผู้ที่ยังไม่ได้นำเข้าระบบบำบัด ดังนั้นหากหมู่บ้าน/ชุมชนใดพบผู้เสพ/ผู้ติดและสามารถนำเข้าสู่ระบบบำบัดได้ หรือหากพบผู้ค้าและสามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่จับกุมไปดำเนินคดีได้ จะทำให้มีอัตราส่วนผู้เสพ/ผู้ติดและผู้ค้ายาเสพติดต่อจำนวนประชากรลดลง ทั้งนี้ หากในการจัดเวทีประชาคม ผู้ที่เข้าร่วมในเวทีประชาคมไม่ให้ข้อมูลตามความเป็นจริงเกี่ยวกับจำนวนผู้เสพ/ผู้ติด/ผู้ค้าในพื้นที่ ก็จะมีผลทำให้อัตราส่วนผู้เสพ/ผู้ติด/ผู้ค้ายาเสพติดต่อประชากรในหมู่บ้าน/ชุมชนไม่เป็นไปตามจริง
- ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บและรายงานข้อมูล โดยสำนักงาน ป.ป.ส. เป็นหน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัด ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และในปีนี้เป็นปีแรกที่กำหนดให้ทุกจังหวัดต้องรายงานข้อมูลผลการตรวจสอบการแพร่ระบาดของยาเสพติดเข้ามายังส่วนกลางผ่านทางระบบฯ ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม แม้การจัดเก็บและรายงานข้อมูลจะมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น แต่เนื่องจากยังอยู่ในช่วงการเรียนรู้และทำความเข้าใจในการรายงานผ่านระบบฯ จึงทำให้จัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานได้เพียงปีละ 1 รอบ จากเดิมที่มีการจัดเก็บข้อมูลและรายงาน 2 รอบ ต่อปี

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการป้องกันและปราบปรามการเกิดอาชญากรรม ตามตารางที่ 2-8
ตารางที่ 2-8 ระดับความสำเร็จในการป้องกันและปราบปรามการเกิดอาชญากรรม

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ระดับความสำเร็จในการป้องกันและปราบปรามการเกิดอาชญากรรม	4.5000 ขึ้นไป	44
	3.0000	12
	แต่ไม่ถึง 4.5000	
	ไม่เกิน 3.0000	19
	รวม	75

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ข้อสังเกต :

- ข้อมูลผลการดำเนินงานในภาพรวม 75 จังหวัด ตามตารางที่ 2-9 ดังนี้

ตารางที่ 2-9 คดีแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (ทัวราธ อาณาจักร: ข้อมูลจากหน่วยงานส่วนกลาง (สตร.))

กลุ่มคดี	จำนวนคดีที่เกิดขึ้นในปี ๒51	จำนวนคดีที่จับได้ (ในเดือนที่เกิดคดีและรายงานไปยัง สตร.ได้ทัน)	คิดเป็นร้อยละ
กลุ่มที่ 1	6,659	3,478	52.23
กลุ่มที่ 2	34,280	18,046	52.64
กลุ่มที่ 3	66,590	32,178	48.32

- ประเด็นสำคัญที่จังหวัดดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือขาดความครบถ้วน มีดังนี้
 - ข้อมูลจำนวนคดีที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และจำนวนคดีที่จับได้ (ในเดือนที่เกิดคดีและรายงานไปยัง สตร.ได้ทัน) โดยใช้ข้อมูลจากหน่วยงานส่วนกลางคือ สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (สทศ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาประเมินผลนั้น มีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกันกับข้อมูลรายงานตนเองของจังหวัด ซึ่งรวมไปถึงข้อมูลผลการดำเนินงานในอดีต 3 ปีย้อนหลังที่นำมาคำนวณค่าเฉลี่ย 3 ปี เพื่อนำไปกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดไว้ ไม่ตรงกันระหว่างเกณฑ์ที่ที่ปรึกษาคำนวณจากข้อมูลกลางที่ สตร.จัดส่งให้และเกณฑ์การให้คะแนนที่แต่ละจังหวัดคำนวณและกำหนดเกณฑ์ฯ เพื่อใช้รายงานประเมินตนเอง

(ตัวชี้วัดที่ 3.6 ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคดีแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ)

ตารางที่ 2-10 คดีแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ภาพรวมทัวราธอาณาจักรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กลุ่มคดี	จำนวนคดีที่เกิดขึ้นในปี ๒51	จำนวนคดีที่จับได้ (ในเดือนที่เกิดคดีและรายงานไปยัง สตร.ได้ทัน)	คิดเป็นร้อยละ
กลุ่มที่ 1	6,659	3,478	52.23
กลุ่มที่ 2	34,280	24,464	71.37
กลุ่มที่ 3	66,590	37,658	56.55





- จากข้อมูลในตารางที่ 2-9 และตารางที่ 2-10 จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างระหว่างจำนวนคดีที่จับได้ในกลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 ซึ่งคาดว่าอาจมีสาเหตุมาจากความรู้ความเข้าใจในค่านิยมของการจัดเก็บข้อมูลจำนวนคดีที่เกิดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และผลของจำนวนคดีที่จับได้ ดังนี้
 - การนับผลงานของคดีที่จับกุมได้ จะนับเฉพาะกรณีที่เกิดคดีและมีการจับกุมพร้อมทั้งรายงานไปยัง สตช. ได้ทันภายในเดือนที่เกิดคดี หากจับกุมได้แต่รายงานไม่ทันในเดือนที่เกิดคดีหรือจับกุมได้ในเดือนอื่น ๆ จะต้องรายงานเป็นผลการจับกุมคดีเก่า แต่บางจังหวัดมีการรายงานโดยนำคดีเก่าที่จับได้ในเดือนอื่นมารายงานเป็นผลการดำเนินงาน เป็นต้น
 - มีความเข้าใจวิธีการนับและลงรายการจำนวนข้อมูลในคดีแต่ละกลุ่มคลาดเคลื่อน ทำให้กรอกข้อมูลสถิติคดีในแต่ละกลุ่มคลาดเคลื่อน
- แม้ว่าสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัดจะได้จัดทำคู่มือและอธิบายค่านิยมวิธีจัดเก็บข้อมูลและประเมินผลตัวชี้วัดนี้อย่างต่อเนื่อง แต่จากการตรวจประเมินของที่ปรึกษาประเมินผลฯ พบว่ายังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับนิยามและวิธีการจัดเก็บข้อมูลอยู่พอสมควร เนื่องจากมีหน่วยงานในสังกัด สตช. จำนวนมากที่จะต้องจัดเก็บและนำส่งข้อมูล ซึ่งกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักร ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร.และ สตช. หน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัด ควรเพิ่มการสื่อสารทำความเข้าใจกับหน่วยงานในสังกัดที่จะต้องจัดเก็บข้อมูล และนำส่งมายังส่วนกลาง เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน รวมถึงควรจัดให้มีระบบในการสอบทานหรือสุ่มตรวจความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้อ้างอิงต่อไปได้

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด
(ตารางที่ 2-11)

ตารางที่ 2-11 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด	4.5000 ขึ้นไป	54
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	18
	ไม่เกิน 3.0000	3
	รวม	75

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ข้อสังเกต :

- ประเด็นสำคัญที่จังหวัดดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือขาดความครบถ้วน มีดังนี้
 - การรวบรวมแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และคัดเลือกเฉพาะแผนงานที่เป็นของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยให้มีกลไกสนับสนุนให้หน่วยงานเหล่านั้นดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมาย โดยมีประเด็นความไม่ครบถ้วนเกี่ยวกับคุณภาพของแผนงาน ดังนี้
 - แผนงาน/โครงการ/มาตรการ ที่รวบรวม มี 30 จังหวัดที่ไม่ได้ระบุผลผลิตและตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ของทุกโครงการ/กิจกรรม และมี 26 จังหวัดที่แผนงาน/โครงการไม่ได้ระบุปฏิทินกิจกรรม
 - รายงานสรุปการคัดเลือกฯ ไม่ได้รับความเห็นชอบหรือได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่ทันภายในปีงบประมาณจำนวน 20 จังหวัด
- จังหวัดส่วนใหญ่ (67 จังหวัด) สามารถผลักดันให้หน่วยงานดำเนินมาตรการ/กิจกรรมที่ทำการคัดเลือกไว้แล้วเสร็จมากกว่าร้อยละ 90
- การทบทวนแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2551-2554) และจัดทำร่างแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด พ.ศ. 2552-2554
 - ในแผนปฏิบัติการฯไม่มีการแยกรายละเอียดแผนงานและโครงการเฉพาะประจำปีงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. 2552 ที่จังหวัดเห็นว่ามีความสำคัญต้องเร่งแก้ไขปัญหาเป็นการเร่งด่วนและผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการรวมทั้งจังหวัดขอตั้งงบประมาณเพื่อดำเนินการเอง มีจำนวน 15 จังหวัด
- มี 4 จังหวัดที่ไม่ได้นำร่างแผนปฏิบัติการฯ ไปขอรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 13 จังหวัดที่ไม่ได้นำผลจากการรับฟังความเห็นมาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด พ.ศ. 2552-2554

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตัวชี้วัดภาคบังคับ - ส่วนราชการและจังหวัด)

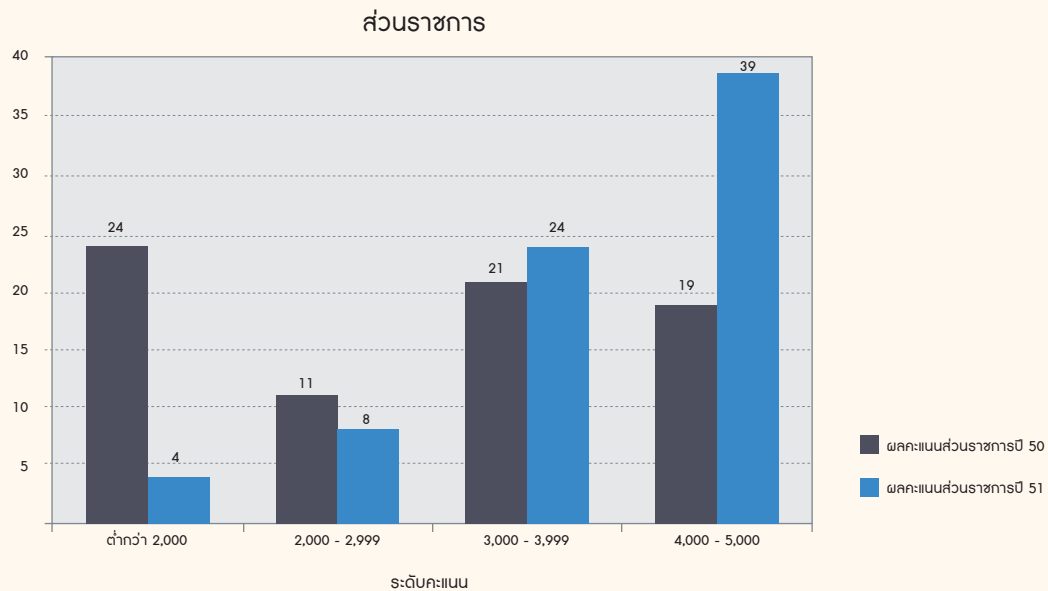
ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ



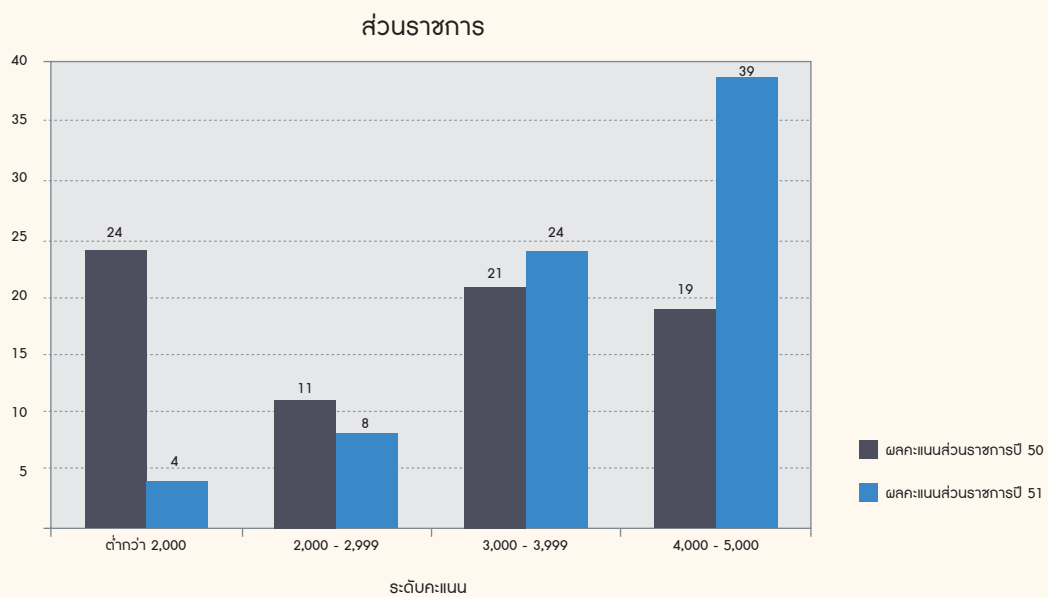


สรุปผลการประเมิน :

1. เปรียบเทียบผลคะแนนของส่วนราชการ (กระทรวง ทบวง กรม) ปี พ.ศ. 2550 กับ พ.ศ. 2551 (ภาพที่ 2-3)



ภาพที่ 2-3 เปรียบเทียบผลคะแนนของส่วนราชการ (กระทรวง ทบวง กรม) ปี พ.ศ. 2550 กับ พ.ศ. 2551



ภาพที่ 2-4 เปรียบเทียบผลคะแนนของจังหวัด ปี พ.ศ. 2550 กับ พ.ศ. 2551

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2. ค่าคะแนนเฉลี่ยของส่วนราชการ(กระทรวง ทบวง กรม) และจังหวัด ดังนี้

ส่วนราชการ (กระทรวง ทบวง กรม)

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 = 3.8790

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 = 3.6944

จังหวัด

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 = 2.8560

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 = 3.8287

ข้อสังเกต :

- เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณปี พ.ศ.2550 ส่วนราชการและจังหวัด (ภาพที่ 2-3 และที่ 2-4) เริ่มมีความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมากขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา แม้โดยส่วนใหญ่ จะยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบตามกระบวนการที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงต้องส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องทั้งในกลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย และในกลุ่มหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อยกระดับการสร้างการมีส่วนร่วม ให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย มีความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่วิธีการและช่องทางการเข้ามามีส่วนร่วม และสามารถพัฒนาการสร้างการมีส่วนร่วมไปจนถึงระดับการเสริมอำนาจประชาชน ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของการสร้างการมีส่วนร่วมต่อไป
- จากผลการประเมินระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ โดยเปรียบเทียบคะแนนที่ได้รับของจังหวัดและส่วนราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 และ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่า จังหวัดมีคะแนนที่ดีขึ้น คิดเป็น 68 % แสดงให้เห็นว่าจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 จังหวัดมีผลคะแนนเฉลี่ยเพียง 2.8560 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จังหวัดมีผลคะแนน 3.8287 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้จังหวัดดำเนินการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการโดยสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณและการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม สำหรับส่วนราชการมีระดับคะแนนที่ลดลงถึง 51.43 % แต่คะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 ปี ไม่แตกต่างกันมากนัก และผลคะแนนก็อยู่ในระดับที่ดี คือในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีคะแนน 3.6944 นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 แนวทางการประเมินผลตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัดมีเกณฑ์ที่แตกต่างกันในบางขั้นตอน





จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 :

เป็นมาตรการ/กลไกในการผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการไทย ให้เกิดผลในทางปฏิบัติรวมทั้งส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดที่มีลักษณะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ทั้งนี้กรอบแนวทางในการประเมินผลให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เป็นการประเมินกระบวนการ (Process) และพัฒนาเกณฑ์การประเมินโดยจะพิจารณาทั้งเชิงคุณภาพ ผลผลิต และผลลัพธ์ให้มากขึ้น เพื่อผลักดันระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งแนวทางการประเมินของปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีความเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 แต่จะเพิ่มความเข้มของการประเมินในเชิงคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งให้ความสำคัญยี่สิบสำหรับส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ในการกำหนดประเด็นเพื่อดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักหรือประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน (การให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของส่วนราชการและจังหวัด ที่นำมาสู่การกำหนดแนวทางการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.2551) ทั้งนี้แนวทางการประเมินตามตัวชี้วัดนี้ เป็นกระบวนการ (Process) ในการสร้างการมีส่วนร่วมที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้สำหรับส่วนราชการ และจังหวัดในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม ที่นำไปสู่การพัฒนา รูปแบบ กลไก และวิธีการทำงาน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา (ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับความร่วมมือ) ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการให้สูงขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ ที่นำไปสู่การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่เกิดผลเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

ข้อควรปรับปรุง :

ในการจัดทำแนวทางการประเมินผลในปีต่อไป ควรมีการจัดทำกรอบการประเมินผลที่เน้นการมีส่วนร่วมของทั้งส่วนราชการและจังหวัด โดยมีการรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ และให้ทันในต้นปีงบประมาณ และควรมีความยืดหยุ่นในการดำเนินงานตามกรอบการประเมินที่สอดคล้องกับภารกิจของ แต่ละส่วนราชการหรือจังหวัด รวมทั้งควรกำหนดเกณฑ์ในการตรวจประเมินให้ชัดเจนเพื่อให้ส่วนราชการและจังหวัดสามารถจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้ถูกต้อง

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

การดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ส่วนราชการ ได้ดำเนินการตามเกณฑ์ดังนี้

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ระดับที่ 1 มีการจัดสถานที่หรือจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการเป็นการเฉพาะ รวมทั้งมีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ส่วนราชการจัดไว้สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจได้ง่ายและมองเห็นได้ชัดเจน

ระดับที่ 2 มีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9 โดยมีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว

ระดับที่ 3 มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ โดยมอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นการเฉพาะ รวมถึงให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเคร่งครัด มีการจัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการรายงานให้ผู้บริหารของส่วนราชการทราบอย่างสม่ำเสมอ(กรณีจังหวัดให้เก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของจังหวัดและส่วนราชการประจำจังหวัดทุกแห่งรายงานให้ผู้บริหารของจังหวัด) ตลอดจนมีการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2547 ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยมีเรื่องที่สามารถตอบสนอง หรือให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ภายในกำหนดร้อยละ 100

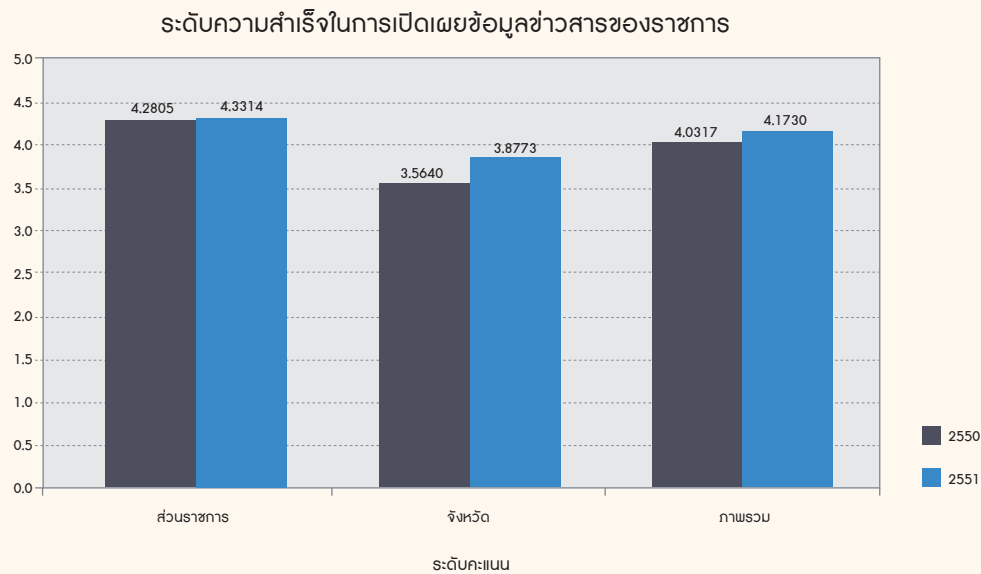
ระดับที่ 4 มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรภายในส่วนราชการ และประชาชนทราบ โดยจัดอบรม ให้ความรู้ และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารตามบทบัญญัติของกฎหมาย มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการโดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลตามมาตรา 9 ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 5 ช่องทางโดย 1 ใน 5 ช่องทางจะต้องเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่างๆ และมีการนำความคิดเห็นของประชาชนมาพิจารณาประกอบการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยหรือให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ระดับที่ 5 มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบราคาหัวหน้าส่วนราชการ/ผู้ว่าราชการจังหวัดลงนามแล้วบนเว็บไซต์ของส่วนราชการและจัดทำสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือนและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของส่วนราชการทุกเดือน (กรณีของจังหวัดให้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของส่วนราชการประจำจังหวัด และจัดทำสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือนและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของจังหวัดและของส่วนราชการประจำจังหวัดทุกเดือน)





การดำเนินการของส่วนราชการ (กระทรวง ทบวง กรม) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
สรุปผลการประเมิน :



ภาพที่ 2-5 ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

ภาพรวมของการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ (ตารางที่ 2-12) ได้กำหนดไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการและจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีส่วนราชการจำนวน 140 ส่วนราชการ และ 75 จังหวัด ดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว สำหรับการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ในภาพรวม พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ส่วนราชการและจังหวัด รวมจำนวน 215 แห่ง อยู่ที่ระดับ 4.1730 คะแนน (ภาพที่2-5) โดยมีผลคะแนนสรุปตามตารางที่ 2-12

ตารางที่ 2-12 ระดับความสำเร็จของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และจังหวัด

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	80	19
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	53	49
ไม่เกิน 3.0000	7	7
รวม	140	75

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 :

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 และ 2551 ดังกล่าวข้างต้น พบว่า ส่วนราชการและจังหวัด มีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการมากขึ้นโดยมีส่วนราชการจำนวน 37 ส่วนราชการ และจังหวัดจำนวน 4 จังหวัดที่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนทั้ง 5 ระดับ นอกจากนี้ ระดับคะแนนเฉลี่ยของส่วนราชการจังหวัด รวมถึงระดับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมที่เพิ่มสูงขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยมีผลการดำเนินการ สรุปได้ ดังนี้

- มีการจัดสถานที่เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก โดยมีการติดตั้งป้ายบอกที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้ง่าย และมีความชัดเจนมากขึ้น
- บุคลากรของส่วนราชการ/จังหวัด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารมากขึ้น แม้จะยังไม่ทั่วถึงมากนัก
- ส่วนราชการ/จังหวัด มีการจัดทำแฟ้มและจัดข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 และมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความครบถ้วน และทันสมัยดีกว่าในปีที่ผ่านมา โดยหลายหน่วยงานได้มีการสั่งการให้หน่วยงานในสังกัด ต้องรายงานสถานะหรือผลการปรับปรุงข้อมูลตามมาตรา 9 ที่อยู่ในความรับผิดชอบมายังผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ
- มีหลายหน่วยงานได้นำข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสาร ลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น
- ผู้บริหารของส่วนราชการและจังหวัด ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการมากขึ้น โดยนำปัญหา อุปสรรค และประเด็นที่ดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้องในปีที่ผ่านมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน และมีการกำชับสั่งการต่างๆ เพื่อให้มีการดำเนินการตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารอย่างเคร่งครัดมากขึ้น

ข้อสังเกต :

- ส่วนราชการและจังหวัดมีผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ที่ดีขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ซึ่งอาจเป็นเพราะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 การดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้เพิ่งเริ่มดำเนินการ บางส่วนราชการและจังหวัดจึงยังมีความเข้าใจไม่เพียงพอในการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ระดับคะแนนสูงสุด และต่ำสุดของทั้งส่วนราชการและจังหวัด ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่มาก ซึ่งอาจเกิดจากการที่ส่วนราชการและจังหวัดเปลี่ยนผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดใหม่ ซึ่งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องทำความเข้าใจในการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ใหม่เช่นกัน





- ประเด็นสำคัญที่บางส่วนราชการ/จังหวัดยังขาดความครบถ้วน สมบูรณ์ ในการดำเนินการตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ มีดังนี้
 - ไม่มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 หรือ มีแต่ไม่ครบถ้วน และไม่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
 - การจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่สามารถทำการสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
 - ไม่ได้จัดอบรมเกี่ยวกับการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ ให้แก่บุคลากรในสังกัดอย่างทั่วถึงภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (อย่างน้อย 3 ชม. จึงจะได้รับข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน)
 - การเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ ในช่องทางที่จัดไว้ยังมีเนื้อหาที่ไม่ครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารฯ หรือไม่ระบุสถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ
 - มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่างๆ แต่ไม่ได้นำความคิดเห็นดังกล่าว มาพิจารณาประกอบการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยหรือปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
 - การดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ยังขาดความครบถ้วน ดังนี้
 - ไม่ได้นำประกาศประกวดราคาหรือประกาศสอบราคาที่หัวหน้าส่วนราชการลงนามแล้วลงเผยแพร่ในเว็บไซต์ ตามมติคณะรัฐมนตรี
 - ไม่ได้สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างตามแบบ สขร. 1 และลงเผยแพร่ในเว็บไซต์เป็นรายเดือนตลอดทั้งปีงบประมาณ

ข้อควรปรับปรุง :

1. การดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ยังคงมุ่งเน้นให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของเอกสารที่เก็บไว้ ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการ และศาลากลางจังหวัด ซึ่งอาจไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้ข้อมูลของผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถปรับเปลี่ยนให้มีการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของส่วนราชการ และจังหวัดได้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ของคนที่จะได้รับจากการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ เนื่องจากในปัจจุบันข้อมูลส่วนใหญ่ที่ผู้รับบริการขอใช้บริการจากส่วนราชการ และจังหวัด ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป โดยมีผู้รับบริการจำนวนน้อยมากที่ติดต่อขอใช้ข้อมูลตามมาตรา 9 ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

3. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่เป็นหน่วยงานกำกับตามกฎหมายและวางหลักเกณฑ์การวัดตามตัวชี้วัดนี้ควรให้การส่งเสริมและสร้างความเข้าใจในการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อช่วยให้กับผู้ปฏิบัติเกิดความเข้าใจ สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ส่วนราชการและจังหวัดจะมีการโยกย้ายบุคลากรเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโยกย้ายบุคลากรของจังหวัด ซึ่งส่งผลกระทบให้ผู้เข้ามารับผิดชอบใหม่มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการดำเนินการ ซึ่งหากมีการส่งเสริมและสร้างความเข้าใจให้กับส่วนราชการและจังหวัดอย่างทั่วถึง ใกล้ชิดและสม่ำเสมอไว้ รวมถึงเป็นผู้ประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ จะช่วยให้การดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สรุปผลการประเมิน :

การดำเนินการในตัวชี้วัดนี้ของส่วนราชการ และจังหวัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดย่อย 3 ตัว คือ ตัวชี้วัดที่ 1) ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการ/แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ตัวชี้วัดที่ 2) การจัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง และตัวชี้วัดที่ 3) ร้อยละของจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ตัวชี้วัดที่ 1) ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการ/แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ส่วนราชการและจังหวัด ดำเนินการตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับที่ 1 วิเคราะห์ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดการทุจริต การปฏิบัติและ/หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในการปฏิบัติราชการ พร้อมทั้งสรุปข้อมูลที่ได้จากระบบการรับฟังข้อร้องเรียนของจังหวัดหรือที่มีการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยเสี่ยงที่อาจเป็นเหตุทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ระดับที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากระดับที่ 1 มาใช้ประกอบการจัดทำแนวทาง/มาตรการ/แผนงาน/โครงการหรือแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน มีคุณธรรม จริยธรรม การคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้งและมีธรรมาภิบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยต้องคำนึงถึงระดับความรุนแรงและโอกาสของความเสียหาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาครัฐและเครือข่ายภาคประชาชน

ระดับที่ 3 ดำเนินการตามมาตรการ/แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต หรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด รวมทั้งการเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน มีคุณธรรม จริยธรรม การคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้งและมีธรรมาภิบาล ได้แล้วเสร็จครบถ้วน





ระดับที่ 4 ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเรื่อง “การทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด” ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ที่มีการร้องเรียนผ่านระบบการรับฟังข้อร้องเรียนของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี อย่างครบถ้วน และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้โดยครบถ้วน

ระดับที่ 5 สรุปผลการดำเนินการตามแนวทาง/มาตรการ/แผนงาน/โครงการหรือแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จากระดับที่ 3 โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและสรุปผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเรื่อง “การทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด” รวมทั้งการเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน มีคุณธรรม จริยธรรม การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและมีธรรมาภิบาล จากระดับที่ 4 พร้อมทั้งกำหนดแนวทางหรือมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทาง/มาตรการ/แผนงาน/โครงการหรือแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน มีคุณธรรม จริยธรรม การคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้งและมีธรรมาภิบาลสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ตัวชี้วัดที่ 2) การจัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการโดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับที่ 1 จัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามรูปแบบ รายการ และวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด ได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน และมีการปรับปรุงสถานะของผลการดำเนินงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ระดับที่ 2 มีการประมวลผลข้อมูลที่จัดทำตามระดับคะแนนที่ 1 ให้อยู่ในรูปแบบ Information และนำเสนอในรูปแบบ กราฟ แผนภูมิ ตาราง ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารของจังหวัด ในการเฝ้าระวังและติดตามการปฏิบัติงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

ระดับที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคาหรือวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด ได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน

ระดับที่ 4 มีการรายงานข้อมูลตามระดับที่ 1 ถึง 3 ไปยังสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เกินระยะเวลาที่กำหนด

ระดับที่ 5 มีการรายงานข้อมูลตามระดับที่ 1 ถึง 3 ไปยังสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

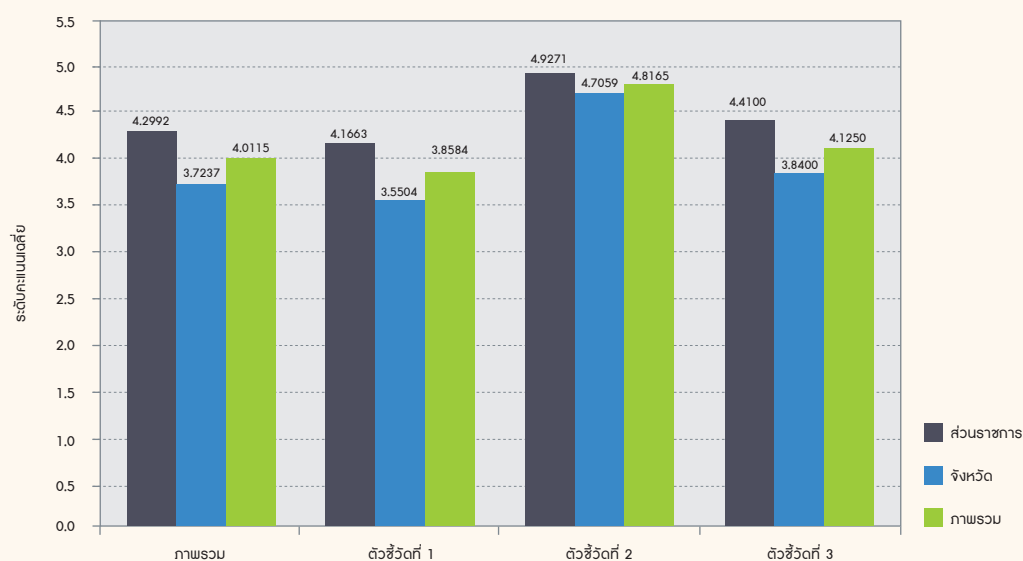
ตัวชี้วัดที่ 3) ร้อยละของจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด พิจารณาจากร้อยละของจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามประเด็นที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีหนังสือขอให้ดำเนินการ โดยมีเอกสารประกอบหรือมีพยานหลักฐานชัดเจนพร้อมให้วินิจฉัยได้ และสามารถจัดส่งสำนวนการสอบสวนและเอกสารประกอบหรือพยานหลักฐานดังกล่าวไปยังสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เทียบกับจำนวนสำนวนการสอบสวนที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีหนังสือขอให้ดำเนินการทั้งหมด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มี 140 ส่วนราชการ และ 75 จังหวัดดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ซึ่งผลการดำเนินงานปรากฏค่าเฉลี่ยผลการดำเนินงานในภาพรวมของตัวชี้วัดของส่วนราชการ และจังหวัดอยู่ที่คะแนน 4.2992 และ 3.7237 ตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของตัวชี้วัดอยู่ที่คะแนน 4.0115 โดยมีผลการดำเนินงานแยกตามตัวชี้วัดได้ดังนี้ (ภาพที่ 2-6)

ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการ/แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัดเท่ากับ 4.1663 และ 3.5504 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.8584

ตัวชี้วัดที่ 2 การจัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัดเท่ากับ 4.9271 และ 4.7059 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.8165

ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละของจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัดเท่ากับ 4.4100 และ 3.8400 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.1250



ภาพที่ 2-6 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต





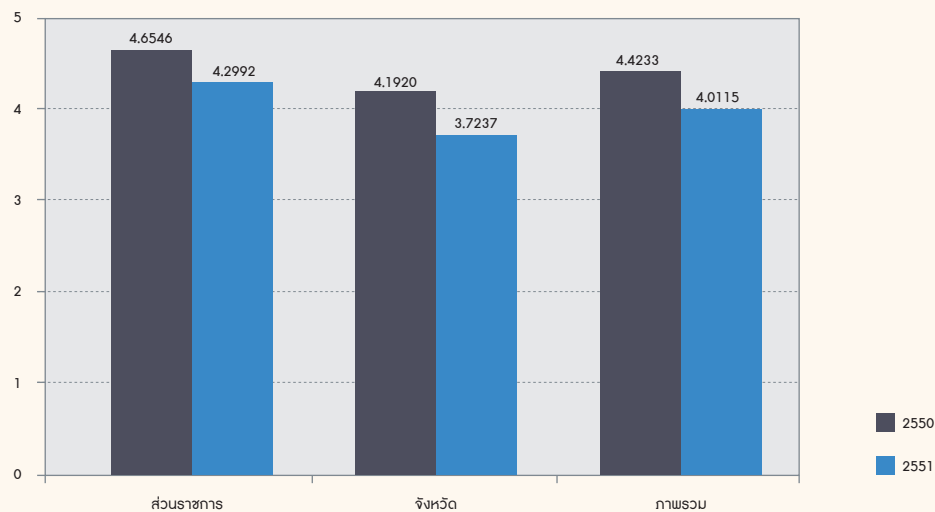
โดยจำนวนส่วนราชการและจังหวัดที่มีผลคะแนนในภาพรวมในระดับต่าง ๆ แสดงดังนี้ ตารางที่ 2-13

ตารางที่ 2-13 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวม
จำแนกตามส่วนราชการ

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	75	16
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	60	48
ไม่เกิน 3.0000	5	11
รวม	140	75

ข้อสังเกต :

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ผลการดำเนินงานของส่วนราชการต่าง ๆ มีผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยสรุปผลคะแนนได้ตามภาพที่ 2-7



ภาพที่ 2-7 ผลการดำเนินงานของส่วนราชการงบประมาณ พ.ศ. 2550 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ประเด็นสำคัญที่ส่วนราชการ/จังหวัดดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีดังนี้

- บางส่วนราชการ/จังหวัดยังไม่มี การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโอกาสที่จะก่อให้เกิดการทุจริต ปฏิบัติ และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบและ/หรือการปฏิบัติงานโดยขาดหรือมีความรับผิดชอบ ไม่เพียงพอ การไม่คำนึงถึงส่วนรวม การขาดคุณธรรมจริยธรรม และธรรมาภิบาล เพื่อหาสาเหตุของ ปัญหาและความเสี่ยงต่าง ๆ และนำมาจัดลำดับความสำคัญและรุนแรง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ จัดทำแผนงาน /กิจกรรม/มาตรการ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เหมาะสมโดยเฉพาะ จังหวัด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในการวิเคราะห์ความเสี่ยงดังกล่าวเพราะจังหวัดมีการ สับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานบ่อยและไม่ได้มีการศึกษาผลการดำเนินงานที่เคยปฏิบัติมาก่อนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีผลคะแนนลดลง
- บางส่วนราชการ/จังหวัดยังไม่มี การสรุปวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ของปีที่ผ่านมา ว่ามีสาเหตุมาจากอะไร ส่วนใหญ่ไม่ได้สรุปวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และนำไปใช้ในการ จัดทำแผนงาน/กิจกรรม/มาตรการ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เหมาะสม
- บางส่วนราชการ/จังหวัดยังไม่มี การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนฯ ภายใน 15 วันทำการ หรือตอบสนอง แต่ไม่ได้จัดเก็บสถิติหรือข้อมูลผลการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไว้
- บางส่วนราชการ/จังหวัดยังดำเนินการตามแผน/โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของจังหวัด ซึ่งจะใช้วิธี ประสานแผน คือรวบรวมแผนงาน/กิจกรรม/โครงการของแต่ละส่วนราชการประจำจังหวัดดำเนินการ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มารวมเป็นแผนฯ ของจังหวัด ซึ่งกิจกรรมที่กำหนดมีจำนวนมาก และหลายจังหวัดที่ไม่สามารถแสดงความเชื่อมโยงระหว่าง แผนงาน/มาตรการฯ ที่กำหนดไว้ กับผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 :

- จากการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ ช่วยให้ส่วนราชการ จังหวัด และโดยเฉพาะสำนักงาน ป.ป.ช. มีฐานข้อมูลเรื่องการกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติและ/หรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐและข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
- การวัดและประเมินผลในปีที่ผ่านมาเป็นการเตรียมการและเป็นฐานข้อมูลสำคัญให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปวางแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวมของประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการบูรณาการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของประเทศอย่างมีทิศทาง เป็นภาพรวมและคุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้
- ส่วนราชการและจังหวัดสามารถพัฒนากระบวนการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้อย่าง เป็นระบบมากขึ้น ทำให้มีความพร้อมและความตระหนักในการจัดการเกี่ยวกับการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ





ข้อควรปรับปรุง :

- ในขั้นตอนการจัดทำมาตรการ/แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ซึ่งส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤตินั้น หลายส่วนราชการยังเข้าใจในกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงสับสนกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงในผลสำเร็จของการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ความเสี่ยงมากขึ้น
- แม้ว่าส่วนราชการและจังหวัดได้ดำเนินการในตัวชี้วัดนี้มาระยะหนึ่งแล้วแต่ว่าในกระบวนการจัดการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นระบบนั้นหลายส่วนราชการ/จังหวัดคิดว่าการดำเนินงานด้านการป้องกัน เป็นเรื่องยุ่งยากจึงควรเน้นการรณรงค์ให้เห็นความสำคัญในกิจกรรมการป้องกันการทุจริตมากขึ้น
- ปัจจุบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของภาครัฐมีทิศทางและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนผ่านทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตซึ่งทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐควรดำเนินการในทิศทางเดียวกันเพื่อประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวมของประเทศ
- เนื่องจากที่ผ่านมาการวัดและประเมินผลการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จะเน้นวัดผลที่กระบวนการ และการเตรียมความพร้อมทั้งวิธีการและระบบฐานข้อมูล ดังนั้น ในปีต่อ ๆ ไปการวัดผลในประเด็นนี้ควรวัดผลเป็นผลลัพธ์มากขึ้นโดยอาจพิจารณาจากดัชนีชี้วัดด้านการทุจริตที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำลังพัฒนา

ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้สำรวจ วิเคราะห์ และคัดเลือกงานบริการหลักของส่วนราชการไม่เกิน 3 งานบริการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแจ้งให้ส่วนราชการทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสำรวจความพึงพอใจ
- หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการ
 - เป็นงานบริการ ที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ
 - เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีผลกระทบสูงต่อประชาชน
- สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ

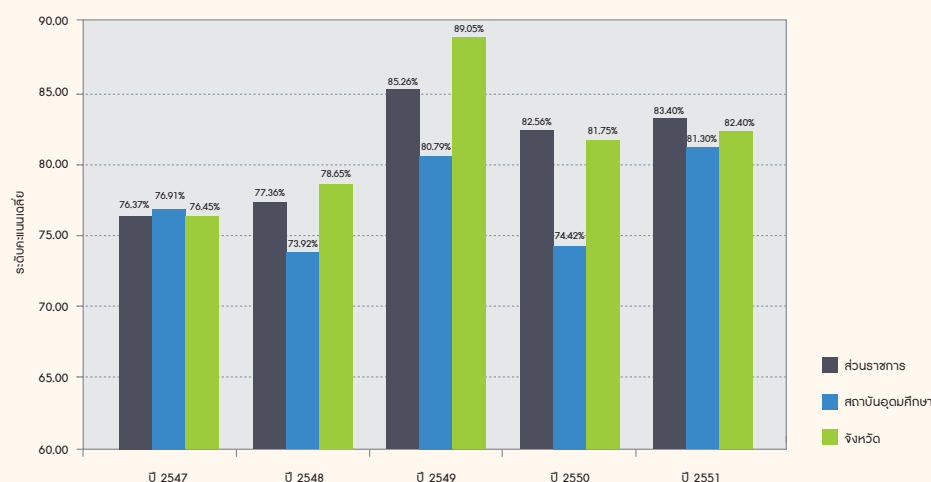
ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ 65
2	ร้อยละ 70
3	ร้อยละ 75
4	ร้อยละ 80
5	ร้อยละ 85

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษาและจังหวัด
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547-2551 ภาพที่ 2-8



ภาพที่ 2-8 ความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษาและจังหวัด





ข้อสังเกต :

- จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษาและจังหวัด เป็นเวลา 5 ปีติดต่อกัน พบว่าส่วนราชการและจังหวัดมีแนวโน้มสูงขึ้น สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ยังมีการแกว่งตัวขึ้นลง เนื่องจากในบางปีมีสถาบันอุดมศึกษาเพิ่มใหม่จึงยังมีความไม่พร้อม ในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บัณฑิต และทำให้สังคมพึงพอใจ ต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา

อย่างไรก็ดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่า ผู้รับบริการจากส่วนราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 85.60 พึงพอใจต่อผลการให้บริการ ร้อยละ 84.20 พึงพอใจ ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 82.20 และพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 80.80 และมี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น น้ำดื่ม สถานที่ทานอาหาร ห้องสุขา เครื่องถ่าย เอกสาร เป็นต้น
- ลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง ไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ซับซ้อน
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรทำงานด้วยความตั้งใจ และเผยแพร่ข่าวสาร
- เพิ่มช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย รวดเร็ว
- เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ จัดให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเวลากลางวันให้มากขึ้น

ในส่วนของการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 นั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เลือกงานบริการที่สำคัญของจังหวัดตามหลักเกณฑ์ 5 งานบริการ ซึ่งสรุปผลตามตารางที่ 2-14

ตารางที่ 2-14 ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัด

ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ	ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวม				
	งานบัตร ประชาชนและ ทะเบียนราษฎร	งานจดทะเบียนสิทธิ ที่ดินและนิติกรรม	งานต่อทะเบียน รถและชำระภาษี ประจำปี	งานบริการ ผู้ป่วยนอก	งานขอรับประโยชน์ ทดแทนจากกองทุน ประกันสังคม
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	83.80	80.00	83.40	78.40	85.00
2.ต่อเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	84.60	83.20	83.60	83.00	85.80
3.ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	80.40	78.60	80.00	79.40	82.00
4.ต่อผลการให้บริการ	84.60	82.80	84.00	82.00	85.40
ภาพรวม	83.40	81.20	82.80	80.60	84.60

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของจังหวัดโดยสรุป ดังนี้

- ลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง ไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ซับซ้อน
- เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ, จัดให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเวลากลางวันให้มากขึ้น
- ขยายเวลาปฏิบัติงาน เพิ่มเติมวันเสาร์-อาทิตย์
- เพิ่มสถานที่ให้บริการ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น น้ำดื่ม สถานที่รับประทานอาหาร ห้องสุขา เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- ขอให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดยิ้มสุภาพ เต็มใจให้บริการ ฯ ล ฯ

ข้อสังเกต :

- การกำหนดงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจ
 - การกำหนดชื่องานบริการบางงานที่มีลักษณะกว้างเกินไป ทำให้สำนักงานสถิติแห่งชาติต้องใช้เวลาในการประสาน โดยประชุมร่วมกับส่วนราชการ และสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อกำหนดขอบเขต และกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน และสอดคล้องกับเนื้อหา งาน เช่น ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
 - บางงานบริการไม่สามารถประเมินความพึงพอใจตามประเด็นการสำรวจที่กำหนดได้โดยตรง ทำให้ต้องขอยกเลิกการสำรวจความพึงพอใจภายหลัง
 - ลักษณะการให้บริการบางงานบริการที่ไม่สม่ำเสมอ และไม่มีสถานที่ให้บริการที่ชัดเจนแน่นอน รวมทั้งความไม่สมบูรณ์ของฐานข้อมูลผู้รับบริการที่จะใช้เป็นกรอบประชากรสำหรับเลือกตัวอย่าง ส่งผลต่อการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการเข้าถึงผู้รับบริการ
 - บางงานบริการมีผู้รับบริการจำนวนน้อย ไม่คุ้มค่าในการสำรวจและไม่สามารถนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง
- การแจ้งผลการพิจารณางานบริการและคำขอทบทวนงานบริการ
 - กระบวนการสำรวจ วิเคราะห์ และคัดเลือกงานบริการใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างมาก ส่งผลให้การแจ้งผลการพิจารณางานบริการให้ส่วนราชการทราบล่าช้า (เดือนเมษายน 2551) ทำให้การดำเนินงานขั้นตอนต่อไปล่าช้าด้วย เช่น การประสานแจ้งชื่อและจำนวนงานบริการให้สำนักงานสถิติแห่งชาติทราบ การจัดทำแบบสอบถาม และการจัดเก็บข้อมูล
 - มีการส่งคำขอทบทวนงานบริการอย่างต่อเนื่องจนสิ้นสุดปีงบประมาณ ส่งผลต่อการทำงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติในการศึกษาและประสานข้อมูลในงานบริการที่มีการปรับเปลี่ยนใหม่ด้วย

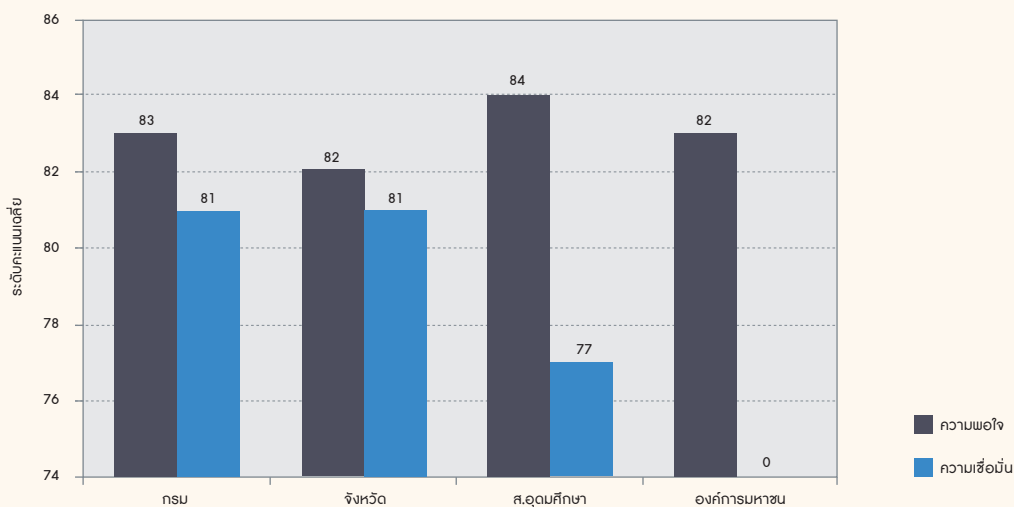




- การจัดเก็บข้อมูล

- บางงานบริการมีหลายหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และมูลนิธิต่างๆ ดังนั้น ในการจัดเก็บข้อมูลจะต้องกำหนดขอบเขตที่ผู้รับบริการสามารถจำแนกหน่วยงานให้บริการได้อย่างชัดเจน เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยในเขตกรุงเทพฯ หรือความพึงพอใจต่อผลของนโยบายการจัดระเบียบสังคมของกรมการปกครอง มีหลายหน่วยงานร่วมเข้าตรวจสอบสถานบันเทิง เช่น กรมการปกครอง (นายอำเภอ) สาธารณสุข ตำรวจ แรงงาน เป็นต้น ดังนั้น จึงต้องหาข้อสรุปว่ากลุ่มเป้าหมายโดยตรงที่แท้จริงคือผู้รับบริการกลุ่มใด
- การจัดเก็บข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการของบางหน่วยงานเป็นข้อมูลลับหรือมีกฎระเบียบกำหนดให้ต้องได้รับการอนุญาตจากผู้รับบริการเช่น กรมการจัดหางาน (กรณีคนต่างด้าว) และสำนักงานปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (งานบริการของศูนย์ประชาบดี) ทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างน้อย และการจัดเก็บข้อมูลทำได้จำกัดเฉพาะการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์เท่านั้น และอัตราการส่งแบบสอบถามข้อมูลกลับคืนมามีจำนวนน้อยมากจนส่งผลให้มีการยกเลิกงานบริการ

อนึ่ง ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐดังกล่าว มีความสอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ ก.พ.ร.มอบหมาย ในปี พ.ศ. 2551 ให้สำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษาและองค์การมหาชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัด ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ รวม 227 งาน จากส่วนราชการ 114 กรม (20กระทรวง) จังหวัด (75จังหวัด) สถาบันอุดมศึกษา (72 สถาบัน) และองค์การมหาชน (19 องค์การมหาชน) ตามภาพที่ 2-9



ภาพที่ 2-9 ร้อยละของความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามประเภทของหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันทำให้ความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการจากภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศูนย์บริการร่วมเป็นรูปแบบการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรัฐให้สามารถอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในระยะต่อไปต้องยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากขึ้น

ตารางที่ 2-15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	11	27
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	7	42
ไม่เกิน 3.0000	0	6
รวม	18*	75

* กระทรวงกลาโหมไม่ประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้

จากผลการประเมินศูนย์บริการร่วมกระทรวงและศูนย์บริการร่วมจังหวัดตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม(ตารางที่ 2-15) พบว่าศูนย์บริการร่วมจังหวัดในภาพรวมยังพัฒนามาตรฐานการบริการได้น้อยกว่าศูนย์บริการร่วมกระทรวง โดยอาจมีสาเหตุมาจากความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในส่วนของจังหวัดที่มักมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดการพัฒนาศูนย์บริการร่วมทุกปี ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินงานขาดช่วง และขาดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ งานบริการที่นำไปให้บริการในศูนย์บริการร่วม คือ งานบริการจากหลายหน่วยงาน ที่อาจจะไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสาเหตุอาจมาจากหลายปัจจัย เช่น ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานที่มีผลทำให้ไม่สามารถมอบอำนาจการปฏิบัติงานได้ งบประมาณที่จะนำมาใช้ในการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ที่จะต้องไปปฏิบัติงาน เป็นต้น เหตุดังกล่าวเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาศูนย์บริการร่วมจังหวัด ซึ่งต่างจากศูนย์บริการร่วมกระทรวงที่หน่วยงานที่มาร่วมให้บริการเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดเดียวกัน มีความพร้อมในเรื่องทรัพยากรทั้งความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน งบประมาณที่จะนำมาใช้ และการพิจารณาความดีความชอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีผลทำให้การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปได้รวดเร็วกว่าศูนย์บริการร่วมจังหวัด





ข้อสังเกต :

- ทุกกระทรวงสามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมตามที่กำหนด ยกเว้น กระทรวงการต่างประเทศที่มีผลคะแนนเพียง 4 คะแนน และกระทรวงยุติธรรมมีผลคะแนน 4.8 ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากการกิจ และลักษณะงานบริการของทั้งสองกระทรวงที่การให้บริการอาจมีความซับซ้อนยุ่งยาก หรือผู้รับบริการเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะไม่สามารถให้บริการในลักษณะเป็นการทั่วไปได้ จึงทำให้ผลการประเมินมีคะแนนต่ำ

อย่างไรก็ตามหากมองในภาพรวมนับได้ว่าศูนย์บริการร่วมกระทรวงสามารถพัฒนาการให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด แต่เกณฑ์การประเมินยังไม่สามารถสะท้อนให้เห็นได้ว่า ศูนย์บริการร่วมที่ได้คะแนนเต็ม 5 นั้น สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสนใจหันไปขอรับบริการจากศูนย์บริการร่วมเหล่านั้นมากขึ้น

- การดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์บริการร่วมของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการดำเนินการต่ำที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มจังหวัดอยู่ที่ 3.08 ทั้งนี้ ค่าคะแนนที่ออกมาต่ำ อาจไม่ได้แสดงว่าจังหวัดที่อยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สามารถดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมให้มีประสิทธิภาพได้ แต่เป็นเพราะมีจำนวนจังหวัดที่อยู่ในกลุ่มจังหวัดน้อยเพียง 4 จังหวัดเท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลคะแนนการประเมินตามตัวชี้วัดนี้ในภาพรวมที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.056 นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมของจังหวัดโดยส่วนใหญ่ สามารถพัฒนารูปแบบการให้บริการได้ดีขึ้น และมีหลายจังหวัดที่พัฒนาได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด อย่างไรก็ตามแม้ผลการประเมินโดยภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัดได้พบว่า จังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีผลการประเมินต่ำสุด คือ 1.75 รองจากจังหวัดระยองซึ่งได้คะแนนเพียง 2.00 เท่านั้น โดยผลคะแนนที่ต่ำของทั้งสองจังหวัด อาจต้องนำมาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึง ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อควรปรับปรุง:

1. ส่วนราชการในส่วนกลางจะมีความพร้อม และมีศักยภาพในการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดส่วนราชการต่าง ๆ จึงทำได้ไม่ยาก และหากจะพัฒนาการให้บริการของส่วนราชการต่อไป ควรเป็นการสนับสนุนให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยกระดับการให้บริการประชาชนที่สามารถให้บริการข้ามกระทรวงได้ รวมทั้ง พัฒนาเกณฑ์การประเมินศูนย์บริการร่วมให้สามารถวัดผลเชิงคุณภาพของการให้บริการได้ด้วย

2. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนของรัฐให้สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถาม ขอรหัสข้อมูล ขออนุมัติ หรือขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ ได้ ณ จุดบริการเดียว แต่เกณฑ์การประเมินของตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมเป็นการวัดเฉพาะเรื่องมาตรฐานของศูนย์บริการร่วม ซึ่งอาจไม่สอดคล้อง และไม่ครอบคลุมกับแนวทางการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบางหน่วยงาน ดังนั้น จึงควรมีการทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์การพัฒนาศูนย์บริการร่วมและเกณฑ์การประเมินต่อไป

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาการให้บริการ

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาการให้บริการ

เป็นตัวชี้วัดที่ส่วนราชการต่างๆ ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2550 ทุกส่วนราชการได้ดำเนินการลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ครบทุกกระบวนการแล้ว ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2551 จึงกำหนดให้ส่วนราชการนำงานบริการที่ได้ลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนแล้วมาดำเนินการเพื่อวัดผลว่าส่วนราชการยังสามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลาที่ได้ลดลงหรือไม่ ซึ่งผลคะแนนการประเมินทั้งระดับจังหวัด และส่วนราชการพบว่าส่วนราชการส่วนใหญ่สามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลามาตรฐานของหน่วยงาน กล่าวคือ จำนวนผู้มารับบริการ 100 คน ส่วนราชการสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลามาตรฐานจำนวน 90 คน

หากเปรียบเทียบผลคะแนนเฉลี่ยของจังหวัด คือ 4.48 และส่วนราชการ คือ 4.49 พบว่าการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาการให้บริการของจังหวัด และส่วนราชการมีค่าไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการสามารถเข้าใจและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้ง ๆ ที่ งานบริการที่ส่วนราชการนำมาดำเนินการมีความแตกต่างกันทั้งในส่วนของลักษณะงานบริการและกลุ่มผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามค่าคะแนนที่แต่ละส่วนราชการได้อาจไม่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของส่วนราชการได้อย่างชัดเจน เพียงแต่บอกได้ว่าส่วนราชการเหล่านั้นสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ดังนั้น หากต้องการวัดผลเชิงคุณภาพการให้บริการก็ควรจะได้มีการปรับปรุงเกณฑ์การวัด โดยเปลี่ยนการวัดเป็นระดับ mile stone ว่าระดับ 1 ส่วนราชการควรจะแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 2-16 ระดับความสำเร็จของการรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาการให้บริการ

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	95	39
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	36	35
ไม่เกิน 3.0000	4	1
รวม	135	75

*หมายเหตุ: กระทรวงนำร่อง 3 แห่ง คือ กระทรวงการคลัง กระทรวงพลังงานและกระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดตัวชี้วัดนี้เป็นประเภทตัวชี้วัดเลือก โดยมีส่วนราชการที่ไม่ได้เลือกดำเนินการตัวชี้วัดนี้ มีจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ กรมศุลกากร กรมสรรพากร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานปลัด กระทรวงอุตสาหกรรม





จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 :

- ตัวชี้วัดนี้เป็นตัวชี้วัดที่วัดผลต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการผลักดันให้ส่วนราชการ/จังหวัดปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้นในปีฯ มีการปรับปรุงแนวทางการประเมินผล โดยให้ส่วนราชการ/จังหวัดสามารถกำหนดเป้าหมายของการดำเนินการโดยคัดเลือกกระบวนการงานที่สำคัญ ๆ และมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งมีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชนสูง ๆ มาดำเนินการและรับการประเมินผลได้ ทำให้ส่วนราชการ/จังหวัดสามารถกำหนดแนวทางการรักษามาตรฐานและจัดสรรทรัพยากรลงไปดำเนินการโดยมีจุดเน้นที่ชัดเจนมากขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา

ข้อสังเกต :

- จากข้อมูลปี 2551 ภาพรวมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เหลือแล้วได้คะแนนน้อยที่สุด คือ 3.62 ส่วนกระทรวงคมนาคมและกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นกระทรวงที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.8 ซึ่งสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าทั้ง 3 กระทรวง ล้วนเป็นกระทรวงที่มีภารกิจ ในการให้ “บริการประชาชน” โดยตรง แต่มีกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ **กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** ภารกิจส่วนใหญ่ เป็นภารกิจที่ต้องให้บริการประชาชนที่ด้อยโอกาสทั้งทางสังคมและการศึกษา กระทรวงคมนาคม ภารกิจส่วนใหญ่เป็นภารกิจที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนระดับกลาง เช่น การชำระภาษีรถประจำปี การออกใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ เป็นต้น และ **กระทรวงอุตสาหกรรม** ภารกิจส่วนใหญ่ เป็นภารกิจที่ให้บริการแก่ “กลุ่มผู้ประกอบการ” และ “นักลงทุน”

อนึ่ง การที่ส่วนราชการมีกลุ่มผู้รับบริการแตกต่างกันไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้ผลการประเมินมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพราะเกณฑ์การประเมินวัดที่ประสิทธิภาพของหน่วยงานในการให้บริการว่าหน่วยงานเหล่านั้นสามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดมากน้อยเพียงใด ซึ่งเกิดจากปัจจัยอื่น เช่น จำนวนส่วนราชการในสังกัดของแต่ละกระทรวงที่ไม่เท่ากัน ความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับ ผู้ปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงบริการ เป็นต้น

- จากการพิจารณาผลคะแนนการประเมินรายส่วนราชการพบว่า ส่วนใหญ่ได้คะแนนการประเมินอยู่ในช่วง 4.00-5.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการต่าง ๆ ได้มีการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยสามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ทั้งนี้ ยังมีส่วนราชการที่ได้ผลคะแนนการประเมินต่ำ ซึ่งก็ไม่ได้หมายความว่าหน่วยงานเหล่านั้นไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลามาตรฐาน แต่อาจมีสาเหตุมาจากการจัดทำข้อมูลเพื่อยืนยันผลการดำเนินงานไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จึงมีผลทำให้ถูกหักคะแนนในการประเมิน
- กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.9 ซึ่งประกอบด้วยจังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดสงขลา และจังหวัดสตูล ส่วนกลุ่มจังหวัดที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.1 ได้แก่ กลุ่มจังหวัดภาคใต้ซึ่งมีจำนวนจังหวัดมากกว่า และจากผลคะแนนเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มจังหวัดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งสรุปได้ว่าจังหวัดต่าง ๆ สามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

อย่างไรก็ตามจากผลคะแนนรายจังหวัดพบว่า มีเพียง 9 จังหวัดจาก 75 จังหวัด ที่ได้คะแนนผลการประเมินเต็ม 5 คะแนน นั้นแสดงให้เห็นได้ว่าจังหวัดดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือพัฒนาระยะเวลาการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- ประเด็นสำคัญที่ส่วนราชการ/จังหวัดดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือขาดความครบถ้วน มีดังนี้
 - ไม่ได้ติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการและรอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการให้ประชาชนทราบ
 - ประกาศขั้นตอนและมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐานให้ประชาชนทราบ แต่เป็นขั้นตอน และ/หรือรอบระยะเวลาที่ไม่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและ/หรือไม่ตรงกับขั้นตอนการให้บริการและรอบระยะเวลามาตรฐานที่รายงานเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเสนอขอรับการประเมินผล
 - บางจังหวัดเลือกงานบริการที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีผู้มาใช้บริการ หรือมีผู้มาใช้บริการน้อยรายมาดำเนินการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการเพื่อเสนอขอรับการประเมินผล ตามเงื่อนไขของตัวชี้วัดในข้อที่ 2 ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดไว้ว่า ต้องเป็นกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน และมีจำนวนผู้ใช้บริการมาก หรือพิจารณาว่าส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการจำนวนมาก
 - ผู้ดูแลตัวชี้วัด และ/หรือ ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลเดิมโยกย้าย และหน่วยงานไม่มีระบบการถ่ายโอนหรือส่งมอบงาน ตลอดจนการสื่อสารทำความเข้าใจที่ดีเพียงพอ ทำให้ผู้ดูแลตัวชี้วัด และ/หรือ ผู้จัดเก็บข้อมูลที่เข้ามารับช่วงต้องต้องเริ่มศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการใหม่ ทำให้ยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และมีความพร้อมของการจัดเก็บข้อมูลและการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานค่อนข้างจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลหรือรายงานผลการดำเนินงานได้ครบถ้วนและถูกต้อง

ข้อควรปรับปรุง :

- หน่วยงานต่างๆ ควรส่งรายละเอียดกิจกรรมที่ดำเนินการลดขั้นตอนให้สำนักงาน ก.พ.ร. ด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ ในการหาแนวทางพัฒนาจุดอ่อน และเสริมจุดแข็งต่อไป
- ปรับเกณฑ์การวัดผลโดยเน้นการวัดผลเชิงคุณภาพเพื่อให้สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการมากขึ้น
- กำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการเพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะทำให้การประเมินมีแนวทาง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังสามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานได้ด้วย



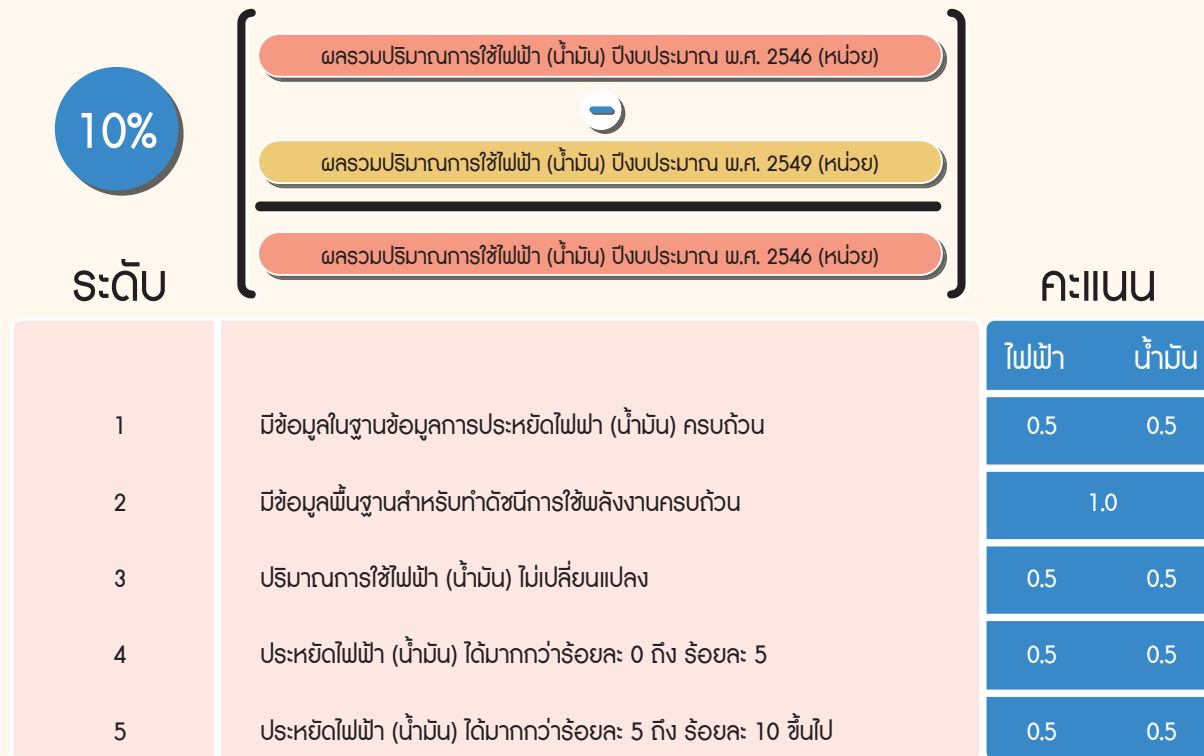


ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2551

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน
สรุปผลการประเมิน

เกณฑ์การประเมินผล มาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการปี 2550



ภาพที่ 2-10 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน

เกณฑ์การประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการลดการใช้พลังงานลงร้อยละ 10-15 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 ทำให้ส่วนราชการซึ่งมีบทบาท ภารกิจ จำนวนบุคลากร และกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติที่เพิ่มขึ้น อาจไม่สามารถลดการใช้พลังงานได้ หรือถ้าหน่วยงานดังกล่าวพยายามที่จะลดการใช้พลังงานให้สำเร็จ ก็อาจส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร เช่น การปิดเครื่องปรับอากาศ ในเวลาที่อากาศร้อน หรือการปิดไฟในเวลาทำงาน เป็นต้น ดังนั้น สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) ได้วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ทราบว่ากำหนัดเป้าหมายลดใช้พลังงานร้อยละ 10-15 ให้กับทุกหน่วยงานนั้น มีข้อจำกัด จึงได้หาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเร่งศึกษาค่ามาตรฐานการจัดการใช้พลังงานของหน่วยงานราชการ ที่แบ่งตามลักษณะการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับใช้แทนตัวชี้วัดเดิม ซึ่งคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2550 ได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์มาตรฐานการจัดการใช้พลังงานของหน่วยงานราชการไปใช้ในการประเมินผลตัวชี้วัดประสิทธิภาพของส่วนราชการ ด้านการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2551

สนพ. และ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัดการประหยัดพลังงานประจำปี พ.ศ. 2551 (ภาพที่ 2-11) ดังนี้

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

เกณฑ์การประเมินผล มาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการปี 2551



ค่าการใช้พลังงานมาตรฐาน - ค่าการใช้พลังงานจริง ค่าการใช้พลังงานจริง

ระดับ	คะแนนไฟฟ้า (น้ำมัน)	เกณฑ์การให้คะแนน 2551
1	0.5 (0.5)	ข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้า/น้ำมัน ครบถ้วน
2	0.5 (0.5)	ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการจัดทำ EUI ครบถ้วน
ต้องได้คะแนนเต็มในขั้นตอนที่ 1 และ 2 จึงจะประเมินในขั้นตอนที่ 3-5		
3	0.5 (0.5)	ปริมาณการใช้จริง > ปริมาณการใช้มาตรฐาน ตั้งแต่ 1.5 เท่า ถึง 2 เท่า ของการใช้มาตรฐาน หรือ มี EUI อยู่ในช่วง -0.334 ถึง -0.500
4	0.5 (0.5)	ปริมาณการใช้จริง > ปริมาณการใช้มาตรฐาน ตั้งแต่ 1.2 เท่า ถึง 1.5 เท่า ของการใช้มาตรฐาน หรือ มี EUI อยู่ในช่วง -0.333 ถึง -0.167
5	0.5 (0.5)	ปริมาณการใช้จริง > ปริมาณการใช้มาตรฐาน ตั้งแต่ 1 เท่า ถึง 1.2 เท่า ของการใช้มาตรฐาน หรือ มี EUI อยู่ในช่วง -0.166 ถึง 0 กรณี ปริมาณการใช้จริง < ปริมาณการใช้มาตรฐาน มี EUI > 0 จะได้คะแนนเต็มในการประเมินผล 1.5 คะแนน (1.5 คะแนน)
รวม	2.5 (2.5)	

หมายเหตุ : Energy Utilization Index, EUI

ภาพที่ 2-11 เกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัดการประหยัดพลังงานประจำปี พ.ศ. 2551

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของหน่วยงานประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มทั่วไป 2) กลุ่มโรงพยาบาลและสถานอนามัย 3) กลุ่มโรงเรียน 4) กลุ่มศาล และสำนักงานอัยการ 5) กลุ่มเรือนจำและสถานคุมประพฤติ 6) กลุ่มสถานีตำรวจ 7) กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและสถาบันอาชีวศึกษา 8) กลุ่มสถานสงเคราะห์ และ 9) กลุ่มสถานีวิทยุและสถานีเครื่องส่งสัญญาณ จะเห็นว่าหน่วยงาน ส่วนใหญ่จะมีคะแนนดีขึ้น โดยค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้นจาก 1.64 คะแนน เป็น 2.26 คะแนน และค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านน้ำมัน เพิ่มขึ้นจาก 1.93 คะแนน เป็น 2.15 คะแนน (คะแนนเต็มด้านละ 2.5 คะแนน)

จากผลการสอบถามความเห็นของส่วนราชการเกี่ยวกับการนำค่ามาตรฐานการจัดการใช้พลังงาน (EUI) มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผล พบว่า ผู้ให้ความเห็นจากหน่วยงานราชการ 4,886 ราย มีความพึงพอใจในเกณฑ์ EUI โดยพึงพอใจมาก 17% (828 ราย) และพึงพอใจ 77% (3,739 ราย) เมื่อสอบถามถึงความเหมาะสมของเกณฑ์ที่มีผู้เห็นว่าใช้เกณฑ์ EUI ในการประเมินผลเหมาะสมกว่าการลดการใช้พลังงานให้ได้ 10% ถึง 56% (2,718 ราย) และเห็นว่าใช้เกณฑ์ไหนก็ได้ 31% (1,537 ราย) นอกจากนี้ จำนวนคำอุทธรณ์ตัวชี้วัดดังกล่าวลดลงเมื่อใช้เกณฑ์ EUI ในการประเมินผลซึ่งมีเพียง 22 เรื่อง จากเกณฑ์เดิมมีเรื่องอุทธรณ์ถึง 56 เรื่อง





ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการประเมินผลด้วยค่ามาตรฐานการจัดการใช้พลังงาน จะทำให้หน่วยงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และเป็นการประเมินผลที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของหน่วยงาน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากปริมาณพลังงานที่ใช้ในปี 2551 เทียบกับปี 2546 พบว่าการใช้พลังงานในภาพรวมต่ำลง แม้ว่าการใช้ไฟฟ้ามีปริมาณใกล้เคียงกัน ประมาณปีละ 3,000 ล้านหน่วย แต่น้ำมันในปี 2551 มีปริมาณรวมทั้งสิ้น 350 ล้านลิตร ลดลงจากปี 2546 ที่ใช้ถึง 470 ล้านลิตร

การเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินผลมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ ระหว่างการลดการใช้พลังงานให้ได้ร้อยละ 10 กับ EUI

- ☐ โดยใช้อ้างอิงข้อมูลของหน่วยงานราชการระดับกรมที่รายงานข้อมูลครบถ้วน
- ☐ พิจารณาตามเกณฑ์การประเมินผลทั้ง 2 แนวทาง

กรณี 1 ตามเกณฑ์การประเมินผล 10%

ประหยัดได้ร้อยละ	ไม่ประหยัด	= 0	> 0 ถึง 5	> 5 ถึง 10	มากกว่า 10
คะแนน	0	0.001-0.5	0.501-1.0	1.001-1.5	1.5
1) ไฟฟ้า 140 หน่วยงาน	54	-	16	15	55
2) น้ำมัน 138 หน่วยงาน	46	-	8	2	82

กรณี 2 ตามเกณฑ์การประเมินผล EUI

ค่า EUI	น้อยกว่า -0.500	-0.334 ถึง -0.500	-0.333 ถึง -0.167	-0.166 ถึง 0	เกณฑ์การให้คะแนน 2551
คะแนน	0	0.001-0.5	0.501-1.0	1.001-1.5	1.5
1) ไฟฟ้า 140 หน่วยงาน	12	10	17	16	85
2) น้ำมัน 138 หน่วยงาน	7	5	3	2	121

ภาพที่ 2-12 การเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินผลมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ

ข้อสังเกต :

- หน่วยงานราชการมีความตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการประหยัดพลังงานมากขึ้นซึ่งนอกเหนือจากผลการประเมินที่ได้รับแล้ว ยังเป็นการสร้างความตระหนักและรู้ถึงคุณค่าของพลังงาน เป็นการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงด้านพลังงานให้กับประเทศ เพราะปัจจุบันราคาน้ำมันในตลาดโลกมีความผันผวน
- ส่วนราชการยังเข้าใจวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดคลาดเคลื่อนเพราะมีการใช้วิธีการประหยัดพลังงานที่ไม่ถูกต้องเพื่อลดการใช้พลังงานของหน่วยงาน เช่น การประหยัดน้ำมันโดยให้เจ้าหน้าที่เบิกค่ารถแท็กซี่แทนการใช้รถยนต์ของหน่วยงาน กำหนดเวลาปิด-เปิดไฟฟ้าหรือลิฟท์ โดยไม่ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการทำงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 :

1. เป็นหลักการและแนวคิดเบื้องต้นในการปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินผลจาก “จำนวนที่ลดลง” เป็น “การวัดประสิทธิภาพ” การหาคำมาตรฐานการจัดการใช้พลังงาน จะสะท้อนถึงความต้องการใช้ไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิงที่แท้จริงของแต่ละหน่วยงาน

2. เป็นเกณฑ์ที่กำหนดความต้องการใช้พลังงาน คือ ความต้องการใช้พลังงานที่เหมาะสมต่อ 1 หน่วยของปัจจัย เช่น ต่อคน ต่อพื้นที่ ต่อชั่วโมงการทำงาน ฯลฯ เป็นค่าคงที่ที่ได้มาจาก 1) การเก็บข้อมูลของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันและนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และ 2) เป็นคำมาตรฐานการใช้พลังงานที่หน่วยงานศึกษาและกำหนดไว้แล้ว เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน เป็นต้น

3. เกณฑ์นี้ได้นำค่าของปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้พลังงานมากำหนดเป็นเกณฑ์ไว้ด้วย เช่น ขนาดของพื้นที่ใช้สอย จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนชั่วโมงการทำงาน ฯลฯ เป็นข้อมูลที่ ส่วนราชการนั้น ๆ เมื่อนำมาแทนค่าในสมการจะทราบเกณฑ์ความต้องการใช้พลังงานที่แท้จริงของส่วนราชการนั้น ๆ และถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลง ก็จะทำให้คำมาตรฐานการใช้พลังงานของส่วนราชการนั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งเป็นข้อดีที่ช่วยผ่อนคลายความกังวลในกรณีที่ส่วนราชการมีต่อเติมขยายอาคาร หรือปริมาณงานเพิ่มขึ้น จำนวนชั่วโมงการทำงานและการให้บริการเพิ่มขึ้น

4. เป็นเกณฑ์ที่สะท้อนถึงลักษณะงานของส่วนราชการในแต่ละกลุ่ม และการกำหนดปัจจัยที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มทั่วไป ปัจจัยประกอบด้วย จำนวนบุคลากร จำนวนพื้นที่ใช้สอย และพื้นที่ให้บริการ แต่สำหรับกลุ่มโรงพยาบาล นอกจากปัจจัยทั่วไปแล้วยังจะนำเรื่องจำนวนเตียง จำนวนคนไข้ใน จำนวนคนไข้นอก มารวมพิจารณาด้วย เป็นต้น

ข้อควรปรับปรุง :

เนื่องจากหน่วยงานราชการมีความหลากหลาย และมีบางหน่วยงานที่มีการทำงานในลักษณะเฉพาะหรือมีบางหน่วยงานในสังกัดที่สามารถแบ่งหน่วยงานย่อยได้หลายลักษณะ สูตรที่ใช้คำนวณคำมาตรฐานอาจจะไม่สะท้อนถึงการใช้พลังงานที่แท้จริงของหน่วยงานดังกล่าวได้ เช่น กรณีที่บางหน่วยงานมีคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่ต้องเปิดใช้งานตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ค่าไฟฟ้ามาตรฐานที่ได้อาจไม่ครอบคลุมถึงการใช้พลังงานในส่วนดังกล่าว ทั้งนี้ ลักษณะเฉพาะดังกล่าว เป็นข้อจำกัดของการกำหนดคำมาตรฐาน เพราะหากนำลักษณะเฉพาะดังกล่าวไปกำหนดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้พลังงาน จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการทำงานตามปกติให้ต้องรายงานข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานกำลังศึกษาแนวทางที่จะปรับปรุงวิธีการประเมินผลด้วยเกณฑ์ EUI ให้มีความถูกต้องและเหมาะสม ยิ่งขึ้นกับทุกหน่วยงาน





ข้อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต

เกณฑ์การประเมินผล :

ระดับที่ 1 จัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดได้แล้วเสร็จ และรายงานผลการคำนวณต้นทุน ตามรูปแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด โดยเสนอให้สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ

ระดับที่ 2 เปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ว่ามีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตได้แล้วเสร็จ

ระดับที่ 3 ทบทวนภารกิจเพื่อจัดทำข้อมูลผลผลิตย่อย กิจกรรมย่อย พร้อมปริมาณและหน่วยนับทั้งองค์กร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ระดับที่ 4 จัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตย่อย กิจกรรมย่อย โดยจัดให้มีการคำนวณต้นทุนอย่างน้อยดังนี้

1. กิจกรรมของหน่วยงานสนับสนุน 5 กิจกรรมย่อย

1.1 ด้านการเงินและบัญชี

1.2 ด้านการพัสดุ

1.3 ด้านบริหารบุคคล

1.4 ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล

1.5 ด้านการตรวจสอบภายใน

2. กิจกรรมของหน่วยงานหลัก 1 กิจกรรมย่อย

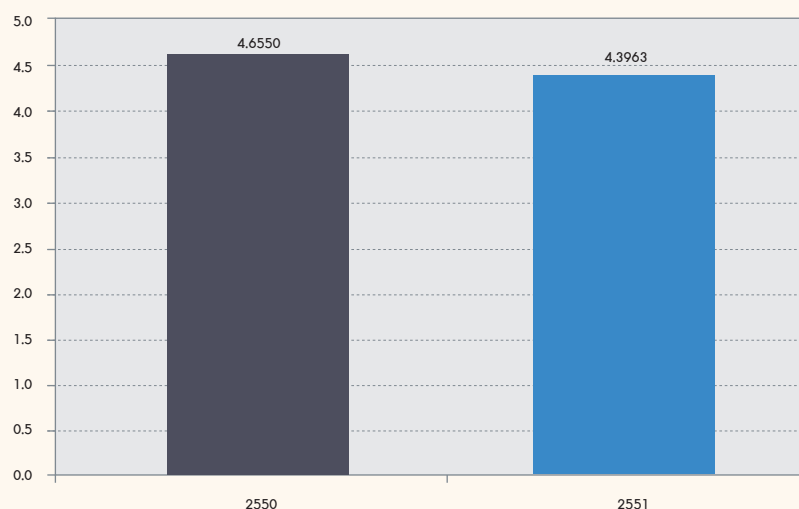
3. ผลผลิตย่อย 2 ผลผลิต และรายงานผลการคำนวณให้สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ

ระดับที่ 5 นำผลการดำเนินงานที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 4 ไปกำหนดแนวทางหรือแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

สรุปผลการประเมิน :

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเป็นการดำเนินงานเฉพาะในส่วนราชการระดับกรมซึ่งผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3963 (ภาพที่ 13) โดยส่วนราชการที่ได้คะแนนสูงสุดอยู่ที่ระดับ 5.0000 และส่วนราชการที่ได้คะแนนน้อยที่สุดอยู่ที่ 1.0000

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



ภาพที่ 2-13 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต เปรียบเทียบ ปี พ.ศ. 2550-2551

ข้อสังเกต :

การใช้ผลผลิตตามเอกสารงบประมาณมาจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตอาจไม่สอดคล้องกับผลผลิตของส่วนราชการจริงมีหลายส่วนราชการไม่มีการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตย่อย กิจกรรมย่อยทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบและวิเคราะห์สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระหว่างปีงบประมาณได้

จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 :

ส่วนราชการมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตมากขึ้น เนื่องจากการอบรมและการให้การสนับสนุนทั้งด้านการให้คำปรึกษา และการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำและคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจากกรมบัญชีกลาง ทำให้สามารถจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดได้อย่างถูกต้อง มากขึ้นบางส่วนราชการสามารถนำผลการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้

ข้อควรปรับปรุง :

การจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเป็นเทคนิคใหม่โดยเฉพาะงานด้านสังคมซึ่งยากต่อการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย ดังนั้นกรมบัญชีกลางควรสร้างความเข้าใจในการจัดทำแก่ส่วนราชการที่ต้องดำเนินงานด้านสังคมใกล้ชิดมากขึ้น

กรมบัญชีกลางควรให้ข้อเสนอแนะหลังจากประเมินผลการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยที่ส่วนราชการได้ส่งรายงานมาให้แล้วว่าที่ส่วนราชการจัดทำมานั้นมีส่วนใดที่ควรปรับปรุง และที่จัดทำมาถูกต้องหรือไม่อย่างไร เพื่อส่วนราชการจะได้นำไปปรับปรุงและใช้จริงเพื่อให้เกิดการคุ้มค่ามากขึ้น





ตัวชี้วัด : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน

- การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
- การให้คะแนนจะพิจารณาตามความสามารถในการเบิกจ่ายเมื่อเทียบกับวงเงินงบประมาณที่ได้รับ
- หากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี (รายจ่ายประจำปีไปรายจ่ายลงทุน หรือรายจ่ายลงทุนไปรายจ่ายประจำปี) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ
- รายจ่ายลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่รัฐบาลจ่ายเพื่อจัดหาทรัพย์สินประเภททุน ทั้งที่มีตัวตนและทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน ตลอดจนรายจ่ายที่รัฐบาลอุดหนุนหรือโอนให้แก่บุคคล องค์กร หรือรัฐวิสาหกิจโดยผู้รับไม่ต้องจ่ายคืนให้รัฐบาลและผู้รับนำไปใช้จัดหาทรัพย์สินประเภททุน เป็นต้น สามารถตรวจสอบได้จากรหัสงบประมาณรายจ่าย รหัสลักษณะงานตำแหน่งที่ 5 แสดงถึงลักษณะเศรษฐกิจที่สำนักงานงบประมาณกำหนดให้

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ 68
2	ร้อยละ 71
3	ร้อยละ 74
4	ร้อยละ 77
5	ร้อยละ 80

หมายเหตุ :

1. ระดับคะแนน 3 เท่ากับ ค่าเป้าหมายร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
2. การคำนวณวงเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนจะไม่รวมงบประมาณที่ส่วนราชการประหยัดได้ และไม่ได้นำเงินดังกล่าวไปใช้จ่ายในภารกิจหรือโครงการอื่น ๆ ต่อ
3. ในกรณีส่วนราชการนำเงินงบประมาณที่ประหยัดได้จากโครงการเดิมไปใช้ในโครงการอื่นๆ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของโครงการใหม่จะนำมาใช้คำนวณอัตราการเบิกจ่ายด้วย
4. สามารถตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ผลการประเมิน : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน

ตารางที่ 2-17 ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	4.5000 ขึ้นไป	58
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	10
	ไม่เกิน 3.0000	64
	รวม	132

ตัวชี้วัด : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม (กรณีไม่มีงบประมาณรายจ่ายลงทุน)

- การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมของส่วนราชการทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
- หากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี (รายจ่ายประจำไปรายจ่ายลงทุน หรือรายจ่ายลงทุนไปรายจ่ายประจำ) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ 92
2	ร้อยละ 93
3	ร้อยละ 94
4	ร้อยละ 95
5	ร้อยละ 96

ผลการประเมิน : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม

ตารางที่ 2-18 ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม	4.5000 ขึ้นไป	3
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	-
	ไม่เกิน 3.0000	4
	รวม	7





สรุปภาพรวม ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของส่วนราชการ

รายการ	วงเงินงบประมาณ	ผลการเบิกจ่าย	
		จำนวนเงิน	ร้อยละ
รายจ่ายประจำ (ล้านบาท)	1,319,724	1,264,990	95.85
รายจ่ายลงทุน (ล้านบาท)	340,276	267,489	78.61
สรุปภาพรวม	1,660,000	1,532,479	92.32

ข้อสังเกต :

การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 78.61 (เป้าหมาย ร้อยละ 74) และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม(กรณีไม่มีงบประมาณรายจ่ายลงทุน) ของส่วนราชการ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.85 (เป้าหมาย ร้อยละ 94) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมสูงกว่าเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้เล็กน้อย ทั้งนี้ไม่นับรวมการกันเงินเหลือมือปีเพราะยังไม่มีเบิกจ่ายเกิดขึ้น สำหรับการเบิกจ่ายของส่วนราชการต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมีการเบิกจ่ายมากในไตรมาสที่สามและไตรมาสที่สี่ ดังนั้นส่วนราชการจะต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้และผู้บริหารต้องเร่งรัดติดตามอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ซึ่งปัญหา อุปสรรคที่พบส่วนใหญ่ คือ

- ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) เช่น มีผู้ยื่นข้อเสนอไม่ครบ 3 ราย หรือมีการคัดค้าน ร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งบางกรณีไม่ได้เกิดจากความไม่โปร่งใสของการดำเนินงานของส่วนราชการ แต่เป็นเทคนิคของผู้เสนอราคา ทำให้ต้องเริ่มกระบวนการใหม่และเสียเวลา
- บางส่วนราชการที่ได้รับงบประมาณไม่ได้เป็นผู้บริหารจัดการการใช้จ่ายงบประมาณเอง โดยจะต้องตัดโอนเงินที่ได้รับส่งต่อไปให้ส่วนราชการอื่นเป็นผู้ใช้ ทำให้ไม่สามารถควบคุมหรือเร่งรัดการเบิกจ่ายได้โดยตรง
- บางส่วนราชการมีปัญหาการเบิกจ่ายต่อเนื่อง ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ปีต่อปี เช่น ได้รับงบประมาณสำหรับก่อสร้างอาคารที่ทำการ แต่มีปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณก่อนหน้า การเริ่มดำเนินการก่อสร้างมีความล่าช้า ส่งผลให้ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนในปีงบประมาณปัจจุบันได้ เนื่องจากการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้
- มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2551 เกี่ยวกับการผ่อนผันหรือช่วยเหลือผู้ประกอบการก่อสร้างและผู้ประกอบอาชีพอื่น ให้สามารถขอขยายเวลาดำเนินงานออกไปได้อีกไม่เกิน 180 วัน นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา ทำให้ผู้รับจ้างหลายโครงการขอขยายเวลาตามมติคณะรัฐมนตรี ส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนล่าช้าออกไปไม่ทันภายในปีงบประมาณ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

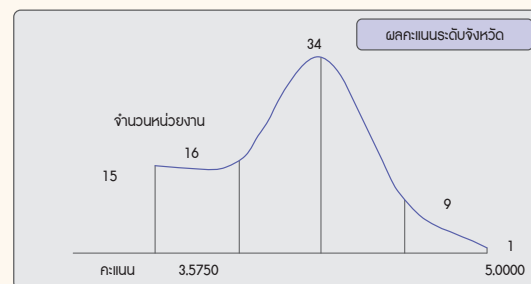
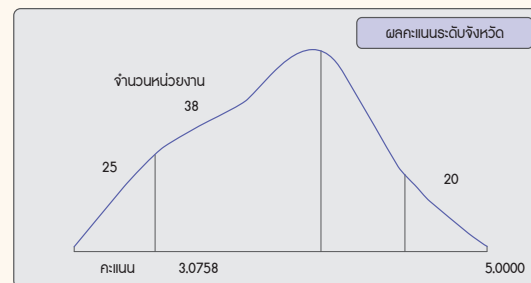
จุดเด่น ที่ปรับปรุงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 : ส่วนราชการมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณล่วงหน้ามากขึ้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สรุปผลการประเมิน :

ส่วนราชการระดับกรม ค่าเฉลี่ย 4.4200
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.3104
ส่วนราชการระดับจังหวัด ค่าเฉลี่ย 4.3030
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.2982

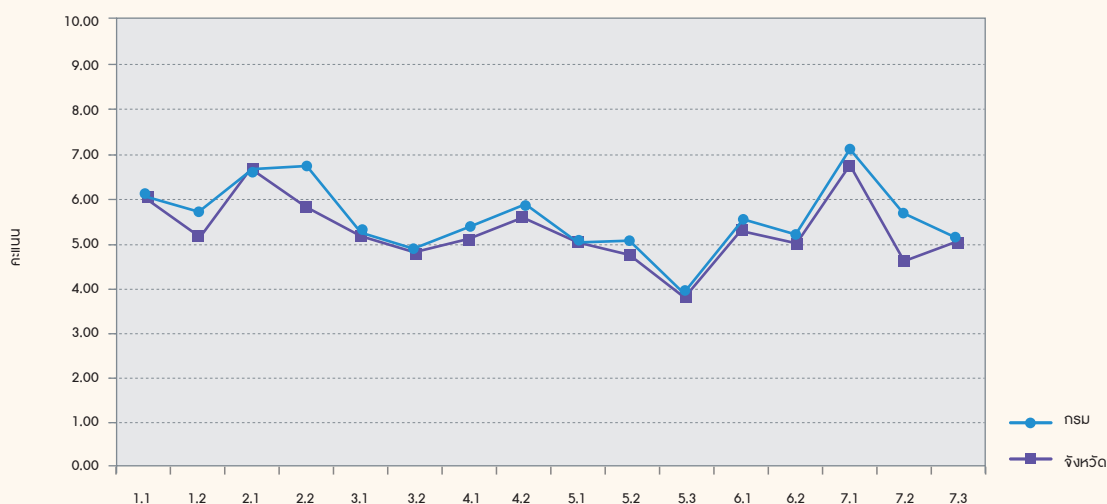


ข้อสังเกต :

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นให้ส่วนราชการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยกรอบการบริหารจัดการ 6 ด้าน คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนยุทธศาสตร์ 3) การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ ซึ่งผลจากการดำเนินการที่ผ่านมา สถานะระดับการบริหารจัดการองค์กรของส่วนราชการระดับกรมและจังหวัด ปรากฏดังกราฟจากกราฟภาพรวมของการบริหารจัดการของส่วนราชการระดับกรมและระดับจังหวัดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า

- การนำองค์กร ผู้บริหารของส่วนราชการในปัจจุบันมีบทบาทในการนำองค์กร การสื่อสารสร้างความร่วมมือร่วมใจได้ในระดับที่ดี แต่ประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมยังให้ความสำคัญไม่มากนัก ดังนั้นส่วนราชการควรคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากนโยบายหรือมาตรการต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมให้มากขึ้น
- การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นหมวดที่มีระดับการบริหารจัดการสูงกว่าหมวดอื่น ๆ แม้ในระดับจังหวัดจะมีปัญหาเรื่องการนำแผนไปสู่การปฏิบัติอยู่บ้าง
- การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการเริ่มตระหนักถึงผู้รับบริการ แต่ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและควรนำแนวคิดเรื่อง Customer Relationship Management-CRM มาประยุกต์ใช้ในภาคราชการให้มากขึ้นนั่นเอง





หมวด 1 การนำองค์กร
1.1 การนำองค์กร
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
5.1 ระบบงาน
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร
5.3 การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจ

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์
2.2 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการเรียนจัดการความรู้
4.1 การวัดและวิเคราะห์ผล
4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า
6.2 กระบวนการสนับสนุน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
7.1 มิติด้านประสิทธิผล
7.2 มิติด้านคุณภาพการบริการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ภาพที่ 2-14 คะแนนจำแนกตามหมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

• การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีผลการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมาการจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management ได้นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรโดยมุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร และได้ดำเนินการเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องแต่อย่างไรก็ตาม ระบบการจัดการสารสนเทศ ทั้งการวัด การวิเคราะห์ผล เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจและวางแผนยังต้องมีการปรับปรุงต่อไป

• การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีจุดอ่อนที่อยู่ที่การสร้าง ความผูกพันและความพึงพอใจให้กับบุคลากร ซึ่งทั้งส่วนราชการระดับกรมและระดับจังหวัดต่างก็มีคะแนนหัวข้อนี้ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการไม่ได้ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับบุคลากร ทั้งที่เรื่องนี้ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของส่วนราชการ

• การจัดการกระบวนการ การจัดการกระบวนการมีผลการดำเนินการในระดับปานกลาง ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการดำเนินการ เพื่อส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณค่าให้กับประชาชนผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

- ผลลัพธ์การดำเนินการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ยังอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์ขาดข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม ขาดข้อมูลเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน รวมทั้งขาดความครอบคลุมของตัวชี้วัด จึงยังไม่สามารถสะท้อนผลการดำเนินการได้อย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลมีระดับที่ดีกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่มีลักษณะการวัดผลอย่างต่อเนื่องทุกปีตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการได้อย่างครอบคลุม

จุดเด่น :

ผลการดำเนินการในขณะนี้พบว่า ส่วนราชการและจังหวัดได้นำเทคนิคบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้บริหารตระหนักและตื่นตัวในการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น สามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการได้ในระดับหนึ่งแล้ว และมีจุดเด่นสามารถดำเนินการได้อย่างดีในด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการกำหนดทิศทางขององค์การ ซึ่งส่งผลให้ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับที่ดีด้วย

1. การผลักดันการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการผ่านตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งให้น้ำหนักถึงร้อยละ 22 (กรม) และร้อยละ 20 (จังหวัด) และเนื่องจากกรอบการประเมินองค์การที่นำมาใช้ครอบคลุมทุกด้าน ทำให้ส่วนราชการและผู้บริหารตระหนักและตื่นตัวในการพัฒนาองค์การมากยิ่งขึ้น
2. ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารงานโดยเน้นการบูรณาการตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การนำมาผนวกเข้ากับตัวชี้วัดนี้ รวมทั้งส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการเพื่อทำให้การบริหารจัดการมีระบบแบบแผน (Approach) นำไปใช้อย่างทั่วถึง (Deployment) เกิดการเรียนรู้ (Learning) และบูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกัน (Integration)

ข้อควรปรับปรุง :

1. ส่วนราชการเห็นว่าการดำเนินการตามแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีประโยชน์อย่างมากและควรดำเนินการต่อเนื่อง แต่ต้องการการสนับสนุนด้านองค์ความรู้มากขึ้น เช่น การบริหารความเสี่ยง การจัดการความรู้ การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และการจัดการสารสนเทศ เป็นเครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ ซึ่งส่วนราชการมีบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในวงจำกัด หรือมีความเข้าใจแต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
2. บางส่วนราชการมอบหมายผู้รับผิดชอบหรือทีมงานที่ไม่เหมาะสมและมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ รวมทั้ง ไม่มีระบบการถ่ายทอดหรือถ่ายทอดออนไลน์ที่ดีเพียงพอ ทำให้ต้องเริ่มต้นใหม่อยู่เสมอ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง
3. ควรพัฒนาระบบการสื่อสารในส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี หรือมีการสื่อสารที่ดีแต่ผู้รับผิดชอบผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอาจมีพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจจำกัด หรือแตกต่างกัน ทำให้มีอุปสรรคในการดำเนินการ





4. การดำเนินการบางเรื่องยังมีอุปสรรค เช่น

- การบริหารความเสี่ยง : ส่วนราชการส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงและประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง จึงพยายามประเมิความเสี่ยงให้ต่ำ เพราะถ้าประเมินสูงมากจะเป็นภาระในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง รวมทั้งกำหนดมาตรการ กิจกรรมหรือแผนบริหารความเสี่ยง ไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยไม่ส่งผลต่อการลดโอกาสและผลกระทบ และไม่ได้สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง หรือไม่ได้ประเมินผลลัพธ์ของการจัดการความเสี่ยง

- การจัดการความรู้ : การเลือกองค์ความรู้ที่ง่าย ๆ มาเป็นองค์ความรู้เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินการ แต่ไม่ใช่องค์ความรู้ที่เหมาะสมในการสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้ มีการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้เป้าหมายในแต่ละปีงบประมาณ และไม่ค่อยให้ความสำคัญกับองค์ความรู้เดิมที่ได้มีการจัดการความรู้ไปแล้ว จึงอาจทำให้การจัดการความรู้ไม่ต่อเนื่องและไม่ยั่งยืน โดยเป็นเพียงการดำเนินการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลมากกว่าจะคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

- การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล : กำหนดตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ระดับองค์กร และไม่ได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง แต่กำหนดให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งรับผิดชอบเพียงหน่วยงานเดียว รวมทั้งไม่มีการติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองระดับสำนัก/กอง/ส่วนราชการประจำจังหวัด

- การจัดการเทคโนโลยีและสารสนเทศ :

- 1) ส่วนราชการระดับกรม : ไม่ได้จัดทำแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากคิดว่ามีระบบ IT อยู่แล้ว หรือไม่มีงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ขาดการติดตามประเมินผลตามแผน และไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ที่ไม่ได้รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ยกเว้นในหน่วยงานที่ผู้บริหารระดับสูงลงมาร่วมติดตามหรือให้ความสนใจเป็นพิเศษ จึงจะประสบความสำเร็จ รวมทั้งมักจ้างที่ปรึกษาภายนอกมาดำเนินการทั้งหมด โดยส่วนราชการไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคตไม่มีความยั่งยืน

- 2) ส่วนราชการระดับจังหวัด : การพัฒนาระบบฐานข้อมูลของจังหวัด ขาดการมองในภาพรวม ส่วนใหญ่จะเป็นการสำรวจว่าข้อมูลที่หน่วยงานใดมีอยู่บ้าง ก็จะนำมาแสดงเป็นข้อมูลตามยุทธศาสตร์ของจังหวัด และมีความซ้ำซ้อนของการพัฒนาระบบ โดยมีระบบ IT ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานต้นสังกัด (ส่วนกลาง) และระบบที่จังหวัดจัดทำขึ้นเอง ซึ่งมีโครงการพื้นฐานของระบบฯ ไม่สอดคล้องกัน ทำให้การถ่ายโอนข้อมูลมีอุปสรรค เกิดข้อผิดพลาด บางจังหวัดจึงเลือกดำเนินการควบคู่กันไปถึง 2 ระบบ

นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่ส่วนราชการและจังหวัดมีเหมือนกัน เช่น ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเท่าที่ควร ไม่เข้าใจว่า Contingency Plan หรือ แผนแก้ไขปัญหามาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอน และภัยพิบัติที่อาจเกิดกับระบบสารสนเทศ คืออะไร มีการตรวจสอบการทำงานของระบบฯ แต่ไม่ได้นำปัญหาที่พบมาแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.2 การผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทย

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555) ที่มุ่งส่งเสริมให้ภาคราชการเป็นองค์กรที่มีความพร้อม 4 ด้าน คือ ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง เก่ง ดี และมีส่วนร่วม ซึ่ง ก.พ.ร.ได้ดำเนินการหลายประการเพื่อผลักดันให้ระบบราชการไทยก้าวไปข้างหน้า ดังนี้

2.2.1 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริม และสนับสนุนส่วนราชการให้พัฒนาการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การมอบอำนาจ ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.2550 โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใด ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทนทำให้สามารถอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ นำไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ รวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น

2. กำหนดให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยมุ่งเน้นให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในกระบวนการหลักของหน่วยงานให้สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่ส่วนราชการกำหนด

ทั้งนี้ จากเดิมที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 และขยายผลให้ครบทุกกระบวนการในปี พ.ศ. 2550 ในปี พ.ศ. 2551-2552 ได้เพิ่มความเข้มโดยกำหนดให้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ” เพื่อกระตุ้นส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงบริการ ทั้งนี้ นับแต่ ปี พ.ศ. 2546 ถึง พ.ศ. 2551 มีส่วนราชการที่ได้ทำการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติการ และเสนอขอรับรางวัล โดยเฉลี่ยปีละ 66 หน่วยงาน รวม 1,259 กระบวนการ ในปี พ.ศ. 2551 เป็นปีที่มีจำนวนส่วนราชการเสนอขอรับรางวัลมากที่สุด ถึง 47 หน่วยงาน และได้รับรางวัลจำนวนมากที่สุด (61 กระบวนการ) ด้วยเช่นเดียวกัน (ตารางที่ 2-19)





ตารางที่ 2-19 ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการและได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ปี พ.ศ. 2546-2551

ปี	เสนอ		รับรางวัล	
	หน่วยงาน	กระบวนการ	หน่วยงาน	กระบวนการ
2546	50	169	19	25
2547	48	285	7	16
2548	62	250	12	21
2549	68	250	7	11
2550	53	133	31	46
2551	69	172	47	61
	รวม	1,259	รวม	180

3. กำหนดให้การพัฒนาศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยเน้นการผลักดันให้กระทรวง/จังหวัดพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนได้ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

ทั้งนี้ จากเดิมที่ ค.ร.ม.ได้มีมติกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนำร่องและมีมติให้พัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนโดยใช้รูปแบบการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และ ก.พ.ร.ได้กำหนดให้ “ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม” เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับให้ทุกกระทรวงและจังหวัด มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 โดยปี พ.ศ. 2551–2552 ได้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน” เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ให้คงคุณภาพบริการประชาชนต่อไป ในปี 2551 มีศูนย์บริการร่วม (102 แห่ง) และเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) (17 แห่ง) และมีศูนย์บริการร่วมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ 19 แห่ง เคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) 9 แห่ง โดยศูนย์บริการร่วม 10 แห่ง และ GCS 7 แห่ง ได้รับรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วมและรางวัลมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชน

4. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จากการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ที่ได้มีการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ผ่านระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงานของรัฐและสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง ทำให้เกิดการเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารภาครัฐไปยังกระทรวงและกรม ในส่วนกลาง 247 หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค 35 จังหวัด 210 หน่วยงาน และวางระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) รวม 14 บริการ ใน 18 กระทรวง 75 จังหวัด) สามารถให้บริการในรูปแบบ e-Citizen Services/e-Government/ One Stop Services มีบริการที่พัฒนามาจาก

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ช่องทางการสื่อสาร เช่น ระบบการชำระภาษีเงินได้ (e-Revenue) ระบบพิธีการศุลกากร (e-Cutoms) เป็นต้น จากการเปิดมิติใหม่ของการบริการประชาชนทำให้สามารถดำเนินธุรกรรมกับส่วนราชการทั้งหมดได้ภายในที่เดียว (Single Point Service) อย่างสะดวก สบาย ไม่เสียเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย เรียกว่า ศูนย์กลางในการบริการภาครัฐ (e-citizen.go.th) และยังได้ดำเนินการจัดให้มี ศูนย์ไอซีทีชุมชน 20 แห่งทั่วประเทศ เพื่อเป็นการลดช่องว่างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเป็นช่องทางเข้าถึงบริการภาครัฐ รวมถึงเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและสารสนเทศของคนในชุมชนอีกด้วย ตลอดจนยังได้มีการจัดตั้ง ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว ทั้งรายการข้อมูลประวัติการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัว ทะเบียนทหาร หนังสือเดินทาง ประกันสังคม ฯลฯ ตลอดจนใช้สิทธิเลือกตั้ง รับจด รับแจ้ง การเกิด การตาย ได้ทั้งในต่างประเทศ สามารถรายงานผลการดำเนินการตามโครงการ ออกรายงานสถิติ เชิงวิเคราะห์ ผลการประชาคม ฯลฯ ได้ทาง www.khonthai.com รวมทั้ง สามารถให้บริการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสจากประชาชน ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล 1111 <http://www.1111.go.th/Default.aspx>
- แจ้งข่าว ยาเสพติด <http://dais.oncb.go.th/>
- แจ้งเบาะแส สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
<http://www.oag.go.th/Call/CallServlet>
- แจ้งเบาะแส / เรื่องร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.)
http://www.police.go.th/cpl/cpl_ktr.html
- ร้องทุกข์กับ กทม.(สายด่วน1555) <http://www.bma.go.th/formmail/cgi-bin/formmail.html>
- แจ้งเบาะแสการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร
http://www.customs.go.th/feedback/feedback_center.jsp
- ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม <http://www.mahadthai.com/html/index.html>
- รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส สนง.ตำรวจแห่งชาติ (จเรตำรวจ)
<http://www.police.go.th/new/complant.php>
- สายตรง มท.1 <http://www.mahadthai.com/html/index.html>
- ร้องเรียน - แจ้งเบาะแส ผลิตภัณฑ์สุขภาพ
<http://www.fda.moph.go.th/prac/complain/complain.shtml>
- เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.)
http://www.police.go.th/cpl/cpl_n.html
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
<http://www.parliament.go.th/help/index2.php>





- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
<http://petition.mnre.go.th/ePetition/web/index.jsp>
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงการต่างประเทศ
<http://www.mfa.go.th/web/2301.php>
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
http://www.bmta.co.th/thaiversion/subpages/feedback_thai.htm
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
<http://www.nccc.thaigov.net/nccc/call.php>

ฯลฯ

3. ส่งเสริม และสนับสนุนให้ส่วนราชการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน ก.พ.ร. เสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมินรับรางวัล United Nations Public Service Awards ของสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐของไทยที่มีประสิทธิภาพสู่เวทีโลก

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร.ได้รณรงค์ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อาทิ เช่น

- จัดการประชุมรับฟังรายละเอียดการจัดทำ Doing Business 2008 จาก ผู้แทนธนาคารโลก (MS. Sylvia Solf) ร่วมจัดโดย กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงาน ก.พ.ร. และธนาคารโลก
- การประชุมเรื่อง การปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ระหว่างผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การประชุมรับฟังรายงานการวัดผลเรื่องความสะดวกในการประกอบธุรกิจประจำปี พ.ศ. 2552 (Doing Business 2009) (ผ่านระบบ Teleconference) จากกรุงวอชิงตัน ดี ซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ฯลฯ

การพัฒนาคุณภาพบริการ ได้กลายเป็นวัฒนธรรมของส่วนราชการโดยเฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจด้านบริการประชาชน เกิดการแข่งขันสู่ความเป็นเลิศในการยกระดับบริการให้สูงขึ้น โดยจะเห็นได้จากการที่ส่วนราชการได้นำผลการพัฒนางานบริการ เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นทุกปี และหลายส่วนราชการได้เสนอขอรับรางวัล “United Nations Public Service Awards” ของสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ (ตารางที่ 2-20)

ตารางที่ 2-20 ผลการคัดเลือกเพื่อรับรางวัล “United Nations Public Service Awards”

จำนวนส่วนราชการไทย				
ปี	รอบแรก	รอบสอง	รอบสาม	ได้รับรางวัล
2550 (2007)	7	3	-	-
2551 (2008)	15	6	4	1*
2552 (2009)	20	9	รอผล	-

*รพ.ยโสธร ได้รับรางวัล Finalist ในประเภท Improving the delivery of services ของสำนักงานเลขาธิการ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



โรงพยาบาลโสธรได้รับเกียรติบัตรรางวัล United Nations Public Service Awards 2008
ในสาขา Improving the delivery of services ของสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ
เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2551 ณ สำนักงานใหญ่องค์การสหประชาชาตินครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา

ตารางที่ 2-21 รายงานส่วนราชการและผลการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards ปี 2552 (2009)

ส่วนราชการที่เสนอ ขอรับการคัดเลือกครั้งแรก	ส่วนราชการที่ผ่านการ ประเมินเข้าสู่รอบสอง	ส่วนราชการที่ผ่านการ ประเมินเข้าสู่รอบสาม
1. กรมการกงสุล 2. กรมการปกครอง 3. กรมการขนส่งทางบก 4. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 5. สนง.คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 6. สนง.ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา 7. คณะแพทยศาสตร์ ร.พ.มหาราชนครเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 8. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 9. เคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดอุบลราชธานี 10. กรมส่งเสริมการส่งออก 11. กองบัญชาการตำรวจสันติบาล 12. สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล 13. โรงพยาบาลพิจิตร 14. โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต 15. โรงพยาบาลเลย 16. โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี 17. โรงพยาบาลค่ายสุรนารี 18. ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 19. มหาวิทยาลัยรามคำแหง 20. เคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่	1. กรมการกงสุล 2. กรมการปกครอง 3. กรมการขนส่งทางบก 4. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 5. สนง.คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 6. สนง.ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา 7. คณะแพทยศาสตร์ ร.พ.มหาราชนครเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 8. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รอผลการพิจารณา





นอกจากนี้ เป็นที่ประจักษ์ว่าการพัฒนาคุณภาพบริการประชาชนของภาครัฐ ส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของประเทศ โดยปรากฏให้เห็นในรายงานผลการวิจัยของธนาคารโลกเรื่อง Doing Business ซึ่งเป็นรายงานการจัดอันดับความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยการวิจัยวัดผลที่ขึ้นตอน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานรัฐว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการเข้ามาดำเนินธุรกิจของนักลงทุน และพบว่าประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีความสะดวกในการเข้าไปประกอบธุรกิจดีขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่มีการทำวิจัยในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี 2548 (2005) โดยในปี พ.ศ. 2551 (2008) ได้รับการจัดอันดับอยู่ที่ 15 จากประเทศที่ทำการศึกษา 178 ประเทศ ซึ่งเป็นอันดับที่ดีขึ้นกว่าปีก่อน ๆ ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการที่หน่วยงานภาครัฐที่ได้พัฒนาบริการของตนเองดีแล้วได้หันมาร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน (จำนวน 47 หน่วยงาน) ปรับปรุงบริการฯ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และ กระทรวงพาณิชย์ เป็นแกนประสานงานจัดตั้งคณะทำงานตามดัชนีชี้วัดของธนาคารโลก รวม 9 คณะ เพื่อดำเนินการปรับปรุงบริการตามมติ ค.ร.ม. (ตารางที่ 2-22)

ตารางที่ 2-22 คณะทำงานตามดัชนีชี้วัดของธนาคารโลก

คณะทำงานด้าน	หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ
1. การเริ่มต้นธุรกิจ	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. การขออนุญาต (ก่อสร้าง)	กทม.
3. การจ้างและการเลิกจ้าง	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
4. การจดทะเบียนทรัพย์สิน	กรมที่ดิน
5. การได้รับสินเชื่อ	สนง.เศรษฐกิจการค้า
6. การคุ้มครองผู้ลงทุน	สนง.คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์
7. การชำระภาษี	กรมสรรพากร
8. การค้าระหว่างประเทศ	กรมศุลกากร
9. การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และการปิดกิจการ	สนง.กิจการยุติธรรม

2.2.2 การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ก.พ.ร.ได้พัฒนาแนวทาง รูปแบบ กลไก ระบบ และวิธีทำงาน เพื่อส่งเสริมและ สนับสนุนให้ระบบราชการเปิดระบบราชการให้ภาคประชาสังคมและภาคประชาชนรวมทั้งภาคส่วนต่างๆ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2551 ที่ผ่านมามีได้ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

1. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งดำเนินการนำร่องในจังหวัดปทุมธานี โดยได้รับความร่วมมือจาก 3 หน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะกับประชาชน ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด และสำนักงานประกันสังคม เพื่อกำหนดพัฒนาแนวทางในการยกระดับการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2. ส่งเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายภาคประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเครือข่าย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและความเข้มแข็งให้กับสมาชิกเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการให้มีความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วมและทำงานร่วมกับภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน ซึ่งได้ดำเนินการในจังหวัดต่างๆ ทั้ง 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

3. ศึกษาและพัฒนารูปแบบหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างนวัตกรรมและนำไปสู่การขยายผลการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคส่วนต่างๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการทั้งในระดับกระทรวง/กรม และระดับจังหวัด โดยศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับกระทรวง และส่งเสริมการสร้างระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด เพื่อส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

4. ศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับกระทรวง เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ที่นำไปสู่การกำหนดนโยบาย และเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ อย่างเป็นรูปธรรม สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมสำหรับข้าราชการระดับกระทรวง/กรม ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้เปลี่ยนแปลงกลไกในการกำหนดนโยบาย และพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และนำไปสู่การขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในระดับกระทรวง โดยในการดำเนินการได้รับความร่วมมือจาก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และได้นำร่องใน 3 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมประชาสัมพันธ์ โดยในการดำเนินงานให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามภาพที่ 2-15



ภาพที่ 2-15 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ





5. การส่งเสริมการสร้างระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด สร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมสำหรับข้าราชการระดับจังหวัด และ สร้างความเข้มแข็งและกลไกการมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด ซึ่งเป็นการวางแผนทางในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม รวมทั้ง เพื่อส่งเสริมการขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในระดับจังหวัด โดยในการดำเนินการได้รับความร่วมมือจากสถาบันพระปกเกล้า และจังหวัด 75 จังหวัด ซึ่งในการดำเนินงานได้มีการประเมินผลเพื่อมอบรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ให้กับจังหวัดที่มีผลการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน และมีความยั่งยืนที่จะดำเนินการต่อไป ซึ่งรางวัลแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับดีเยี่ยม จังหวัดที่ได้รับรางวัล คือ จังหวัด พิจิตร และยโสธร ระดับดี ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ชัยนาท เชียงราย ตาก นครราชสีมา พะเยา พัทลุง ลำพูน สระแก้ว หนองคาย อ่างทอง และอุดรดิตถ์ และรางวัลชมเชย ได้แก่ จังหวัดนครนายก นครสวรรค์ พังงา ศรีสะเกษ สมุทรสาคร และสุรินทร์ ดังภาพที่ 2-16



ภาพที่ 2-16 การดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการของจังหวัดที่ได้รับรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ ก.พ.ร.ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ กรณีต่าง ๆ ในรอบปี พ.ศ. 2551 อาทิเช่น จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปของการสัมมนา ได้แก่ การเสวนาเรื่องก้าวต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย สู่สังคมยุคใหม่ การจัดประชุมเวทีปัญญา สัมมนาวาที รวม 3 ครั้งในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติราชการ การปรับปรุงกระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชน และเรื่อง การบริหารงานภาครัฐในระบบเครือข่าย และการจัดสัมมนาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปภาครัฐ (Public Sector Reform : What Works and What Does Not) จัดโดยธนาคารโลก (Work Bank) ร่วมกับ สำนักงาน ก.พ.ร.และเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.2.3 การพัฒนาระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและโครงการนำร่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยกระทรวงเป็นผู้ดำเนินการกับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ในการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 ก.พ.ร. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบราชการและข้าราชการให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน ดังเช่น กรอบการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยประเมินผลใน 4 มิติ คือมิติด้านประสิทธิผล (น้ำหนักร้อยละ 45) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 20) มิติด้านประสิทธิภาพ (น้ำหนักร้อยละ 10) และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 25) โดยมีน้ำหนักรวมเป็นร้อยละ 100 (ดังภาพที่ 2-17) ส่วนการเป็นองค์กรที่มีระบบราชการและข้าราชการที่มีจริยธรรมและศักดิ์ศรี จะเน้นการประเมินผลด้านจริยธรรม ธรรมชาติขององค์การโดยให้ความสำคัญเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ความมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการสร้างมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ส่วนราชการ ซึ่งจะสอดคล้องกับการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร.ได้ศึกษาและจัดทำรูปแบบและแนวทางการดำเนินการและการกำหนดกรอบการประเมินผล โดยดำเนินการเป็นการนำร่องในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ส่วนราชการเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยส่วนราชการระดับกระทรวงเป็นผู้จัดทำกรอบและรายละเอียดการประเมินผลรวมทั้งดำเนินการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลเอง ภายใต้หลักการที่ ก.พ.ร. กำหนด โดย ก.พ.ร. เป็นผู้กำกับดูแลและดำเนินการตรวจสอบกระบวนการเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

2. กลุ่มเป้าหมายและบทบาทของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

- (1) กลุ่มเป้าหมาย มีกระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงพลังงาน เป็นกระทรวงนำร่อง ร่วมด้วยส่วนราชการระดับกรมในสังกัด รวม 22 กรม คือ

- กระทรวงการคลังและส่วนราชการระดับกรมในสังกัด 9 กรม
- กระทรวงพลังงานและส่วนราชการระดับกรมในสังกัด 5 กรม
- กระทรวงอุตสาหกรรมและส่วนราชการระดับกรมในสังกัด 8 กรม

- (2) บทบาทของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

กระทรวง เป็นผู้กำหนดกรอบการประเมินผล และดำเนินการเจรจาข้อตกลงตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผล จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ตลอดจนจัดสรรเงินรางวัลประจำปีให้ส่วนราชการระดับกรมในสังกัดตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด

ส่วนราชการระดับกรม เป็นผู้เจรจาข้อตกลงตัวชี้วัด และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามกรอบวิธีการที่กระทรวงกำหนด รวมทั้งประเมินผลตนเองและรายงานผลต่อกระทรวง



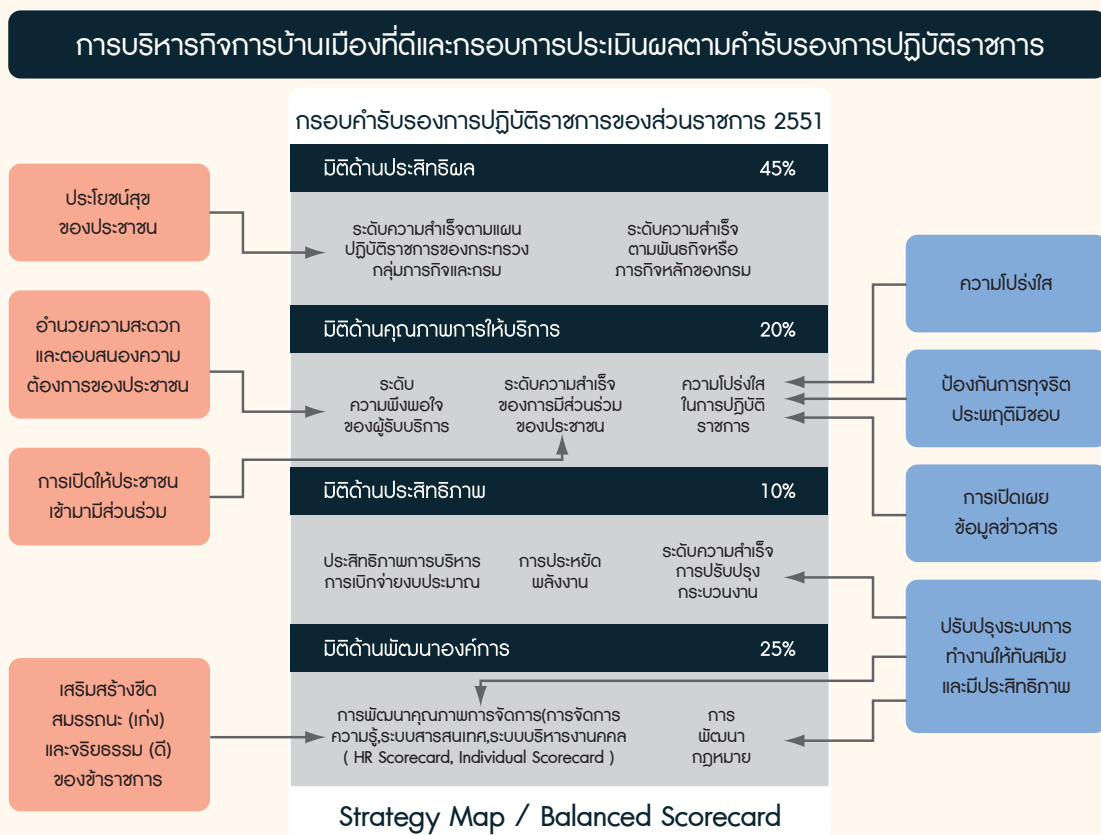


ก.พ.ร. เป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลา รวมทั้งตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อความถูกต้องของข้อมูลของส่วนราชการระดับกระทรวงและระดับกรม ตลอดจนเจรจาข้อตกลงและติดตาม ประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ระดับกระทรวง และระดับกลุ่มภารกิจ

สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำและจัดหาที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำและดำเนินการ ประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมธรรมาภิบาลของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำคู่มือการส่งเสริมธรรมาภิบาลของส่วน ราชการและดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อความถูกต้องของข้อมูล และสรุปผลการดำเนินการ นำร่องเสนอต่อ ก.พ.ร. และคณะรัฐมนตรี

3. แนวทางการดำเนินงาน การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการคำรับรองการ ปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยกระทรวงเป็นผู้ดำเนินการเองเกี่ยวกับการจัดทำคำรับรอง การปฏิบัติราชการและการประเมินผลโดยกระทรวงเป็นผู้ดำเนินการกับกรมต่าง ๆ ในสังกัด จำนวน ซึ่งมีขั้นตอน การดำเนินงานนำร่องโดยสรุปดังภาพที่ 2-18 ดังนี้

(1) กระทรวงนำร่องโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการ 2 คณะ คือ คณะกรรมการกำกับและติดตามการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของกระทรวงและคณะ กรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลระหว่างกระทรวงและกรม และปลัดกระทรวงเป็นผู้แต่งตั้งคณะทำงานจัด ทำคำรับรองและประเมินผลการปฏิบัติราชการภายในของกระทรวง



ภาพที่ 2-17 ความสัมพันธ์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ

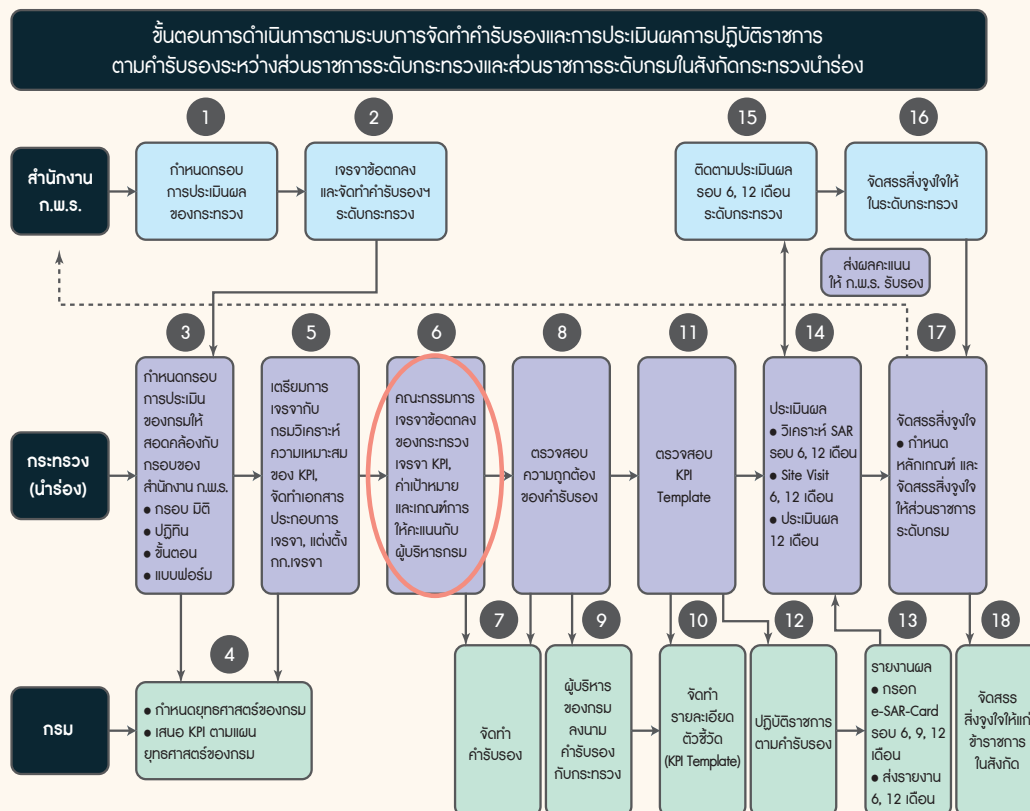
ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

(2) คณะกรรมการกำกับและติดตามการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของกระทรวงนำร่องเป็นผู้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่จะใช้กับกรมทุกกรมในสังกัด คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลระหว่างกระทรวงและกรมของกระทรวงนำร่องจัดการเจรจาความเหมาะสมของตัวชี้วัด น้ำหนัก ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผล ตลอดจนจัดการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรอบ 6 เดือน และ 12 เดือนของกรมต่าง ๆ ด้วย

(3) คณะทำงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัด น้ำหนัก ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผลที่กระทรวงจะใช้เจรจากับกรม โดยสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านวิชาการ และจัดให้มีทีมงานที่ปรึกษาช่วยให้คำแนะนำ เพื่อให้ความสำเร็จของกรมในสังกัดส่งผลสะท้อนถึงความสำเร็จในภาพรวมของกระทรวงอย่างแท้จริง

(4) เมื่อสิ้นปีงบประมาณคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) ประจำกระทรวงเป็นผู้ตรวจสอบและสอบทานผลการรายงาน 12 เดือน และหลังจากที่ ก.พ.ร. พิจารณาผลการตรวจสอบความครบถ้วนและความน่าเชื่อถือของรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 12 เดือนของกรมแล้ว ก.พ.ร. จะพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลประจำปีตามความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของกระทรวงให้แก่กระทรวงนำร่อง เพื่อให้กระทรวงนำไปจัดสรรให้กรมต่อไป

(5) สำนักงาน ก.พ.ร. สรุปผลการดำเนินการนำร่องเสนอ ก.พ.ร. และคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแนวทางและวิธีการขยายผลต่อไป



ภาพที่ 2-18 ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลโดยกระทรวงเป็นผู้ดำเนินการ





4. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของส่วนราชการ ที่ดำเนินการเป็นการนำร่อง จะมีการประเมินผลและรายละเอียดวิธีการประเมินผลโดยสรุป คือ

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือการดำเนินงานที่มุ่งผลลัพธ์ให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน โดยผลลัพธ์จะสะท้อนอยู่ในเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์ และภารกิจหลักของส่วนราชการว่าตรงตามความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์กับประชาชน เศรษฐกิจและสังคมเพียงใด

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลลัพธ์จะสะท้อนจากความเห็นของประชาชน ผู้รับบริการ ว่าคุณภาพการให้บริการมีการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพียงใด มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและมีความโปร่งใสมากน้อยเพียงใด

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ โดยผลจะสะท้อนให้เห็นในเรื่องการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็ว อย่างเป็นมาตรฐาน มีการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร การพัฒนาทุนมนุษย์ คุณภาพการจัดการ คุณภาพการจัดการระบบสารสนเทศ และการพัฒนากฎหมาย โดยผลลัพธ์จะสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรได้มีการพัฒนาในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นจนมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และตามพันธกิจและหรือภารกิจหลักขององค์กรเพียงใด

สำหรับ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลยังคงเป็นการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และภารกิจหลักของหน่วยงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการอยู่แล้ว โดยกระทรวงและส่วนราชการในสังกัดจะเจรจาข้อตกลงตามความเหมาะสมรวมทั้งตัวชี้วัดในมิติที่ 2 - มิติที่ 4 ด้วย

การดำเนินการ

1) การดำเนินงานตามคำรับรองของกระทรวงนำร่อง (กระทรวงการคลัง กระทรวงพลังงาน และกระทรวงอุตสาหกรรม (โดยกระทรวงเป็นผู้ดำเนินการเจรจาข้อตกลง ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการส่วนราชการระดับกรมในสังกัด (ยกเว้น สำนักงานปลัดกระทรวง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สรุปได้ ดังนี้

(1) กระทรวงการคลัง กระทรวงพลังงาน และกระทรวงอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการตามแนวทางและขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง มีการเจรจาข้อตกลงตัวชี้วัดและการลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดร่วมบางตัวให้ใช้เหมือนกับส่วนราชการอื่น ๆ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) เป็นต้น มีการจัดส่งเอกสารสรุปรายละเอียด ตัวชี้วัด การรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 6 เดือน และได้ดำเนินการตรวจติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน รอบ 6 เดือนในเดือนพฤษภาคม 2551 ตลอดจนมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง รอบ 12 เดือนตามปฏิทินที่กระทรวงกำหนด

(2) กระทรวงพลังงานได้กำหนดตัวชี้วัด เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) ในระดับกระทรวง รวมทั้งได้กำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมในสำนักงานปลัดกระทรวง คือ “ตัวชี้วัดที่ ร้อยละของจำนวนข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากการตรวจราชการแบบบูรณาการที่กระทรวงพลังงานได้สั่งการตามข้อเสนอได้รับการตอบสนอง” นำหนักร้อยละ1 เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2550

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2) ข้อสังเกต สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

(1) คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงฯ ของแต่ละกระทรวง มีความระมัดระวังในการแสดงบทบาทหน้าที่ เพื่อไม่ให้เกิดการขัดแย้งของผลประโยชน์ระหว่างการบริหารของส่วนราชการระดับกรมและการเป็นคณะกรรมการเจรจา ด้วย

(2) คณะทำงานจัดทำคำรับรองฯ ของกระทรวงนำร่อง เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการประเมินผลฯ จึงควรศึกษารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบการประเมินผลฯ ให้เข้าใจอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้อย่างราบรื่นไม่ติดขัด

(3) ควรมีแนวทางหรือรูปแบบวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างคณะทำงานฯ ในระหว่างการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการที่คณะทำงานฯ แต่ละท่านมีความเข้าใจในรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในระดับที่แตกต่างกัน โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ประสานงานกลางในการติดตามความคืบหน้าและทราบรายละเอียดการดำเนินงานต่างๆ ของทั้ง 3 กระทรวง รวมทั้งตอบข้อซักถามต่างๆ แก่กระทรวงนำร่องเพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกกระทรวงนำร่อง

3) แนวทางการดำเนินการต่อไป

(1) ดำเนินการตรวจประเมินผลงานรอบ 12 เดือนและดำเนินการ จนครบทุกขั้นตอนกิจกรรมตามแผนที่กำหนดไว้

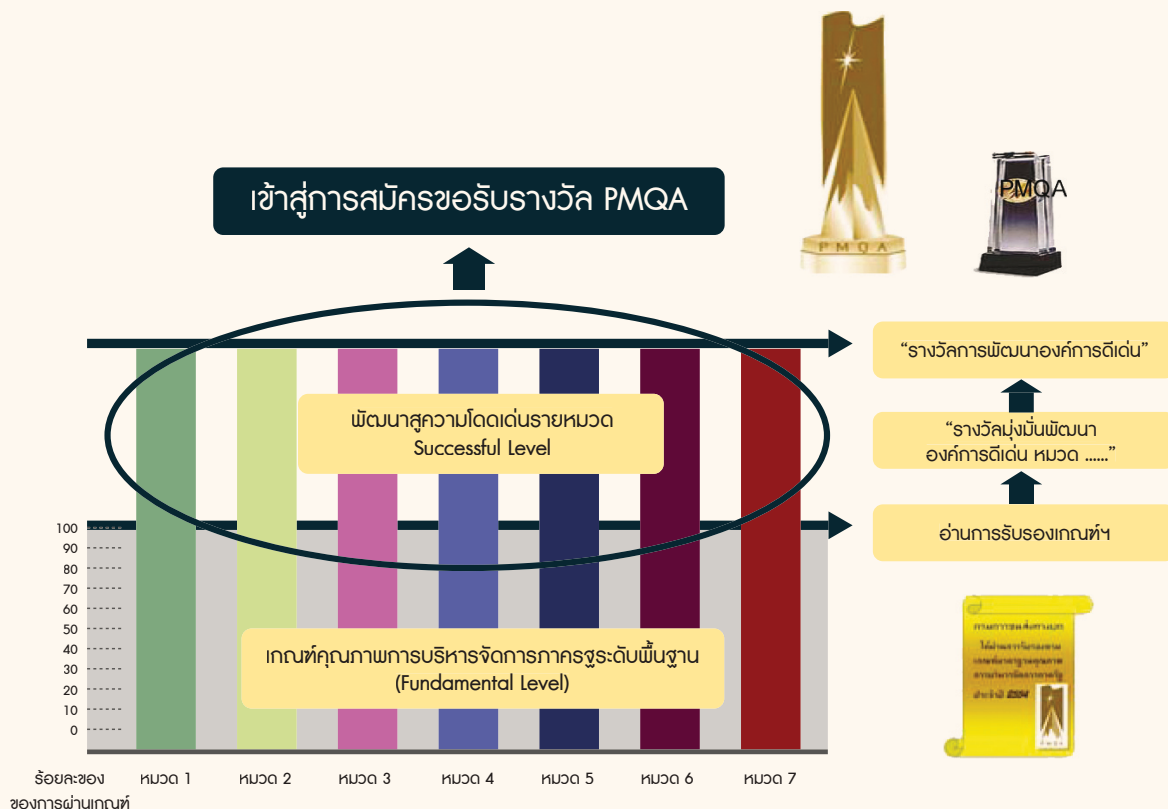
(2) ขยายการจัดทำโครงการนำร่องในกระทรวงทางด้านสังคม เช่น กระทรวงสาธารณสุข ที่มีความพร้อมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

2.2.4 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551- พ.ศ. 2555) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐภายในปี พ.ศ. 2555 ดังนี้ “ระดับความสำเร็จของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามแผนพัฒนาองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย”

เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินองค์กรและเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรของส่วนราชการ ซึ่งถือว่าเป็นแนวทาง “การปรับปรุงที่ละขั้น” ซึ่งหากส่วนราชการ สามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานแล้วจะพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นมาตรฐานเทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ได้ต่อไป (ภาพที่ 2-19)





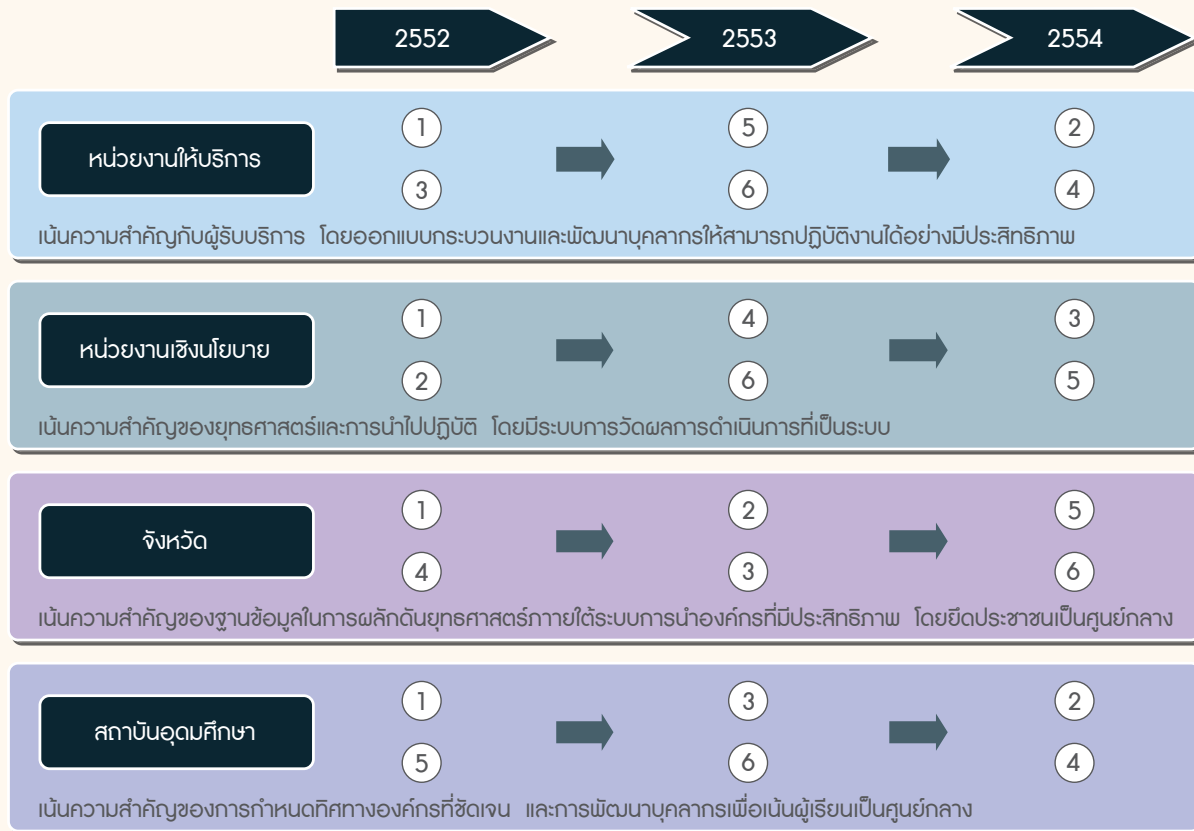
ภาพที่ 2-19 เส้นทางยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ดังนั้น เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานจึงเป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และสะท้อนให้เห็นถึงระดับการพัฒนาของส่วนราชการที่กระบวนการต่าง ๆ ในองค์การมีระบบที่ดีและเริ่มเกิดผล ดังนี้

- Approach (A) การมีแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมขั้นพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการ
- Deployment (D) เริ่มมีการนำแนวทางไปปฏิบัติ แต่อาจยังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- Result (R) เริ่มแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการ

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้วางแนวทางการดำเนินการหรือ Roadmap ไว้เป็นขั้นตอน โดยให้แต่ละส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์การให้ผ่านเกณฑ์ ปีละ 2 หมวดจนครบถ้วนทั้ง 6 หมวดในปี 2554 (ภาพที่ 2-20)

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



- ① = หมวด 1 การนำองค์กร
- ② = หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์
- ③ = หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ④ = หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- ⑤ = หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- ⑥ = หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ภาพที่ 2-20 แนวทางการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
จนช่วงระยะปี พ.ศ. 2552-2554





เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน จะเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์การ ในช่วงปี พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2555 ซึ่งส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ที่ต้องการให้ส่วนราชการเป็นองค์การ ที่มีขีดสมรรถนะสูง มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่ม และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

2.2.5 นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

ในปี พ.ศ.2551 สำนักงาน ก.พ.ร.ได้ศึกษาแนวทางการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีสำหรับ ส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชน โดยได้จัดทำคู่มือเพื่อใช้ประชุมชี้แจงและให้ความรู้แก่หน่วยงาน ภาครัฐเพื่อนำไปจัดทำนโยบายที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง ซึ่งคู่มือดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารของแต่ละ องค์การ เข้าใจและสามารถวางนโยบายเกี่ยวกับรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การ และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือโครงการ เพื่อให้บรรลุผลตาม นโยบายขององค์การได้อย่างเหมาะสม และสามารถกำกับดูแลหน่วยงานภาครัฐที่ครอบคลุมนโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์การ และนโยบาย ด้านผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้สำนักงาน ก.พ.ร.ได้เตรียมการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยได้จัดทำหลักเกณฑ์สำหรับประเมินนโยบายและผลการดำเนินการของหน่วยงานตามนโยบายการกำกับดูแล องค์การที่ดี ซึ่งสอดคล้องตามหลักการและแนวทางของมาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้มีกรอบ แนวทาง และวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินการขององค์การ ได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งจะช่วยให้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การ ที่ดีตามที่ได้มีการประกาศเจตนารมณ์ไว้ ในขณะเดียวกันจะดำเนินการตรวจประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการ ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีให้กับหน่วยงานภาครัฐที่สมัครใจเข้าร่วมตรวจประเมินด้วย โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดสัมมนาและการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยเชิญผู้แทนจากส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชนจำนวน 570 คน และจะได้ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้และความ เข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์สำหรับประเมินนโยบายและผลการดำเนินการของหน่วยงาน ตามนโยบายการกำกับ ดูแลองค์การที่ดีที่ได้มีการพัฒนาขึ้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้และความ เข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ตลอดจนสามารถนำแนวทางดังกล่าวไป ใช้ในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมในปี 2552 ต่อไป

2.2.6 การส่งเสริมและพัฒนาองค์การของรัฐให้เกิดนวัตกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในส่วนราชการอื่นให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนราชการ และมีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนราชการของตน ตลอดจนดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่รายละเอียด หลักเกณฑ์แนวทางการดำเนินงานและการแนะนำเอกสารคู่มือที่ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องรับไปปฏิบัติให้ชัดเจน สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมและจัดให้มีสื่อการเรียนรู้รูปแบบและช่องทางต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

1. ประชุมสัมมนาเวทีปัญญา สัมมนาวาที่ สำนักงาน ก.พ.ร.ได้พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรในส่วนราชการ/จังหวัดให้มีความรู้ทางความคิด สนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนความรู้ โดยการสร้างเวทีทางปัญญาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันโดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือผลักดันการบริหารนำไปสู่การถ่ายทอด และการปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งช่วยเพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กรในการแข่งขันเพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและมีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาวาที่” ขึ้นในปีนี้อันมีจำนวน 3 ครั้งต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2550 เพื่อผลักดันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้เครื่องมือด้านบริหารความรู้เข้ากับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ครั้งที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในระบบราชการ

ครั้งที่ 2 การปรับปรุงกระบวนการทำงานการให้บริการประชาชน

ครั้งที่ 3 การบริหารงานภาครัฐในระบบเครือข่าย

ในการสัมมนาทั้ง 3 ครั้งผู้สนใจจากส่วนราชการและจังหวัด ที่ไม่ได้เข้าร่วมรับฟังการสัมมนาเวทีปัญญา สัมมนาวาที่ สามารถรับชมได้จากการถ่ายทอดสดผ่านทางเว็บไซต์ของ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ที่ www.opdc.go.th ตามวัน เวลาที่กำหนดด้วย

พร้อมกันนี้สำนักงาน ก.พ.ร.ได้ดำเนินการผลิตสื่อเครื่องมือในการบริหารประกอบการจัดการความรู้จากการจัดประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาวาที่” รวมทั้งสิ้น 6 ชุดเพื่อเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ให้กับส่วนราชการและจังหวัดได้นำไปศึกษาเพิ่มเติมด้วย

จากการสัมมนาทั้ง 3 ครั้งมีผู้เข้าร่วมสัมมนาจากส่วนราชการและจังหวัด ตลอดจนมหาวิทยาลัยในพื้นที่ต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นประมาณ 600 คน จากการประเมินผู้เข้าร่วมสัมมนาพบว่ามีความพึงพอใจต่อการจัดสัมมนาโดยเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 70 และเสนอแนะให้จัดทุกเดือนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยควรลดจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาให้อยู่ในจำนวน 70 - 100 คนจึงจะเหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการซักถาม และควรนำชมผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จแล้ว

2. การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ริเริ่มโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดให้มีการเรียนการสอนในระบบ e-Learning ในหลักสูตร mini MPM และ mini MBA และในปี พ.ศ. 2551 ได้พัฒนาองค์ความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ เช่น ชุดวิชาเครื่องมือในการบริหารงานสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) โดยใช้ระบบการจัดการเรียนรู้ตามมาตรฐานสากล คือมาตรฐาน SCORM (Sharable Content Object Reference Model) รวมทั้งพัฒนาสื่อดิจิทัลของหลักสูตร/ชุดวิชาที่เปิดสอนอยู่ ให้มีมาตรฐานทางเทคนิคของบทเรียนเป็นมาตรฐาน SCORM ด้วยเช่นกัน พร้อมกันนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการศึกษาต่อยอดในระดับปริญญาโทให้กับข้าราชการสำหรับการศึกษาหาความรู้เพิ่มพูน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และเป็นการพัฒนาตนเอง โดยขอความสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการเปิดโอกาสให้ผู้จบหลักสูตร mini MPM และ mini MBA ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทโดยไม่จำเป็นต้องศึกษาใหม่ในบางวิชา และได้ประสานขอความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยจำนวน 10 แห่ง





คาดว่าจะได้ข้อสรุปที่ชัดเจนจากมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นต้น ซึ่งจะได้มีการลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการในการสร้างแนวทางความก้าวหน้าในการศึกษาต่อยอดต่อไป

2.2.7 ความร่วมมือ ระหว่าง OECD Asian Center for Public Governance และ สำนักงาน ก.พ.ร.

จากการที่ประเทศไทยได้จัดตั้งรัฐบาล อันมาจากการเลือกตั้ง เมื่อปี พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมา ทำให้ OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) หรือองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญระดับโลก ในการสนับสนุนด้านประชาธิปไตยและเศรษฐกิจ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนได้เห็นถึงความมุ่งมั่นของประเทศไทยและรัฐบาลในการสร้างเสถียรภาพ และความมั่นคงก้าวหน้า ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง จึงได้เชิญประเทศไทย ร่วมเป็นเจ้าภาพร่วมในการจัดประชุมนานาชาติกับ OECD Asian Center for Public Governance แห่งประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ภายใต้ชื่อ Enhancing Citizen Participation in Public Governance in Thailand เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบราชการแก่ประเทศสมาชิก โดย OECD มีประเทศสมาชิกกลุ่มแรก ประกอบไปด้วย ประเทศในทวีปยุโรปที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และต่อมาจึงได้ขยายรับสมาชิกซึ่งเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจอยู่ในระดับดินนอกยุโรป ส่วนในทวีปเอเชียมีเพียงสองประเทศ ที่เป็นสมาชิกของ OECD คือ ประเทศสาธารณรัฐเกาหลีและญี่ปุ่น

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการผลักดันและดำเนินการพัฒนาระบบราชการของประเทศไทย ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้หน่วยงานทั้งในและต่างประเทศทราบถึงผลสำเร็จของการปฏิรูประบบราชการไทยในภาพรวม ควบคู่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนานาชาติ ทั้งในการที่จะได้ “เรียนรู้” ประสบการณ์ของประเทศต่าง ๆ และในขณะเดียวกันก็รับบทบาทเป็น “ผู้นำ” ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีผลงานการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีความก้าวหน้าและเป็นรูปธรรม

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้ดำเนินการ โดยจัดทำพิธีลงนามบันทึกข้อตกลง ระหว่าง สำนักงาน ก.พ.ร.กับ OECD Asian Center for Public Governance แห่งประเทศสาธารณรัฐเกาหลี เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 โดยมี Mr. Hee-bong LEE ซึ่งเป็น Director of OECD Asian Center for Public Governance และเลขาธิการ ก.พ.ร.(ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์) ร่วมลงนามยืนยันการเป็นเจ้าภาพร่วมการจัดการประชุมนานาชาติด้านการพัฒนาระบบราชการ ภายใต้หัวข้อ “Enhancing Citizen Participation in Public Governance in Thailand” ในวันที่ 28-29 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 ณ โรงแรมมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากสิบกว่าประเทศทั่วโลก จำนวน 16 คน ร่วมนำเสนอประสบการณ์ และถ่ายทอดองค์ความรู้สำหรับการพัฒนาระบบราชการในการประชุมครั้งนี้ด้วย



ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



การจัดประชุมนานาชาติดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์และความพร้อมของประเทศไทย ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของ OECD ในอนาคต และเป็นการเปิดโอกาสในการสร้างร่วมมือกันอย่างจริงจังในระดับนานาชาติ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และพัฒนาระบบราชการที่มีความทันสมัย จากการเชื่อมโยงองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามทิศทางที่สอดคล้องและเกื้อกูลซึ่งกันและกันเพื่อเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมๆ กับ การก่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือของรัฐบาลไทย และประเทศไทยในเวทีโลก





2.3 การดำเนินงานขั้นตอนต่อไป

2.3.1 การดำเนินการรองรับลูกบทของกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

1. การบริหารจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ สำนักงาน ก.พ.ร.จะเสริมสร้างความเข้มแข็งของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด โดยนำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัดยื่นคำขอจัดตั้งงบประมาณได้ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัดจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของจังหวัด ทั้งนี้ตามนโยบาย 52 พรรคสาม มาตรา 53/2 และมาตรา 53/1 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว โดยจะยกย่องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขับเคลื่อนการบริหารจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งจะต้องยกย่องกรอบนโยบายและวางระบบในการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ ยกย่องนโยบาย หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนปฏิบัติการราชการประจำปีของจังหวัดและแผนปฏิบัติการราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด ยกย่องวิธีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัด การกำหนดองค์กรภาคประชาสังคมอื่น และการกำหนดจำนวน หลักเกณฑ์และวิธีการได้มาซึ่งผู้แทนฝ่ายต่าง ๆ ในคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ และคณะกรรมการบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ ตลอดจนจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัดและกำหนดให้มีหัวหน้ากลุ่มจังหวัด โดยเฉพาะการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น ๆ ในจังหวัด ภาคเอกชน ท้องถิ่น และภาคประชาสังคม เป็นต้น

2. คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.) สำนักงาน ก.พ.ร.จะเสริมสร้างให้ ก.ธ.จ. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นช่องทางให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม เฝ้าระวัง ติดตามการปฏิบัติงานของจังหวัด ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 55/1 ที่บัญญัติให้ คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.) ทำหน้าที่สอดส่องและเสนอแนะการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานของรัฐในจังหวัด ให้ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันจะทำให้การบริหารเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมและมีความรับผิดชอบโดย ก.พ.ร. จะได้ยกย่องระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด พ.ศ. ในขณะเดียวกันก็จะเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการดำเนินงานตามร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว โดยจัดประชุมสัมมนาสร้างความพร้อมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ภาคเอกชน ท้องถิ่น และภาคประชาสังคมในจังหวัดต่าง ๆ ต่อไป

3. การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท สำนักงาน ก.พ.ร.จะสร้างกลไกเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการสาธารณะด้านกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยส่งเสริมให้อำเภอได้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม จะเป็นการประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย ประชาชนได้รับความคุ้มครองจาก

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ผู้ปกครองในระดับอำเภอ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสจะได้รับความเป็นธรรมในด้านเศรษฐกิจและสังคม มีหลักประกันในการดำรงชีวิตอย่างสงบและพอเพียง ตามนโยบาย 61/2 และมาตรา 61/3 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 โดย ก.พ.ร. จะได้ยกร่างกฎกระทรวงว่าด้วยการใกล้ชิดและประนีประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. และร่างกฎกระทรวงว่าด้วยการใกล้ชิดความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ซึ่งในการนี้จะได้ประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง และกรุงเทพมหานคร ต่อไป

2.3.2 การส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ จากผลการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า ส่วนราชการได้ดำเนินการยกระดับและพัฒนาการส่งมอบบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้ในระดับหนึ่ง แต่เนื่องด้วยประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การที่จะสนองต่อความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับบริการจากภาครัฐที่หลากหลาย สามารถบูรณาการการส่งมอบบริการประเภทต่าง ๆ ได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียวกันและมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและโปร่งใส ก.พ.ร.จำเป็นต้องผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการพัฒนาระดับและบูรณาการการส่งมอบบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการดังกล่าวขึ้นอีกระดับหนึ่ง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร.จะได้นำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการส่งมอบบริการ ผ่านการดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมและพัฒนาการส่งมอบบริการประชาชนระดับอำเภอและท้องถิ่น ซึ่งการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว จะเป็นการสำรวจและคัดเลือกงานบริการประชาชนทั้งในระดับจังหวัด อำเภอและท้องถิ่นที่มีความเหมาะสม เพื่อนำมาออกแบบและพัฒนาการส่งมอบบริการในรูปแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) ซึ่งเป็นระบบการให้บริการแบบจุดบริการเดียวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการสำรวจข้อมูลงานบริการตามโครงการจะดำเนินการในพื้นที่ 25 จังหวัด 15 อำเภอ และ 10 เทศบาล นอกจากนี้ ยังได้มีการออกแบบระบบความเชื่อมโยงการส่งมอบบริการในรูปแบบหน้าต่างเดียวร่วมกันระหว่างจังหวัด อำเภอและท้องถิ่น เพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบและแนวทางในการส่งมอบบริการแทนกันได้ในอนาคต ซึ่งผลของการนำเอานวัตกรรมในเรื่อง Single Window Service มาใช้ จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีขึ้น ลดเวลา ลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการส่งมอบบริการภาครัฐของประเทศไทยโดยรวมได้

2.3.3 การทบทวนบทบาทภารกิจภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เล็งเห็นว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมา การที่ภาครัฐขยายพื้นที่การบริการประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีแต่เป็นไปได้ว่า การขยายขอบเขตเข้าไปมีบทบาทและภารกิจบางประการมากเกินไป อาจก่อให้เกิดปัญหาผลกระทบเชิงลบขึ้นได้ ได้แก่ เกิดความล้มเหลว ไม่เป็นธรรม ขาดประสิทธิภาพ เป็นภาระทางการเงินการคลังของประเทศ รวมทั้งนำไปสู่การเกิดปัญหาทุจริตคอร์รัปชันและการแสวงหาประโยชน์ (rent seeking) ตลอดจนเกิดข้อจำกัดในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองของกลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ อันจะช่วยให้เกิดความเป็นธรรม เปิดเผยโปร่งใส มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า เกิดประสิทธิผล





และสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ ได้มากขึ้น จึงจำเป็นต้องทบทวนบทบาทและภารกิจของภาครัฐ และจัดใหม่ให้เล็บบทบาทและภารกิจที่ภาครัฐต้องดำเนินการเท่าที่จำเป็น (State Minimalism) โดยอาศัยกลไกตลาดและให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งจะพัฒนาระบบงานในภารกิจที่ภาครัฐยังต้องดำเนินการอยู่ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยจะดำเนินการศึกษาวิจัย เพื่อทบทวนบทบาทและภารกิจและจัดวางตำแหน่งภาครัฐของไทยให้มีความเหมาะสม ไม่เกิดการกระจุกตัวของอำนาจในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากเกินไป จนทำให้ขาดความสมดุล อันนำไปสู่การแสวงหาผลประโยชน์หรือปัญหาความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในสังคม รวมถึงการออกแบบโครงสร้างองค์การภาครัฐและวิธีการบริหารงานให้เหมาะสมกับบทบาทและภารกิจที่ยังคงต้องปฏิบัติต่อไป และจะจัดระบบความสัมพันธ์ของตัวแสดงในเวทีการบริหารกิจการบ้านเมืองใหม่ โดยเฉพาะระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชนและชุมชน และภาคส่วนอื่นในสังคม ให้มีความพอดีและเกิดสมดุล รวมทั้งสร้างเครื่องมือหรือวิธีการในการสนับสนุนให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นในสังคมที่ไม่ใช่ภาครัฐสามารถเข้ามาทำหน้าที่ตามบทบาทและภารกิจที่ได้รับการออกแบบใหม่ เช่น การออกกฎหมาย การวางมาตรการทางภาษีและเงินอุดหนุน การสร้างระบบการทำงานร่วมกัน เป็นต้น

2.3.4 การปรับปรุงระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

เพื่อปรับปรุงระบบการกำกับตรวจสอบในการบริหารราชการแผ่นดิน เสริมสร้างความเข้มแข็งการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ ของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) มีการสร้างเครือข่ายการดำเนินงาน มีคณะกรรมการตรวจสอบระดับต่าง ๆ เพื่อประสานและดำเนินงานด้านการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการและจัดทำรายงานผลการตรวจสอบฯ มีแนวทางการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ พร้อมทั้งติดตามการดำเนินงานตามมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง ในขั้นต่อไป ก.พ.ร.จะได้ปรับปรุงระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ โดยจะกำหนดให้มีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบฯ ของ ค.ต.ป.และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผล เสนอต่อคณะรัฐมนตรีปีละ 2 ครั้ง มีการรายงานผลการตรวจสอบฯ ในรอบ 6 เดือนเพิ่มเติม เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานได้ภายในปีงบประมาณนั้น ๆ และจะได้พัฒนาจัดทำแนวทางการตรวจสอบและประเมินผลสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบคณะต่าง ๆ ในเรื่องการสอบทานการตรวจราชการ และการสอบทานกรณีพิเศษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการจัดทำรายงานเรื่องดังกล่าวให้กับคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล คณะต่าง ๆ

นอกจากนี้ จะได้ผลักดันการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในและการควบคุมภายในให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการซึ่งได้ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสำคัญ ๆ เช่น การกำหนดให้งานตรวจสอบภายในเป็นตัวชี้วัดบังคับในคำรับรองการปฏิบัติราชการ การจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในให้เหมาะสม การกำหนดให้มีโครงการส่งเสริมและพัฒนาขีดสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายใน และเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการควบคุมภายใน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการตรวจสอบและกำกับดูแลตนเองอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.3.5 การพัฒนาตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง (Joint KPIs)

การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการระดับกระทรวงที่มีการเชื่อมโยงความสำเร็จกับส่วนราชการระดับกรมในสังกัดซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงสอดคล้องกันภายในกระทรวงเท่านั้น แต่โดยที่ความสำเร็จของการบริหารราชการแผ่นดินจำเป็นต้องมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งในกระทรวงเดียวกันและต่างกระทรวง โดยยึดโยงยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้น ก.พ.ร.จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มีการพัฒนาการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกระทรวงที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงสามารถเชื่อมโยงไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายเชิงนโยบายที่กำหนดไว้ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการปรับปรุงกรอบการประเมินผลปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของส่วนราชการ เช่นกำหนดให้มีตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง” หรือ Joint KPIs เป็นตัวชี้วัดในระดับกระทรวง เป็นต้น เพื่อให้กระทรวงมีการบริหารงานแบบบูรณาการระหว่างกระทรวง โดยกระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และหน่วยงานภายในกระทรวง ร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันระหว่างกระทรวง ทั้งนี้ต้องมีการระบุยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อประเทศและอยู่ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เช่น ด้านเศรษฐกิจอาจเป็นยุทธศาสตร์ข้าวไทยและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการพลังงานทดแทน ด้านสังคม อาจเป็นยุทธศาสตร์ความมั่นคงเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือกรณีปราสาทพระวิหาร ยุทธศาสตร์การป้องกันอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์ ยุทธศาสตร์กระบวนการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2.3.6 การปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542

นับแต่การบังคับใช้พระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 มีประเด็นปัญหาซึ่งเกิดจากความไม่ชัดเจนหรือข้อจำกัดของกฎหมายดังกล่าว เช่น ภารกิจของรัฐที่จะจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน องค์ประกอบของคณะกรรมการองค์การมหาชน การกำหนดคุณสมบัติของคณะกรรมการองค์การมหาชนและผู้อำนวยการ แนวทางการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ฯลฯ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขร่างพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ซึ่งก็เป็นการดำเนินงานที่เป็นความพยายามต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 โดยเริ่มจากการศึกษาปัญหาข้อจำกัดของกฎหมายประกอบกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และนำเสนอ อ.ก.พ.ร. และ ก.พ.ร. ซึ่งได้เคยนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีแล้วรวม 5 ครั้ง คือ เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2548 วันที่ 25 กันยายน พ.ศ.2550 วันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2550 วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ.2550 และวันที่ 22 เมษายน พ.ศ.2551 แต่ด้วยสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจึงไม่สามารถเสนอร่างกฎหมายต่อรัฐสภา

เพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ควรจะได้ดำเนินการเสนอร่างแก้ไขพระราชบัญญัติองค์การมหาชนต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป ซึ่งจะมีประเด็นการแก้ไขสำคัญ ๆ เช่น การกำหนดให้มีคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน การแก้ไของค์ประกอบของคณะกรรมการองค์การมหาชน การกำหนดคุณสมบัติของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง แนวทางการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การประเมินผลองค์กรมหาชน และการกำกับดูแลองค์การมหาชนโดยรัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง เป็นต้น





2.3.7 การวางระบบเวอร์ชวลออฟฟิศ (Virtual office)

เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ สำนักงาน ก.พ.ร.ควรจะศึกษาเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการ ในรูปแบบเวอร์ชวลออฟฟิศ (Virtual office) ซึ่งจะทำให้ข้าราชการไม่ว่าอยู่ที่ไหน ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ทำการของราชการก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานราชการตามแนวทางใหม่นี้ จะเกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานในระบบราชการ ข้าราชการจะมีความพร้อมทำงานได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา แต่ต้องมีผลงานส่งมอบตามข้อตกลงที่ทำกันไว้ระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงานทั้งปริมาณและคุณภาพ เรื่องนี้จะประสบความสำเร็จได้จึงต้องมีศึกษาออกแบบ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เพียงพอ เพื่อเชื่อมต่อระหว่างกันทั้งภาพ เสียงและการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีระเบียบแบบแผนราชการใหม่มารองรับ ต้องทดลองนำร่องในงานแต่ละประเภท เช่น หน่วยงานวิชาการ หน่วยงานวิจัย หน่วยงานที่ต้องบริการประชาชน ประโยชน์ของสำนักงานราชการใหม่จะตกแก่ทั้งหน่วยงานราชการ ตัวข้าราชการและผู้รับบริการ เช่น ราชการจะประหยัดค่าน้ำ ค่าไฟ พื้นที่สำนักงาน เป็นต้น ส่วนตัวข้าราชการคุณภาพชีวิตจะดีขึ้น เมื่อสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น งานจะไม่คั่งค้าง ไม่เกิดความเสียหายต่อราชการและผู้รับบริการ และยังประหยัดค่าใช้จ่ายการเดินทาง เท่ากับเป็นการเพิ่มรายได้ทางอ้อม

2.3.8 การสร้างเครือข่ายการพัฒนา:ระบบราชการ

จากการเปิดระบบราชการที่ผ่านมา พบว่าบทบาทของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการภาครัฐยังอยู่ในขอบเขตจำกัดและมีทำที่ในลักษณะตั้งรับ ก.พ.ร. จะเร่งดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการโดยสนับสนุนการเกิดเครือข่ายแบบต่าง ๆ เช่น เครือข่ายการพัฒนา:ระบบราชการ เครือข่ายการให้บริการ มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ เป็นอาทิ เครือข่ายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในลักษณะเครือข่ายการสื่อสารในองค์กรและระหว่างองค์กรที่เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมทั้งเครือข่ายการสร้างขีดความสามารถของชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีความสามารถที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ เชื่อมโยงไปถึงระบบการศึกษา และความท้าทายของนโยบายของรัฐได้มากขึ้น เป็นต้น โดยสร้างความรู้และเข้าใจแก่เครือข่ายภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ในการพัฒนาระบบราชการ เน้นการเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง เพื่อให้เครือข่ายดังกล่าวมีศักยภาพในการเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมจนถึงระดับการเป็นหุ้นส่วน และร่วมติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนารูปแบบกลไก ระบบ และวิธีทำงาน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคประชาสังคม และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น วางหลักเกณฑ์ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้มีคณะกรรมการภาคประชาชนในทุกระดับ และจัดให้มีอาสาสมัครภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการริเริ่มให้มีการวางแผนและจัดทำงานประมาณแบบมีส่วนร่วม ในเวลาเดียวกันจะเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างสมาชิกเครือข่าย เพื่อสร้างให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายที่มีการถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การพัฒนาขีดสมรรถนะเครือข่ายการพัฒนา:ระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งระดับกระทรวง กรม และจังหวัด การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเครือข่าย ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ ใน 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (website) วารสาร และการประชุมสัมมนา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

บทสรุป

ปี พ.ศ. 2551 แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเกิดขึ้น แต่การพัฒนาระบบราชการก็ได้รับความสำคัญจากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริหารราชการแผ่นดินมีศักยภาพรองรับการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมาโดยตลอด ก.พ.ร.ได้เสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2551-2555 เพื่อเป็นเครื่องมือนำพาระบบราชการสู่องค์กรของรัฐที่ เก่ง ดี มีส่วนร่วม และสนองตอบทันต่อการเปลี่ยนแปลง และได้ดำเนินการที่สำคัญเพื่อติดตามและผลักดันการพัฒนาระบบราชการหลายประการ ได้แก่ การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษาและองค์การมหาชน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม การนำร่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยกระทรวงฯ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การดำเนินนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี และการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรของรัฐให้เกิดนวัตกรรมการเรียนรู้และพัฒนาต่อเนื่อง ตลอดจนดำเนินงานและมาตรการต่าง ๆ ในการส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นอกจากนี้ได้เตรียมการเพื่อเป็นข้อเสนอที่ ก.พ.ร.จะดำเนินการในระยะต่อไป ได้แก่ การดำเนินการเพื่อรองรับลูกบทของกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ในเรื่องการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ การมีคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด การใกล้เคียงระดมข้อพิพาทตามหน้าที่ของอำเภอ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550 อีกทั้งเตรียมการปรับปรุงแบบการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) การทบทวนบทบาทภารกิจภาครัฐ การปรับปรุงระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ การพัฒนาตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง (Joint KPIs) การปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 การปฏิรูปวิธีการปฏิบัติราชการแบบเวอร์ชวลออฟฟิศ (Virtual office) และการสร้างเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการ จากการดำเนินงานดังกล่าวของ ก.พ.ร. เชื่อว่าจะสามารถก้าวไปสู่เป้าหมายการพัฒนาระบบราชการให้เป็นองค์กรของรัฐที่ เก่ง ดี มีส่วนร่วม และตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามเป้าประสงค์หลักของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2551-2555

