

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2552

ส่วนที่ 2: ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



2

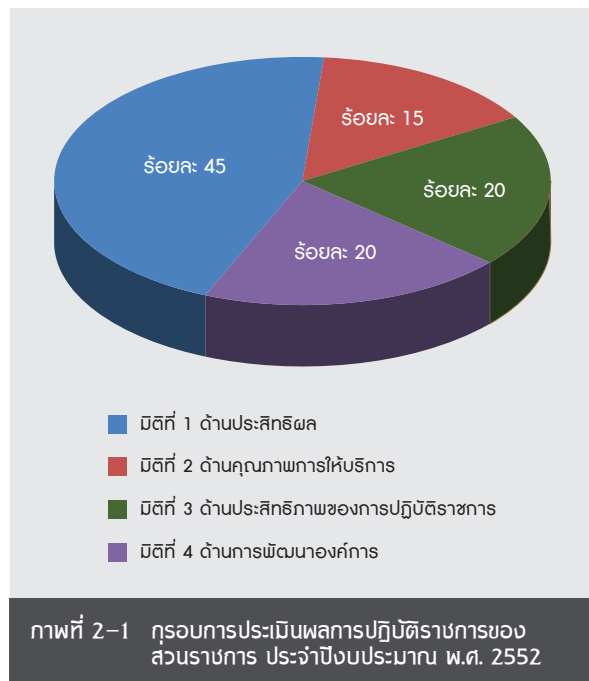
ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.1 ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2.1.1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปี พ.ศ. 2552

ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนางาน ซึ่งการปฏิบัติราชการของแต่ละส่วนราชการและจังหวัด ตามกรอบการประเมินผล 4 มิตินี้จะมีความสัมพันธ์ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จทั้งต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

ต่อรัฐบาลผู้กำหนดนโยบาย รวมทั้งความมีประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารจัดการภายในส่วนราชการและจังหวัดที่มีความยั่งยืนด้วย (ภาพที่ 2-1 และภาพที่ 2-2) ตัวชี้วัดในมิติด้านประสิทธิผล ของส่วนราชการและจังหวัดจะมีความเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับแผนและภารกิจของแต่ละส่วนราชการและจังหวัด โดยเป็นแผนปฏิบัติราชการที่เชื่อมโยงจากระดับกระทรวงและระดับกรม หรือจากระดับกลุ่มจังหวัดและจังหวัดตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล และตามภารกิจหลักของส่วนราชการ



มิติ/ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล	45
• ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ	
1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง	20 (13)
1.1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง	(5)
1.2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง	(2)
หมายเหตุ : กรณีที่กระทรวงใดไม่มีตัวชี้วัด 1.2 ให้นำน้ำหนักไปรวมในตัวชี้วัดที่ 1.1	
1.3 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน	

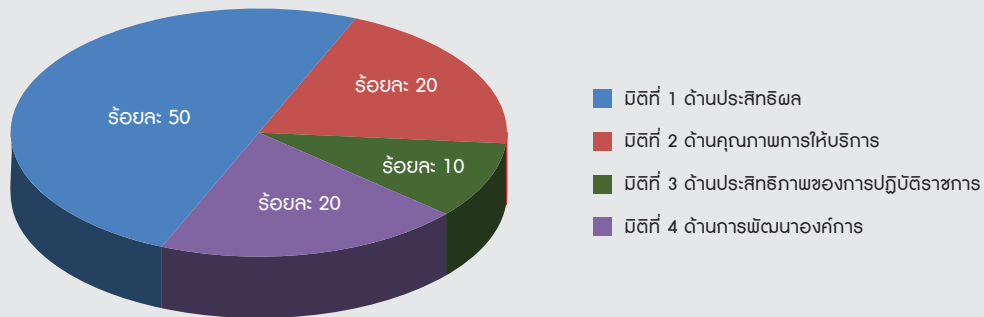
ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

มิติ/ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ หมายเหตุ : กรณีไม่มีกลุ่มภารกิจให้นำน้ำหนักไปรวมไว้ที่ตัวชี้วัดที่ 1.1 และตัวชี้วัดที่ 3.1 ตัวชี้วัดละร้อยละ 5	10
3. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลัก/ เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า หมายเหตุ : ยกเว้น ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรี หรือส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวงฯ ซึ่งไม่ต้องประเมินผลตามประเด็นการวัด ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ มีน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 3 เป็นร้อยละ 45 3.1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลัก 3.2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสาร งบประมาณรายจ่าย) หมายเหตุ : กรณีมีตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการที่สะท้อนผลสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตได้ครบถ้วนแล้ว ไม่ต้องวัดผลตามตัวชี้วัดนี้ โดยให้นำน้ำหนักไปรวมในตัวชี้วัด 3.1	15 (10) (5)
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	15
• ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
4. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5
• การมีส่วนร่วมของประชาชน	
5. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตาม ตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ	4
• ความเปิดเผย โปร่งใส	
6. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	3
7. ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ	3
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	20
• ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ	
8. ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน/รายจ่ายในภาพรวม	4
9. ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน	3
10. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	3
• ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน	
11. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ	3
• การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	
12. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	4
• การพัฒนากฎหมาย กฎ ระเบียบ	
13. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ หมายเหตุ : ส่วนราชการที่ไม่มีแผนพัฒนากฎหมายที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ให้เพิ่ม น้ำหนักตัวชี้วัดที่ 9 10 และ 11 เป็น ร้อยละ 4	3
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์การ	20
• การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	
14. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	20
รวม	100



เกว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

ภาพที่ 2-2 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552



มิตินี้/ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิตินี้ 1 มิตินี้ด้านประสิทธิผล	50
ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ	
1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด หมายเหตุ : กำหนดน้ำหนักของตัวชี้วัดกลุ่มจังหวัดรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 3	20
2. ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล	10
3. การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต ความปลอดภัย ความมั่นคง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	20
3.1 ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเพื่อลดจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.	(3)
หมายเหตุ : หากไม่มีจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ให้นำน้ำหนักไปไว้ตัวชี้วัดที่ 3.2 3.3 และ 3.4 ตัวชี้วัดละร้อยละ 1	
3.2 ระดับความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม	(3)
3.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของร้อยละการจับกุมผู้กระทำความผิดในแต่ละกลุ่มที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552	(4)
3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	(4)
3.5 ระดับความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยโดยเน้นอุบัติเหตุจราจรทางบก	(3)
3.6 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานด้านความมั่นคง	(3)
หมายเหตุ : จังหวัดใดไม่ติดชายแดน และ/หรือชายฝั่งทะเลให้นำน้ำหนักไปไว้ตัวชี้วัดที่ 3.2 3.3 และ 3.4 ตัวชี้วัดละร้อยละ 1	
มิตินี้ 2 มิตินี้ด้านคุณภาพการให้บริการ	20
คุณภาพการให้บริการ	
4. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

มิติ/ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
5. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน	4
• การมีส่วนร่วมของประชาชน	
6. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ	4
• ความเปิดเผย โปร่งใส	
7. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	4
8. ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ	3
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	10
• ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	
9. ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน	3
• ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน	
10. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน	3
• การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	
11. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	4
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนองค์กร	20
• การบริหารจัดการองค์กร	
12. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	20
รวม	100

จำนวนและคุณภาพของตัวชี้วัดจึงขึ้นอยู่กับ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรม จังหวัดและกลุ่มจังหวัด อย่างไรก็ตามก็ดีคณะกรรมการ เจาะข้อตกลงความเหมาะสมของตัวชี้วัดได้มีการเสนอ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ คือ วัดผลลัพธ์ (outcome) ใน ประเด็นยุทธศาสตร์และภารกิจหลักของส่วนราชการ และจังหวัด แทนการวัดผลตามขั้นตอนที่สำคัญ ของการทำงาน (milestones) นอกจากนี้ในแต่ละปี สำนักงาน ก.พ.ร. จะมีการวิเคราะห์และสรุปผลการ ประเมินของส่วนราชการต่าง ๆ จากผลการปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ด้วย

2.1.2 หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

1. มิติด้านประสิทธิผล

1.1 ประเมินผลจากระดับความสำเร็จของการ บรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติ ราชการของส่วนราชการและจังหวัด ที่สอดคล้อง กับแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และ ของส่วนราชการระดับกรม หรือแผนปฏิบัติราชการ ของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด รวมทั้งตามแผนงบประมาณ รายจ่ายประจำปี เพื่อให้กระทรวงมีการบริหารงาน แบบบูรณาการภายในกระทรวง และมีการบริหารงาน แบบบูรณาการภายในกลุ่มจังหวัด



1.2 ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงและจังหวัดในแต่ละกลุ่มจังหวัดต้องร่วมรับผิดชอบผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติราชการระดับกระทรวงและกลุ่มภารกิจหรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัดตามลำดับ โดยมีผู้รับผิดชอบให้ความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานอย่างจริงจัง

1.3 จำนวนตัวชี้วัดที่ทำความตกลงกับผู้บริหารระดับสูงควรมีความเหมาะสม ครอบคลุมแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม หรือกลุ่มจังหวัดและจังหวัด โดยมีกลไกคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลที่ ก.พ.ร. แต่งตั้งเพื่อเจรจาข้อตกลงความเหมาะสมของตัวชี้วัดกับผู้บริหารระดับสูงของกระทรวง กลุ่มภารกิจ กรมและจังหวัด

2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นตัวชี้วัดที่มีหน่วยงานกลางเป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ใช้เป็นตัวชี้วัดกับทุกส่วนราชการ ทุกจังหวัด เช่น

2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สำรวจผู้ใช้บริการจากกระบวนการหลักของส่วนราชการ จังหวัด โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ)

2.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (สำนักงานป.ป.ช. เป็นผู้รับผิดชอบ)

2.3 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้รับผิดชอบ)

2.4 ร้อยละของอัตราการเบิกจ่าย (กรมบัญชีกลางเป็นผู้รับผิดชอบ)

2.5 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (กรมบัญชีกลางเป็นผู้รับผิดชอบ)

2.6 ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน (กรมบัญชีกลางเป็นผู้รับผิดชอบ)

2.7 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบ)

2.8 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) (สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้รับผิดชอบ)

ทั้งนี้ ส่วนราชการและจังหวัดใดมีข้อจำกัดและมีปัญหาอุปสรรคที่สุทธวิสัย ไม่สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของตัวชี้วัดใด ส่วนราชการและจังหวัดสามารถส่งเรื่องให้ ก.พ.ร. พิจารณาการขอเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ น้ำหนัก หรือขอยกเลิกตัวชี้วัดได้เป็นการเฉพาะ ปีละ 2 ช่วง (ช่วงแรกภายในวันที่ 31 มีนาคม ช่วงที่สองภายในวันที่ 31 ตุลาคม ของปีงบประมาณที่มีการประเมินผล)

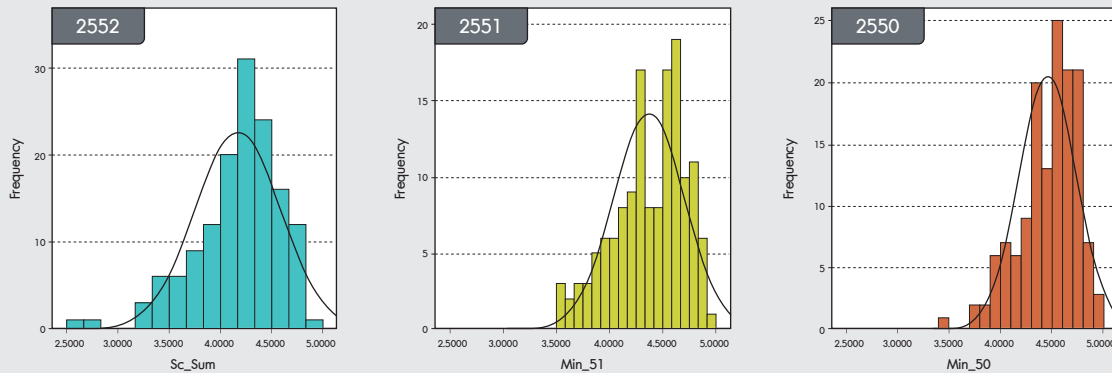
2.1.3 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

1. ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ผลการประเมินการปฏิบัติราชการในภาพรวมของส่วนราชการ พบว่า ยังมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าค่าเป้าหมายมาก (ภาพที่ 2-3 และภาพที่ 2-4) การกระจายของคะแนนยังไม่เป็นรูปโค้งปกติ และเมื่อพิจารณาการกระจายของคะแนนในแต่ละมิติ พบว่ายังไม่เป็นรูปโค้งปกติ ทั้ง 4 มิติ ซึ่งเกิดจากส่วนราชการส่วนใหญ่มีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้มาก ได้แก่ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องของเจ้าภาพตัวชี้วัดและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารของส่วนราชการ อย่างไรก็ตามการประเมินโดยรวมได้ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนผลการประเมินของปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2550 เนื่องจากการใช้ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ คือ วัดผลลัพธ์ (outcome) มากขึ้น นอกจากนี้ตัวชี้วัดบางตัวยังเป็นการวัดระดับขั้นตอนที่สำคัญของการทำงาน ร่วมกับการวัดผลผลิตเชิงปริมาณ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก.พ.ร. จะพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลเชิงคุณภาพที่มีความท้าทายยิ่งขึ้นอีก

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

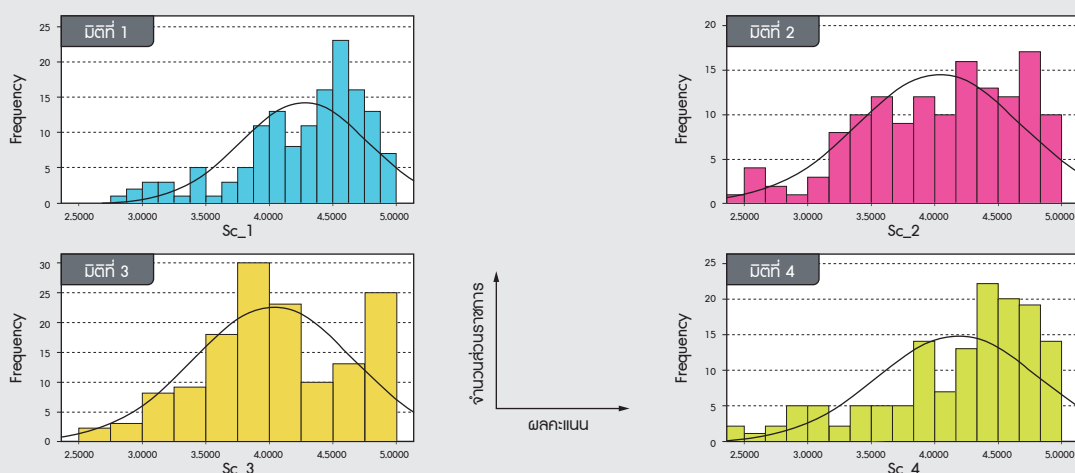
สรุปผลการประเมินของส่วนราชการ ปี 2552 เทียบกับ ปี 2551 และปี 2550



ผลคะแนน	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
จำนวนส่วนราชการ	142	142	143
คะแนนสูงสุด	4.8532 ▼	4.9260 ▼	4.9558
คะแนนต่ำสุด	2.5125 ▼	3.5143 ▲	3.4896
คะแนนเฉลี่ย	4.1684 ▼	4.3716 ▼	4.4655
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.4185	0.3340	0.2793

ภาพที่ 2-3 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2550

สรุปผลการประเมินใน 4 มิติของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552



	จำนวน	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มิติที่ 1	142	5.0000	2.7925	4.2730	0.5001
มิติที่ 2	142	5.0000	2.1450	4.0215	0.6520
มิติที่ 3	142	5.0000	1.0000	4.0314	0.6304
มิติที่ 4	142	4.9790	1.9200	4.1753	0.6404

ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2553

ภาพที่ 2-4 ภาพรวมผลการประเมินใน 4 มิติ ของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

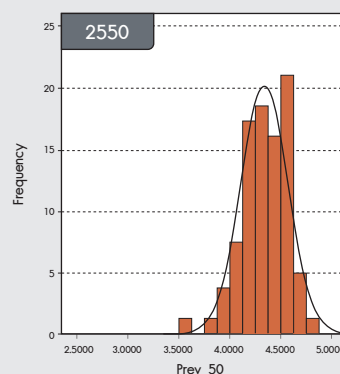
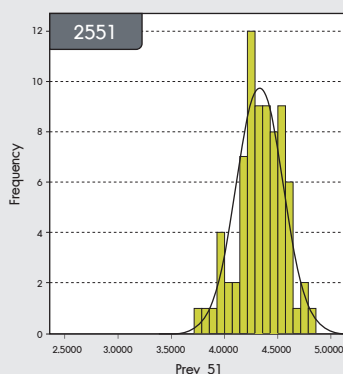
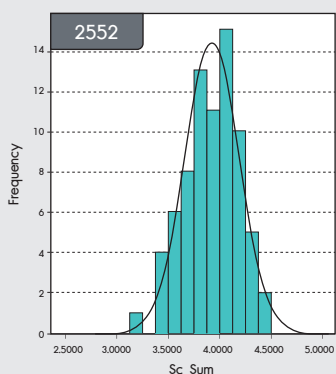


2. ผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ผลประเมินการปฏิบัติราชการในภาพรวมของจังหวัดมีผลคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าค่าเป้าหมายเล็กน้อย และการกระจายของคะแนนมีแนวโน้มจะเป็นรูปโค้งปกติมากกว่าค่าคะแนนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2550 และเมื่อพิจารณาการกระจายของคะแนนในแต่ละมิติ พบว่าการกระจายของคะแนน

ในมิติที่ 1 มิติที่ 2 และ มิติที่ 4 มีแนวโน้มจะเป็นรูปโค้งปกติ โดยมีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยสูงกว่าค่าเป้าหมายเล็กน้อย ส่วนการกระจายของคะแนนในมิติที่ 3 ยังไม่เป็นรูปโค้งปกติซึ่งเกิดจากจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้มาก (ภาพที่ 2-5 และภาพที่ 2-6)

สรุปผลการประเมินของจังหวัด ปี 2552 เทียบกับ ปี 2551 และปี 2550

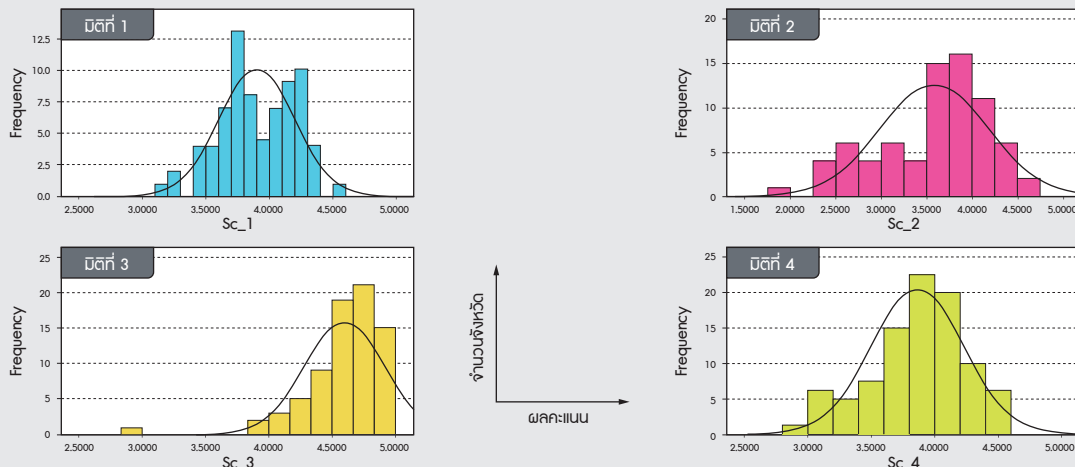


ผลคะแนน	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
จำนวนจังหวัด	75	75	75
คะแนนสูงสุด	4.4225 ▼	4.8079 ▼	4.8741
คะแนนต่ำสุด	3.1651 ▼	3.7239 ▲	2.4495
คะแนนเฉลี่ย	3.9228 ▼	4.3363 ▼	4.3405
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.2602	0.2198	0.2291

ภาพที่ 2-5 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2550

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

สรุปผลการประเมินใน 4 มิติของจังหวัด ปังบประมาณ พ.ศ. 2552



มิติที่	จำนวน	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มิติที่ 1	75	4.5704	3.1116	3.9049	0.3005
มิติที่ 2	75	4.5937	1.9379	3.5796	0.6022
มิติที่ 3	75	4.9839	2.9759	4.5964	0.3173
มิติที่ 4	75	4.5537	2.9784	3.8627	0.3683

ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2553

ภาพที่ 2-6 ผลการประเมินทั้ง 4 มิติ ของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด

อย่างไรก็ดีในภาพรวมอาจเกิดจากการกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพคือวัดผลลัพธ์ (outcome) มากขึ้น นอกจากนี้ตัวชี้วัดบางตัวยังเป็นการวัดระดับขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ ๆ ร่วมกับการวัดผลผลิตเชิงปริมาณซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับจังหวัด ได้พยายามปรับปรุงไปสู่การวัดเชิงคุณภาพยิ่งขึ้น

2.1.4 ผลการประเมินในภาพรวมรายมิติ

1. ผลการประเมินในภาพรวมรายมิติของส่วนราชการ

1.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล (ตัวชี้วัดระดับกระทรวง - กลุ่มภารกิจ - กรม)

การประเมินผลในมิติที่ 1 ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัดระดับกระทรวง - กลุ่มภารกิจ - กรม) มีน้ำหนัก ร้อยละ 45 ประกอบด้วย

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง (ร้อยละ 20)

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ (ร้อยละ 10)

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรม (ร้อยละ 15)

ส่วนราชการส่วนใหญ่ ร้อยละ 75 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป และร้อยละ 23 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และของส่วนราชการระดับกรมตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการให้ความสำคัญ และเป็นภารกิจหลักที่มีการวางแผนและได้รับการจัดสรรงบประมาณ นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในมิติที่ 1 นี้จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนโดยรวมด้วย ทั้งนี้ มีส่วนราชการเพียงร้อยละ 2 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี



1.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนราชการร้อยละ 55 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป และร้อยละ 38 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถให้บริการในกระบวนการตามภารกิจหลักจนเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ และมีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- (5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

นอกจากนี้ส่วนราชการยังมีการดำเนินการเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยส่วนราชการมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดทำตามลำดับตัวชี้วัดดังกล่าว ทั้งนี้ มีส่วนราชการร้อยละ 7 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี

1.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการร้อยละ 49 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป และร้อยละ 46 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามแผนและเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด มีการดำเนินการตรวจสอบภายในและการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางจัดทำและให้คำแนะนำ รวมทั้งมีการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงพลังงานจัดทำและให้คำแนะนำ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำและให้คำแนะนำ ทั้งนี้ มีเพียงร้อยละ 4 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี

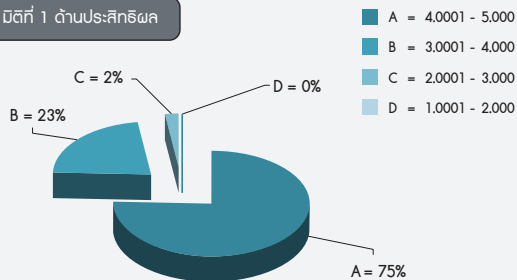
1.4 มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

ส่วนราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 67 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป และร้อยละ 25 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ส่วนราชการสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำ และมีส่วนราชการร้อยละ 7 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี (ภาพที่ 2-7)

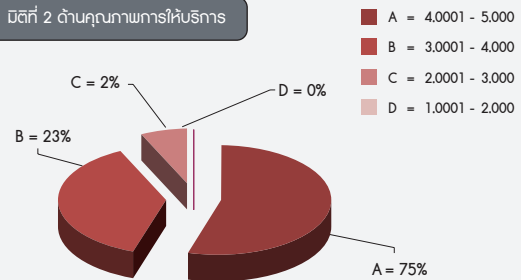
ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

สรุปคะแนนผลการประเมินตัวชี้วัดใน 4 มิติ ของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

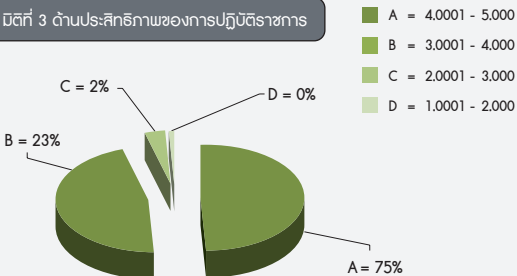
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ



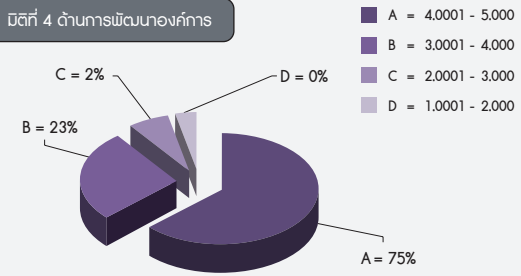
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ



มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ



มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน



ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2553

ภาพที่ 2-7 ภาพรวมคะแนนผลการประเมินในรายมิติของส่วนราชการ

2. ผลการประเมินในภาพรวมรายมิติของจังหวัด

2.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ (ตัวชี้วัดระดับกลุ่มจังหวัด - จังหวัด)

การประเมินผลในมิติที่ 1 ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ (ตัวชี้วัดระดับกลุ่มจังหวัดและจังหวัด) มีน้ำหนักร้อยละ 50 ประกอบด้วย

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด (ร้อยละ 20)

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล (ร้อยละ 10)

ตัวชี้วัด : การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต ความปลอดภัย ความมั่นคง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 20)

จังหวัดร้อยละ 43 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากแต่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ

เป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัดและของจังหวัดตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล รวมทั้งการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต ความปลอดภัย ความมั่นคง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานที่มีการวางแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดและแผนพัฒนาจังหวัด รวมทั้งได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับดำเนินการ และต้องบูรณาการกับส่วนราชการต่าง ๆ นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานของจังหวัดในมิติที่ 1 นี้จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมประชาชนในพื้นที่ด้วย

2.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

จังหวัดร้อยละ 25 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป และส่วนใหญ่ร้อยละ 55 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถให้บริการจนเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการที่สำคัญได้แก่ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการจัดหางาน และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร นอกจากนี้ จังหวัดมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยจังหวัดมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดทำตามลำดับตัวชี้วัดดังกล่าว ทั้งนี้ มีจังหวัดร้อยละ 19 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี

2.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

จังหวัดส่วนใหญ่ร้อยละ 96 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป และร้อยละ 3 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถดำเนินการตรวจสอบภายในตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลาง

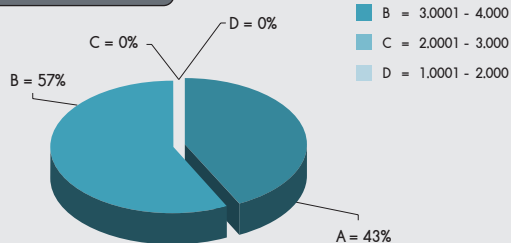
จัดทำและให้คำแนะนำ มีการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงพลังงานจัดทำและให้คำแนะนำ รวมทั้งมีการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำและให้คำแนะนำ ทั้งนี้ มีเพียงร้อยละ 1 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี

2.4 มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร

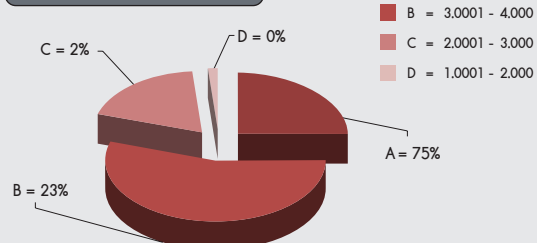
จังหวัดร้อยละ 57 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป และร้อยละ 42 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยจังหวัดสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และมีจังหวัดเพียงร้อยละ 1 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี (ภาพที่ 2-8)

สรุปคะแนนผลการประเมินตัวชี้วัดใน 4 มิติของจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

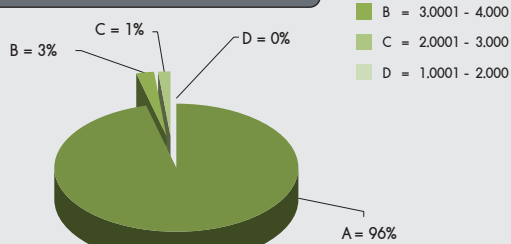
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ



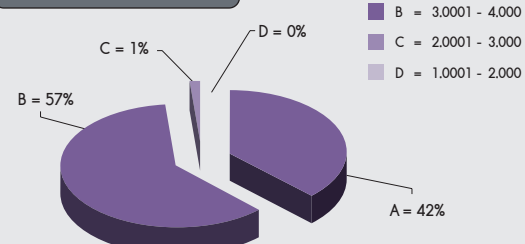
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ



มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ



มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร



ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2553

ภาพที่ 2-8 ภาพรวมคะแนนผลการประเมินในรายมิติของจังหวัด

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.1.5 ผลการประเมินจำแนกตามตัวชี้วัดสำคัญของส่วนราชการและจังหวัด

1. มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล

1.1 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเพื่อลดจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.

1) เป้าหมาย :

จำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552	จำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายที่ผ่านเกณฑ์	คิดเป็นร้อยละที่ลดลงของจำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมาย
157,343	105,399	66.99

2) ผลการดำเนินงานของจังหวัด :

ตัวชี้วัด	ผลกระทบ	จำนวนจังหวัด
ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเพื่อลดจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.	5.0000	32
	4.5000 - 4.9999	18
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	17
	ไม่เกิน 3.0000	1
	รวม	68

(1) จังหวัดที่ไม่มีครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. เป้าหมาย จึงไม่ต้องดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้มี 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี สมุทรปราการ นครปฐม สมุทรสงคราม ภูเก็ต สตูล และชลบุรี

(2) ภาพรวมผลการดำเนินงานทั้ง 68 จังหวัด มีดังนี้

ผลการดำเนินการลดจำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายของแต่ละจังหวัด		
ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ลดลงได้ร้อยละ 72.61	ลดลงได้ร้อยละ 99.06	ลดลงได้ร้อยละ 46.71

3) ข้อสังเกต : ประเด็นสำคัญที่ทำให้จังหวัดดำเนินการได้ตามเป้าหมาย ได้แก่ การที่จังหวัดมีการบริหารจัดการกระบวนการแก้ไขปัญหาความยากจนให้กับกลุ่มครัวเรือนยากจนเป้าหมายอย่างเป็นระบบมากขึ้น โดยดำเนินการตามขั้นตอนของการวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหาให้ชัดเจน เพื่อใช้ในการกำหนดแผนปฏิบัติการแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ ที่มีกิจกรรมดำเนินการร่วมกันของส่วนราชการประจำจังหวัดต่าง ๆ

และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นสำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องที่ดินทำกิน ให้เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกันของสำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด การแก้ไขปัญหาหนี้สิน ให้เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกันของสำนักงานคลังจังหวัด และสำนักงานปกครองจังหวัด เป็นต้น โดยมีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าวจนสำเร็จได้ตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

1.2 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขภัยพิบัติ

1) ผลการดำเนินงานของจังหวัด :

ตัวชี้วัด	ผลกระทบ	จำนวนจังหวัด
ระดับความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขภัยพิบัติ	5.0000	1
	4.5000 - 4.9999	3
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	23
	ไม่เกิน 3.0000	48
	รวม	75

ภาพรวมของผลการดำเนินงานใน 75 จังหวัด มีดังนี้

จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนที่นำข้อมูลในระบบได้ครบถ้วน	จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนที่ข้อมูลถูกต้อง*	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนที่มีอัตราผู้เสียชีวิต/ผู้บาดเจ็บ/ผู้สูญหายไม่เกิน 3:1000 คน**	คิดเป็นร้อยละ
79,195/3,831	57,004/2,658	71.98/69.38	78,445/3,765	99.05/98.28

หมายเหตุ : * จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนที่มีการตรวจสอบความถูกต้องจากกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และมีความถูกต้องของข้อมูลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

** จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนที่มีอัตราผู้เสียชีวิต/ผู้บาดเจ็บ/ผู้สูญหายไม่เกิน 3:1000 คน ต้องระมัดระวังในการนำไปอ้างอิง เนื่องจากมาจากข้อมูลที่ผ่านมาการตรวจสอบแล้วเพียงร้อยละ 71.86

2) จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551:

(1) ในปี พ.ศ. 2552 เป็นปีที่ปรับแนวทางการประเมินผลเป็นการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมสำคัญ จนมีการสรุปผลสำเร็จได้ โดยจังหวัดต้องแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์สภาพปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดจากข้อมูลต่าง ๆ ที่พบภายในจังหวัด เพื่อนำไปกำหนดแผนงาน/โครงการหรือวิธีการในการป้องกันและแก้ไขภัยพิบัติในจังหวัดอย่างเป็นระบบและมีการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนมีการติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัดที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ เพื่อไปดำเนินการกับ

ภัยพิบัติ และสามารถสรุปผลสำเร็จของการดำเนินงาน ระบุปัญหา อุปสรรค และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแผนงาน/โครงการหรือวิธีการในปีต่อไปได้ รวมถึงสามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ โดยแสดงข้อมูลการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นกว่าปีก่อน หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการด้านการป้องกันและแก้ไขภัยพิบัติในจังหวัดได้ชัดเจน ตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ส. กำหนด

(2) แนวทางการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ IT ของสำนักงาน ป.ป.ส. มีการปรับให้สะดวกต่อการรายงานของจังหวัด โดยลดจำนวนครั้งของการนำเข้าสู่ข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลลงจาก 2 รอบ เหลือเพียง 1 รอบ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ในช่วงปลายปีงบประมาณ ซึ่งจังหวัดสามารถทยอยนำเข้าข้อมูลได้ตลอดปีงบประมาณ และทำให้มีฐานข้อมูลของประเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ยาเสพติดที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย แม้จะยังมีความไม่ครบถ้วนอยู่บ้าง แต่ก็มีความมั่นใจที่ดีที่จะพัฒนาให้มีข้อมูลที่มีคุณภาพและทันกาลในอนาคต

3) ข้อสังเกต : ประเด็นสำคัญที่จังหวัดดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือยังมีความไม่ครบถ้วนอยู่บ้าง มีดังต่อไปนี้

(1) จังหวัดส่วนใหญ่ (48 จังหวัด) ยังคงดำเนินการในลักษณะเดียวกันกับปีก่อน ๆ คือ เน้นการดำเนินการตามนโยบายและแบบฟอร์มที่ส่วนกลางมอบหมาย/สั่งการลงไป โดยมีได้พิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วนของสภาพปัญหาในจังหวัด และมีได้พิจารณาความสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ได้ปรับเปลี่ยนใหม่ในปี โดยมักมักขาดการตั้งเป้าหมายและการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสะท้อนผลสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในภาพรวมที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถประเมินและแสดงผลสำเร็จของการดำเนินการตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดเมื่อปีงบประมาณได้อย่างเป็นรูปธรรมว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดในจังหวัดดีขึ้นหรือเป็นห่วงหรือไม่ เพียงไร

(2) การจัดทำแผนงาน/โครงการของส่วนราชการในจังหวัด เพื่อเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ในพื้นที่ ต้องมีหลักเกณฑ์หรือแนวทางในการพิจารณากลับกรองแผนงาน/โครงการที่รัดกุมและให้ความสำคัญในรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น โดยการพิจารณาแผนงาน/โครงการ ควรตรวจสอบถึงกิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินโครงการด้วย ซึ่งส่วนราชการในจังหวัดที่จะขอรับการจัดสรรงบประมาณต้องระบุรายละเอียดของกิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย พื้นที่เป้าหมาย และตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์และข้อมูลพื้นฐานที่ชัดเจนมาเพื่อให้จังหวัดพิจารณา ทั้งนี้ จากการตรวจสอบแผนงาน/โครงการส่วนใหญ่ยังไม่เป็นเอกภาพ บางโครงการ

ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และความจำเป็นในพื้นที่และไม่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้การสรุปผลการดำเนินงานพบว่าในหลายจังหวัดยังมีความไม่สอดคล้องกับกิจกรรมและผลผลิตที่กำหนดไว้ในแผนงาน/โครงการ

(3) ระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระดับจังหวัด ซึ่งต้องนำเข้าข้อมูลในระบบของสำนักงาน ป.ป.ส. ยังไม่สมบูรณ์ โดยมีหมู่บ้าน/ชุมชนใน 17 จังหวัด หรือกว่าร้อยละ 28 ของหมู่บ้าน/ชุมชนทั้งหมด ที่ยังไม่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

1.3 ตัวชี้วัด : ระดับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของร้อยละการจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีแต่ละกลุ่มที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ตัวชี้วัดนี้จะพิจารณาจากความสามารถในการจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีแต่ละกลุ่มที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (ไม่รวมคดีเก่าและคดีนอกงบประมาณ) โดยคำนวณจากผลการจับกุมคดี แต่ละกลุ่มที่จับกุมได้ตามรอบการรายงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อจำนวนคดีแต่ละกลุ่มที่ได้รับแจ้ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (ไม่รวมคดีเก่าและคดีนอกปีงบประมาณ) ทั้งนี้คดีให้หมายความถึงคดีที่อยู่ในความผิด 3 กลุ่มและมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 2 กรณี (กรณีต่ำกว่าค่ามาตรฐาน ๒ และกรณีสูงกว่าค่ามาตรฐาน ๒) ซึ่งการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลของจังหวัดในแต่ละกลุ่มคดีจะพิจารณาจากการเปรียบเทียบร้อยละของผลงานการจับกุมคดีในแต่ละกลุ่มของจังหวัดที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เทียบกับค่ามาตรฐานของเป้าหมายการจับกุมคดีแต่ละกลุ่มตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดในภาพรวมดังนี้

2552



แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

กลุ่มคดี	เป้าหมายการจับกุม (ร้อยละ)
กลุ่ม 1 คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ	45
กลุ่ม 2 คดีชีวิต ร่างกาย และเพศ	60
กลุ่ม 3 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน	58

1) ผลการดำเนินงานของจังหวัด :

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ระดับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของร้อยละการจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีแต่ละกลุ่มที่เกิดขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552	4.5000 ขึ้นไป	38
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	27
	ไม่เกิน 3.0000	10
	รวม	75

ผลการดำเนินงานในภาพรวม 75 จังหวัด มีคดีแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นและจับกุมได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่พระราชอำนาจกรโดยใช้ข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ดังนี้

กลุ่มคดี	จำนวนคดีที่เกิดขึ้นในปี 2552	จำนวนคดีที่จับได้ (ในเดือนที่เกิดคดีและรายงานไปยัง สตช. ได้ทัน)	คิดเป็นร้อยละ
กลุ่ม 1	6,284	3,363	53.52
กลุ่ม 2	32,711	18,416	56.30
กลุ่ม 3	61,045	25,886	42.40

2) ข้อสังเกต : ประเด็นสำคัญที่จังหวัดดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือขาดความครบถ้วน มีดังนี้

(1) อาจมีสาเหตุมาจากความรู้ความเข้าใจในคำนิยามของการจัดเก็บข้อมูลจำนวนคดีที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการนับผลงานของคดีที่จับกุมได้และการบันทึกรายการจำนวนข้อมูลในคดีแต่ละกลุ่มคลาดเคลื่อน ทำให้การกรอกข้อมูลสถิติคดีในแต่ละกลุ่มคลาดเคลื่อนไปด้วย

(2) แม้ว่าสำนักงาน ก.พ.ร. และ สตช. หน่วยเจ้าภาพตัวชี้วัดจะได้จัดทำคู่มือและอธิบายคำนิยามวิธีจัดเก็บข้อมูลและประเมินผลตัวชี้วัดนี้อย่างต่อเนื่อง

แต่จากการตรวจประเมินพบว่าหน่วยงานในสังกัด สตช. ที่อยู่ในบางจังหวัดยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับนิยามและวิธีการจัดเก็บข้อมูลอยู่พอสมควร เนื่องจากมีหน่วยงานในสังกัด สตช. จำนวนมากที่จะต้องจัดเก็บและส่งข้อมูล ซึ่งกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ที่พระราชอำนาจกร ดังนั้น สตช. หน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัด ควรเพิ่มการสื่อสารทำความเข้าใจกับหน่วยงานในสังกัดที่จะต้องจัดเก็บข้อมูล และนำส่งมายังส่วนกลาง เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน รวมถึงควรจัดให้มีระบบในการสอบทานหรือสุ่มตรวจความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้อ้างอิงต่อไปได้

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

1.4 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยโดยเน้นอุบัติเหตุจราจรทางบก

1) ผลการดำเนินงานของจังหวัด

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ระดับความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยโดยเน้นอุบัติเหตุจราจรทางบก	5.0000	14
	4.5000 - 4.9999	14
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	24
	ไม่เกิน 3.0000	23
	รวม	75

2) ข้อสังเกต :

(1) ภาพรวมผลการดำเนินงานทั้ง 75 จังหวัด มีดังนี้

เป้าหมายจำนวนคดีอุบัติเหตุรารทางบก (ค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี)	จำนวนคดีอุบัติเหตุรารทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552	จำนวนคดีอุบัติเหตุรารทางบก ต่ำกว่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ
54,200 คดี	47,059 คดี	13.18

(2) ประเด็นสำคัญที่ทำให้จังหวัดดำเนินการได้ตามเป้าหมาย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้งหมด	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มจังหวัดที่มีจำนวนคดีอุบัติเหตุฯ <u>เพิ่มขึ้น</u>	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มจังหวัดที่มีจำนวนคดีอุบัติเหตุฯ <u>ลดลง</u>
75 จังหวัด	23 จังหวัด	52 จังหวัด
ลดลงได้ ร้อยละ 6.33	ลดลงได้ ร้อยละ 45.86	ลดลงได้ ร้อยละ 29.41

(2.1) จังหวัดที่สามารถบรรลุเป้าหมายการลดอุบัติเหตุจราจรทางบกได้ โดยมีการบริหารจัดการกระบวนการแก้ไขปัญหาด้านการจราจรต่าง ๆ อย่างเป็นระบบมากขึ้น สามารถดำเนินการตามขั้นตอนของการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุจราจรทางบกของจังหวัด มีการนำข้อมูลจากกรณีการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ในอดีต เช่น ผลสำเร็จจากมาตรการต่าง ๆ หรือการแก้ไขปัญหาจุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อย ๆ เป็นต้น มาใช้ในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าวจนสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ตลอดทั้งปีงบประมาณ รวมทั้งมีการมุ่งเน้นให้ความสำคัญในช่วงที่มีการเดินทางมาก ๆ ได้แก่ ช่วงเทศกาลปีใหม่ และสงกรานต์

(2.2) อย่างไรก็ตาม มีเพียง 20 จังหวัดเท่านั้น ที่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ของตัวชี้วัดนี้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ยังมีอีกหลายจังหวัดที่ไม่สามารถลดจำนวนอุบัติเหตุจราจรทางบกลงได้ เนื่องจากการขาดการบริหารจัดการที่เป็นระบบอย่างชัดเจน ดังนั้นจึงควรศึกษาแนวทางและวิธีการของ 20 จังหวัดดังกล่าว



(2.3) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลเป็น 2 ส่วนโดยเป็นส่วนขั้นตอนและส่วนผลลัพธ์ สำหรับส่วนขั้นตอน จังหวัดจะต้องแสดงกระบวนการสรุปบทบทวนผลการดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดในปีที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์ปัญหาด้านการจราจรที่ยังคงปรากฏอยู่ รวมทั้งวิเคราะห์ในส่วนของสภาพแวดล้อม สภาพพื้นที่ และพฤติกรรมของผู้ใช้รถที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการ ที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

(2.4) นอกจากนี้ ก.พ.ร. ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดร่วม (Joint KPIs) เพื่อประเมินผลสำเร็จของการลดจำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบก ในหน่วยงานส่วนกลาง 3 หน่วยงานที่มีภารกิจด้านนโยบาย และการสนับสนุนการดำเนินการของจังหวัด ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย (โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) กระทรวงคมนาคม (โดยสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร) และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีผลทำให้จังหวัดดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

(2.5) การจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานใช้นิยามของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้ข้อมูลจากสถิติคดีอุบัติเหตุจราจรทางบก

2. มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตัวชี้วัดภาคบังคับ - ส่วนราชการและจังหวัด)

2.1 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ

1) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

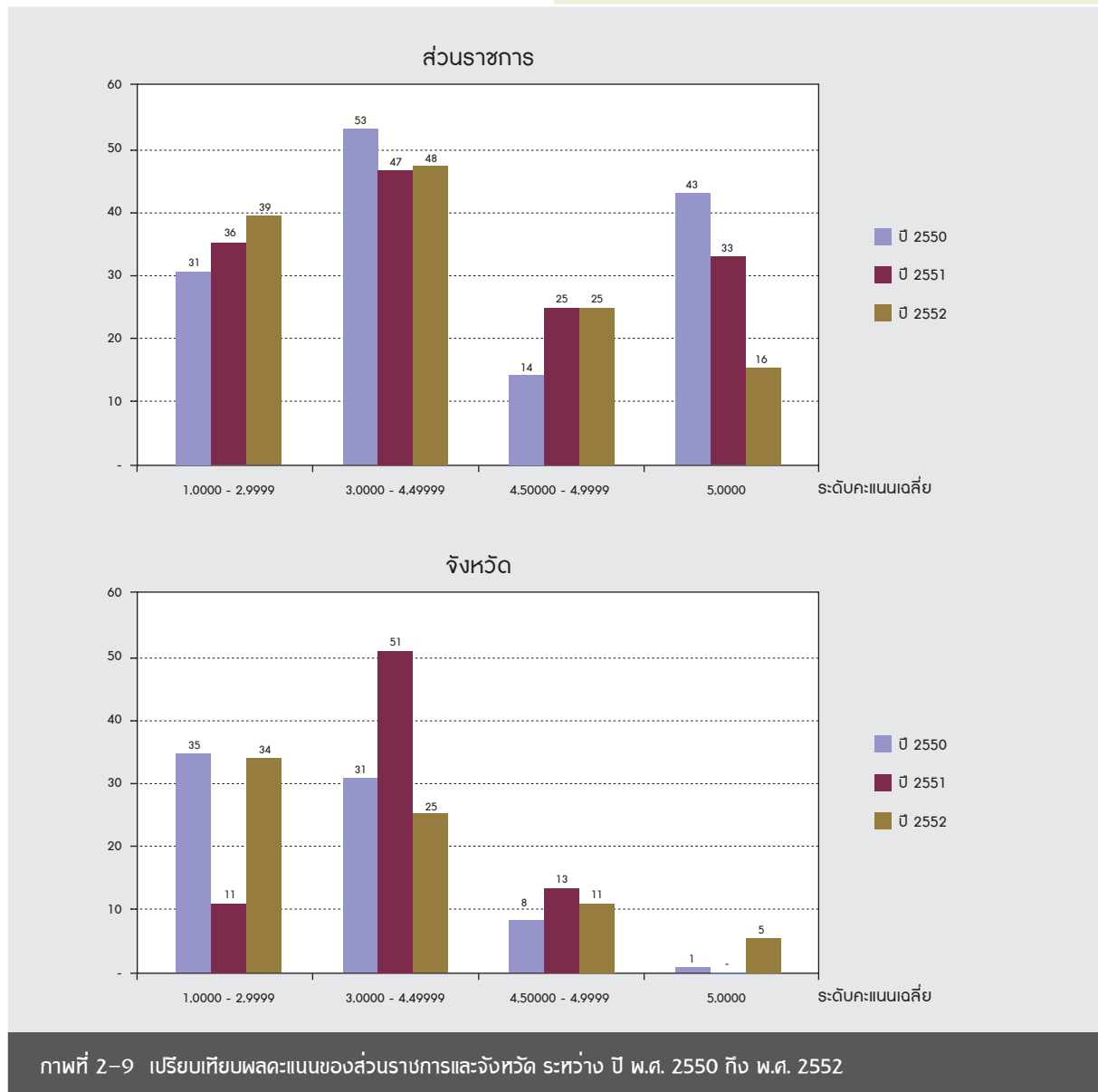
(1) ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ ได้กำหนดไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีส่วนราชการจำนวน 127 ส่วนราชการ และ 75 จังหวัด ดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว จำนวนส่วนราชการที่ดำเนินการลดลง เนื่องจากไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับสำหรับกระทรวงนำร่อง (ภาพที่ 2-9)

(2) สำหรับการดำเนินการตามระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีผลคะแนน สรุปดังนี้

พลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
5.0000	16	5
4.5000 - 4.9999	25	12
3.0000 - 4.4999	48	24
1.0000 - 2.9999	38	34
รวม	127*	75

หมายเหตุ : * จำนวนส่วนราชการที่ดำเนินการลดลง เนื่องจากไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับสำหรับกระทรวงนำร่อง

ส่วนที่ ๒ : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



2) ค่าคะแนนเฉลี่ยของส่วนราชการและจังหวัด

(1) ส่วนราชการ

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 = 3.8786

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 = 3.6944

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 = 3.5406

(2) จังหวัด

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 = 2.8567

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 = 3.8287

ระดับคะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 = 3.1406



3) ข้อสังเกต :

(1) ผลการดำเนินงานเฉลี่ยของส่วนราชการ จังหวัด มีผลการดำเนินงานลดลงจากปีที่แล้ว เนื่องมาจาก ปรับเกณฑ์การให้คะแนนจากเดิมให้ประชาชนมีระดับ การมีส่วนร่วมในการบริหารราชการเพิ่มขึ้นเป็นระดับ การเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น

(1.1) กำหนดให้ส่วนราชการและจังหวัด ต้องมีกรอบแนวคิด กรอบแนวทางในการเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ไม่ต่ำกว่าระดับการเข้า มาเกี่ยวข้อง (เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในกระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน/โครงการ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ อาจดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการที่มีตัวแทน ภาคประชาชนเข้าร่วม)

(1.2) ในการกำหนดประเด็นเพื่อ ดำเนินงานตามตัวชี้วัดปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ส่วนราชการและจังหวัด ต้องนำแนวทางแผนการบริหาร ราชการแบบมีส่วนร่วมที่ได้จัดทำไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มาพิจารณาประกอบการกำหนดประเด็นข้างต้น

(2) ส่วนราชการและจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น โดยพิจารณาจากส่วนราชการ จังหวัดเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามาส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงานและภาคประชาชน มีช่องทางหรือกลไกใน การให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนรวมทั้งมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมมากขึ้น

(3) ปัญหา/อุปสรรค

(3.1) ส่วนราชการ จังหวัดหลาย แห่งมีการโยกย้ายบุคลากรหรือเปลี่ยนตัวผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

(3.2) ส่วนราชการ จังหวัดไม่ได้ศึกษา ทำความเข้าใจ หรือมีความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินผล ที่ยังคงคลาดเคลื่อน เช่น เกณฑ์การให้คะแนนของจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีการปรับจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จึงมีบางจังหวัดยังเข้าใจว่าเป็นการประเมิน ภายใต้โครงการของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น

(4) สำหรับประเด็นที่พบว่าส่วนราชการและ จังหวัดยังขาดความครบถ้วน สมบูรณ์ ในการดำเนินการ มีดังนี้

(4.1) ไม่ได้นำผลการวิเคราะห์แนวทาง แผนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ได้จัดทำไว้ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มากำหนดประเด็นที่จะนำ มาเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมฯ

(4.2) ไม่มีการจัดทำกรอบแนวคิด หรือกรอบแนวทางที่เหมาะสมในการเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 หรือไม่สามารถแสดงเอกสารหรือหลักฐานว่ากรอบ แนวคิดมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ต่ำกว่า ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างไร

(4.3) ไม่มีเอกสารหรือหลักฐานที่ แสดงการดำเนินงานที่สนับสนุนผลการดำเนินงานตาม เกณฑ์การให้คะแนน เช่น รายงานสรุปผลการรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รายงานการประชุม หรือเอกสารประกอบ ภาพถ่ายการจัดกิจกรรมที่แสดง ให้เห็นว่าส่วนราชการและคณะที่ปรึกษาภาคประชาชน หรือคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันจัดทำแผน การสร้างการมีส่วนร่วม เป็นต้น

2.2 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารของราชการ

การดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2552 ส่วนราชการและจังหวัด ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนด

1) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและ จังหวัด :

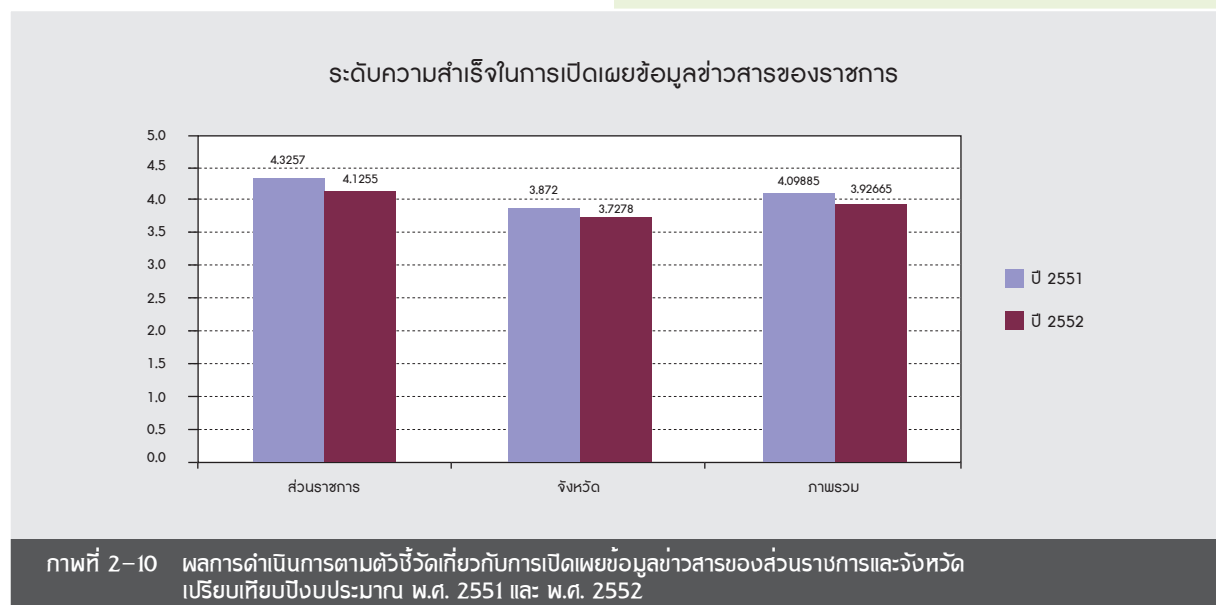
ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของราชการและจังหวัด ได้กำหนดไว้ในกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการ ปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัด ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีส่วนราชการจำนวน 141 ส่วนราชการ และ 75 จังหวัด ดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว (ภาพที่ 2-10)

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

สำหรับการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีผลคะแนน สรุปดังนี้

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	64	16
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	60	43
ไม่เกิน 3.0000	17	16
รวม	141	75

2) จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551:



จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ 2552 ดังกล่าวข้างต้น พบว่า ส่วนราชการและจังหวัดมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยมีส่วนราชการจำนวน 25 ส่วนราชการเท่านั้น ที่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนทั้ง 5 ระดับ ซึ่งน้อยกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยมีผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ดังนี้

(1) มีการจัดสถานที่เพื่อให้ประชาชนสามารถ เข้าใช้บริการได้สะดวก โดยมีการติดตั้งป้ายบอก

ที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ในจุดที่ประชาชนสามารถ มองเห็นได้ง่าย และมีความชัดเจนมากขึ้น

(2) บุคลากรของส่วนราชการ จังหวัด มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงมากขึ้น

(3) ส่วนราชการ จังหวัด มีการจัดทำแฟ้ม และจัดข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 และมีการปรับปรุง ข้อมูลให้มีความครบถ้วนและทันสมัยดีกว่าในปี ที่ผ่านมา โดยหลายหน่วยงานได้มีการสั่งการให้ หน่วยงานในสังกัดต้องรายงานสถานะหรือผลการ ปรับปรุงข้อมูลตามมาตรา 9 ที่อยู่ในความรับผิดชอบ มายังผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ



(4) มีหลายหน่วยงานได้นำข้อมูลข่าวสาร ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสาร ลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น

(5) ผู้บริหารของส่วนราชการและจังหวัด ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการมากขึ้น โดยนำปัญหา อุปสรรค และประเด็น ที่ดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้องในปี ที่ผ่านมา มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน และมีการกำชับสั่งการต่าง ๆ เพื่อให้มีการดำเนินการ ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารอย่างเคร่งครัดมากขึ้น

3) ข้อสังเกต :

(1) ส่วนราชการและจังหวัดมีผลการดำเนินการในปียงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่ลดลงจาก ปียงบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งอาจเป็นเพราะมีการ กำหนดรายละเอียดของการดำเนินการตามตัวชี้วัด เพิ่มเติม อย่างไรก็ตามในปียงบประมาณ พ.ศ. 2552 ระดับคะแนนสูงสุดและต่ำสุดของทั้งส่วนราชการ และจังหวัด ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่มาก ซึ่งอาจ เกิดจากการที่ส่วนราชการและจังหวัดมีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดใหม่ ทำให้ต้องเริ่มต้น ทำความเข้าใจในการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ใหม่

(2) ประเด็นสำคัญที่บางส่วนราชการและ จังหวัดยังขาดความครบถ้วน สมบูรณ์ ในการดำเนินการ ตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ มีดังนี้

(2.1) ไม่มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 หรือ มีแต่ไม่ครบถ้วน และไม่ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(2.2) การจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารสำหรับ ให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่สามารถทำการ สืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

(2.3) ไม่ได้มีการจัดเก็บสถิติและสรุปผลการ มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือ มีการจัดเก็บแต่ ไม่ได้รายงานให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ

(2.4) ไม่ได้จัดอบรมเกี่ยวกับการดำเนินการ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ ให้แก่บุคลากรในสังกัด

อย่างทั่วถึงภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (กำหนดไว้ ปีละไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ของ ส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประจำจังหวัดนั้น และไม่ต่ำกว่าครั้งละ 3 ชม.)

(2.5) การเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงาน ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ ในช่องทางที่จัดไว้ยังมี เนื้อหาที่ไม่ครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้สิทธิในการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารฯ ผลการ ปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือ ไม่ระบุสถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน รับทราบ

(2.6) มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ แต่ไม่ได้นำความคิดเห็นดังกล่าว มาพิจารณาประกอบ การบริหารจัดการด้านการเปิดเผยหรือปรับปรุงเกี่ยวกับ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

(2.7) การดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2547 ยังขาดความครบถ้วน ดังนี้

- ไม่ได้นำประกาศประกวดราคาหรือ ประกาศสอบราคาที่มีหัวหน้าส่วนราชการลงนามแล้วลง เผยแพร่ในเว็บไซต์ ตามมติคณะรัฐมนตรี

- ไม่ได้สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างตามแบบ สขร. 1 และลงเผยแพร่ในเว็บไซต์เป็นรายเดือนตลอด ทั้งปียงบประมาณ

4) ข้อควรปรับปรุง :

การดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ยังคงมุ่งเน้นให้มี การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของเอกสารที่เก็บไว้ ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการ และศาลากลางจังหวัด ซึ่งอาจไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้ข้อมูลของผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถปรับเปลี่ยนให้มีการเปิดเผยข้อมูล ผ่านทางเว็บไซต์ของส่วนราชการและจังหวัดได้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.3 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

การดำเนินการในตัวชี้วัดนี้ของส่วนราชการและจังหวัดเป็นการวัดความสำเร็จในการนำแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยดำเนินการตามเกณฑ์การให้คะแนนที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

1) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มี 109 ส่วนราชการ และ 75 จังหวัดดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ ซึ่งผลการดำเนินงานปรากฏค่าเฉลี่ยผลการดำเนินงานในภาพรวมของตัวชี้วัดของส่วนราชการและจังหวัดอยู่ที่คะแนน 3.3903 และ 3.0161 ตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของตัวชี้วัดอยู่ที่คะแนน 3.2378 โดยจำนวนส่วนราชการและจังหวัดที่มีผลคะแนนในภาพรวมดังรายการที่แสดงในตาราง ดังนี้

พลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	5	-
4.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	31	14
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.0000	43	28
ไม่เกิน 3.0000	30	33
รวม	109	75

2) ข้อสังเกต :

ประเด็นสำคัญที่ส่วนราชการและจังหวัดดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีดังนี้

(1) ส่วนราชการและจังหวัดยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นในด้านการสร้างจิตสำนึก คุณธรรมจริยธรรม ยังไม่ได้เป็นมาตรการเชิงรุกตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติ

(2) บางส่วนราชการและจังหวัดยังไม่มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของโอกาสที่จะก่อให้เกิดการทุจริต ปฏิบัติและละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ และ/หรือการปฏิบัติงานโดยขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ การไม่คำนึงถึงส่วนรวม การขาดคุณธรรมจริยธรรม และธรรมาภิบาลให้ถูกต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งจะต้องวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและความเสี่ยงต่าง ๆ และนำมาจัดลำดับความสำคัญ

และรุนแรง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงาน / กิจกรรม / มาตรการ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เหมาะสมโดยเฉพาะจังหวัด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในการวิเคราะห์ความเสี่ยงดังกล่าว เพราะจังหวัดมีการสับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานบ่อยและไม่ได้มีการศึกษาผลการดำเนินงานที่เคยปฏิบัติมาก่อนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีผลคะแนนลดลง

(3) บางส่วนราชการและจังหวัดยังไม่มีการสรุปวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ของปีที่ผ่านมาว่ามีสาเหตุมาจากอะไร ส่วนใหญ่มิได้สรุปวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน/กิจกรรม/มาตรการ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เหมาะสม

(4) บางส่วนราชการและจังหวัดยังดำเนินการตามแผน/มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้ไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของจังหวัด



ซึ่งจะใช้วิธีประสานแผน คือรวบรวมแผนงาน/กิจกรรม/โครงการที่แต่ละส่วนราชการประจำจังหวัดดำเนินการในด้านที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มารวมเป็นแผนฯ ของจังหวัด ซึ่งกิจกรรมที่กำหนดมีจำนวนมาก และหลายจังหวัดที่ไม่สามารถแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนงาน/มาตรการฯ ที่กำหนดไว้ กับผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

(5) บางส่วนราชการและจังหวัดยังไม่มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนฯ ภายใน 15 วันทำการ หรือตอบสนองแต่ไม่ได้จัดเก็บสถิติหรือข้อมูลผลการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไว้

3) จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551:

(1) จากการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ทำให้ส่วนราชการและจังหวัดกำหนดนโยบายและวิธีการนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีการวางแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(2) กรอบการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ จะทำให้เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการบูรณาการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรม

4) ข้อควรปรับปรุง :

(1) ในขั้นตอนการจัดทำมาตรการ/แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลซึ่งส่วนราชการและจังหวัดต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น พบว่าหลายส่วนราชการยังไม่มี ความ

ชัดเจนในกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงในผลสำเร็จของการบรรลุเป้าหมาย จึงควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ความเสี่ยงมากขึ้น

(2) ส่วนราชการและจังหวัดควรศึกษาทำความเข้าใจกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้ลึกซึ้ง เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และมาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.4 ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1) พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการและจังหวัด โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประเมินอิสระภายนอกที่ดำเนินการสำรวจ

(1) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการ (ส่วนราชการ 3 งานบริการ และจังหวัด 5 งานบริการ)

(2) ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

(2.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(2.2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(2.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(2.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(2.5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2) เกณฑ์การให้คะแนน :

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

3) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ที่ได้จากหน่วยงานที่มีการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ซึ่งมีทั้งสิ้น 192 หน่วยงาน จำแนกเป็นส่วนราชการ 117 ส่วนราชการ และจังหวัด 75 จังหวัด สรุปได้ดังนี้

ประเภทหน่วยงาน	จำนวนหน่วยงาน	การสำรวจ	เฉลี่ยร้อยละ
ส่วนราชการ	117	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	83.44
จังหวัด	75	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	83.19

4) ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากทุกส่วนราชการ อยู่ที่ร้อยละ 83.44 ส่วนราชการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 96.15 และส่วนราชการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 76.60 ซึ่งยังอยู่ในระดับดีและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จำนวนส่วนราชการจำแนกตามระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ระดับร้อยละของคะแนน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
	จำนวนส่วนราชการ	ร้อยละ
ตั้งแต่ 85.00 ขึ้นไป	40	35.40
80.00 - 84.99	57	50.44
75.00 - 79.99	16	14.16
70.00 - 74.99	-	-
65.00 - 69.99	-	-



แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

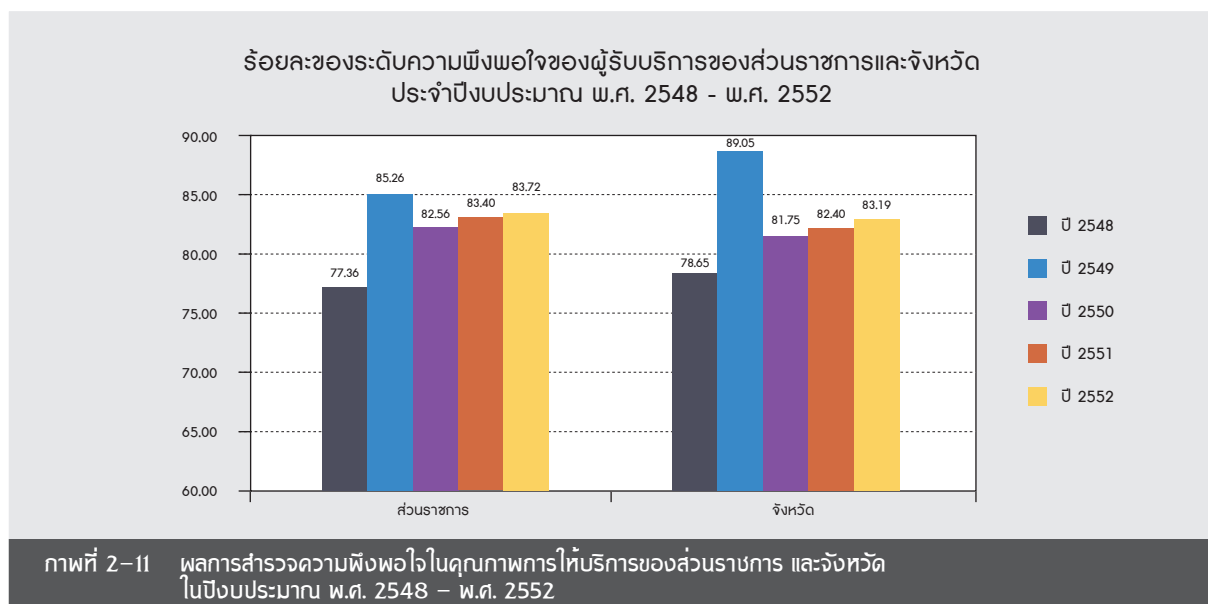
5) ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากทุกจังหวัด อยู่ที่ร้อยละ 83.19 จังหวัดที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 91.48 และจังหวัดที่มีผลการ

สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 77.75 ซึ่งยังอยู่ในระดับดีและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีจำนวนจังหวัดจำแนกตามระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ระดับร้อยละของคะแนน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
	จำนวนจังหวัด	ร้อยละ
ตั้งแต่ 85.00 ขึ้นไป	13	17.33
80.00 - 84.99	57	76.00
75.00 - 79.99	5	6.67
70.00 - 74.99	-	-
65.00 - 69.99	-	-

6) ภาพรวมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ และจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ถึง พ.ศ. 2552 (ภาพที่ 2-11) โดยในแต่ละปีสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายผู้ประเมินอิสระ เช่น สวนดุสิตโพล เอแบคโพล สถาบันที่ปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นผู้สำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ

ให้บริการของทุกส่วนราชการและทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งจะเห็นว่าในภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการและจังหวัด ผลใกล้เคียงกันและมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เหมือนกัน โดยในปีแรกมีผลเฉลี่ยอยู่ในระดับดี และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 75) และต่อจากนั้นมีผลเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมากคือสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง



ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.5 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน

การพัฒนาศูนย์บริการร่วมนับว่ามีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันทำให้ความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการจากภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

พลคน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	8	14
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	7	34
ไม่เกิน 3.0000	2	27
รวม	17*	75

หมายเหตุ : * กระทรวงกลาโหมและกระทรวงยุติธรรมไม่มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้

จากผลการประเมินศูนย์บริการร่วมกระทรวงและศูนย์บริการร่วมจังหวัดตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมพบว่าศูนย์บริการร่วมจังหวัดในภาพรวมยังพัฒนามาตรฐานการบริการได้น้อยกว่าศูนย์บริการร่วมกระทรวง โดยอาจมีสาเหตุมาจากความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในส่วนของจังหวัดที่มักมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบดำเนินการตัวชี้วัดการพัฒนาศูนย์บริการร่วมทุกปี ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินงานขาดช่วง และขาดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ งานบริการที่นำไปให้บริการในศูนย์บริการร่วมจะเป็นงานบริการจากหลายหน่วยงาน ที่อาจจะไม่ได้รับความร่วมมือจากบางส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยสาเหตุอาจมาจากหลายปัจจัย เช่น ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานที่มีผลทำให้ไม่สามารถมอบอำนาจการปฏิบัติงานได้ งบประมาณที่จะนำมาใช้ในการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ที่จะต้องไปปฏิบัติงาน เป็นต้น เหตุดังกล่าวเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาศูนย์บริการร่วมจังหวัด ซึ่งต่างจากศูนย์บริการร่วมกระทรวงที่มีความต่อเนื่องและหน่วยงานที่มาร่วมให้บริการเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดเดียวกัน จึงมีความพร้อมในเรื่องทรัพยากรทั้งความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและงบประมาณที่จะนำมาใช้ และมีการพิจารณาความดีความชอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงมีผลทำให้การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปได้รวดเร็วกว่าศูนย์บริการร่วมจังหวัด

2552



2) ข้อสังเกต :

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมทั้งในส่วนของกระทรวงและจังหวัดพบว่า ส่วนใหญ่สามารถพัฒนาการให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยศูนย์บริการร่วมกระทรวง มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.2374 โดยมีค่าคะแนนสูงสุดที่ 5.0000 และค่าคะแนนต่ำสุดที่ 2.2000 และศูนย์บริการร่วมจังหวัด มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.2490 โดยมีค่าคะแนนสูงสุดที่ 5.0000 และค่าคะแนนต่ำสุดที่ 1.0000 สำหรับบางกระทรวงและจังหวัดที่ได้ผลคะแนนค่อนข้างต่ำ มีสาเหตุมาจากยังขาดการดำเนินงานตามขั้นตอนที่สำคัญของการพัฒนาศูนย์บริการร่วม เช่น การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การนำผลการศึกษาความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาบริการ การวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการปฏิบัติให้เกิดความคืบหน้าตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมอาจจะไม่ตอบสนองถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

3. มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

3.1 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เป็นตัวชี้วัดที่ส่วนราชการและจังหวัดต่าง ๆ ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2547 จนกระทั่งปี 2550 ทุกส่วนราชการและจังหวัดได้ดำเนินการลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ครบทุกกระบวนการแล้ว ดังนั้นในปี 2551 จึงกำหนดให้ส่วนราชการและจังหวัด

นำงานบริการที่ได้ลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนแล้ว มาดำเนินการเพื่อวัดผลว่าส่วนราชการและจังหวัดยังสามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลาที่ได้ลดลงหรือไม่ ซึ่งผลคะแนนการประเมินทั้งระดับส่วนราชการและจังหวัดที่ผ่านมา พบว่า ส่วนราชการส่วนใหญ่สามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลามาตรฐานของหน่วยงาน กล่าวคือ จำนวนผู้มารับบริการ 100 คน ส่วนราชการสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลามาตรฐานจำนวน 90 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 90 นั้นเอง

จุดแตกต่างระหว่างส่วนราชการและจังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 คือเกณฑ์การให้คะแนนที่ร้อยละ 90 ได้กำหนดเป็นเกณฑ์การให้คะแนนในระดับ 5 สำหรับจังหวัด (โดยให้จังหวัดคัดเลือกกระบวนการจำนวนไม่น้อยกว่า 15 กระบวนการจากไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน) แต่สำหรับส่วนราชการจะเป็นเกณฑ์การให้คะแนนในระดับ 3 เนื่องจากที่ผ่านมาส่วนราชการส่วนใหญ่มีผลการประเมินที่ร้อยละ 90 แล้ว ประกอบกับกระบวนการให้บริการของส่วนราชการจะมีน้อยกว่าจังหวัด (โดยให้คัดเลือกกระบวนการของส่วนราชการอย่างน้อย 5 กระบวนการ) สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้ส่วนราชการมีการยกกระดานการประเมินในระดับ 4 และระดับ 5 ให้ท้าทายมากขึ้น

1) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนนเฉลี่ยของจังหวัด คือ 4.48 และส่วนราชการ คือ 4.02 พบว่าการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการของจังหวัดและส่วนราชการมีค่าแตกต่างกันเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการมีความเข้าใจและสามารถดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง ๆ ที่งานบริการที่ส่วนราชการนำมาดำเนินการมีความแตกต่างกันทั้งในส่วนของลักษณะงานบริการ และกลุ่มผู้มารับบริการ แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการเหล่านั้นสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

พลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.5000 ขึ้นไป	54	41
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.5000	53	33
ไม่เกิน 3.0000	35	1
รวม	142	75

2) ข้อสังเกต :

(1) จากผลคะแนนรายจังหวัดพบว่า มีเพียง 14 จังหวัดจาก 75 จังหวัด (คิดเป็นร้อยละ 18.67) ที่ได้คะแนนผลการประเมินเต็ม 5 คะแนน แสดงให้เห็นได้ว่าจังหวัดดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือพัฒนาระยะเวลาการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(2) ประเด็นสำคัญที่บางส่วนราชการและบางจังหวัดยังดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือขาดความครบถ้วน มีดังนี้

(2.1) ไม่ได้ติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการและรอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการให้ประชาชนทราบ

(2.2) ประกาศขั้นตอนและมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐานให้ประชาชนทราบ แต่เป็นขั้นตอนและ/หรือรอบระยะเวลาที่ไม่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และ/หรือไม่ตรงกับขั้นตอนการให้บริการและรอบระยะเวลามาตรฐานที่รายงานเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเสนอขอรับการประเมินผล

(2.3) ผู้ดูแลตัวชี้วัด และ/หรือ ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลเดิมโยกย้าย และหน่วยงานไม่มีระบบการถ่ายโอนหรือส่งมอบงาน ตลอดจนการสื่อสารทำความเข้าใจที่เพียงพอ ทำให้ผู้ดูแลตัวชี้วัด และ/หรือ ผู้จัดเก็บข้อมูลที่เข้ามารับช่วงต่อ ต้องเริ่มศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการใหม่ ทำให้ยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และมีความพร้อมของการจัดเก็บข้อมูลและการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานค่อนข้างจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลหรือรายงานผลการดำเนินงานได้ครบถ้วนและถูกต้อง

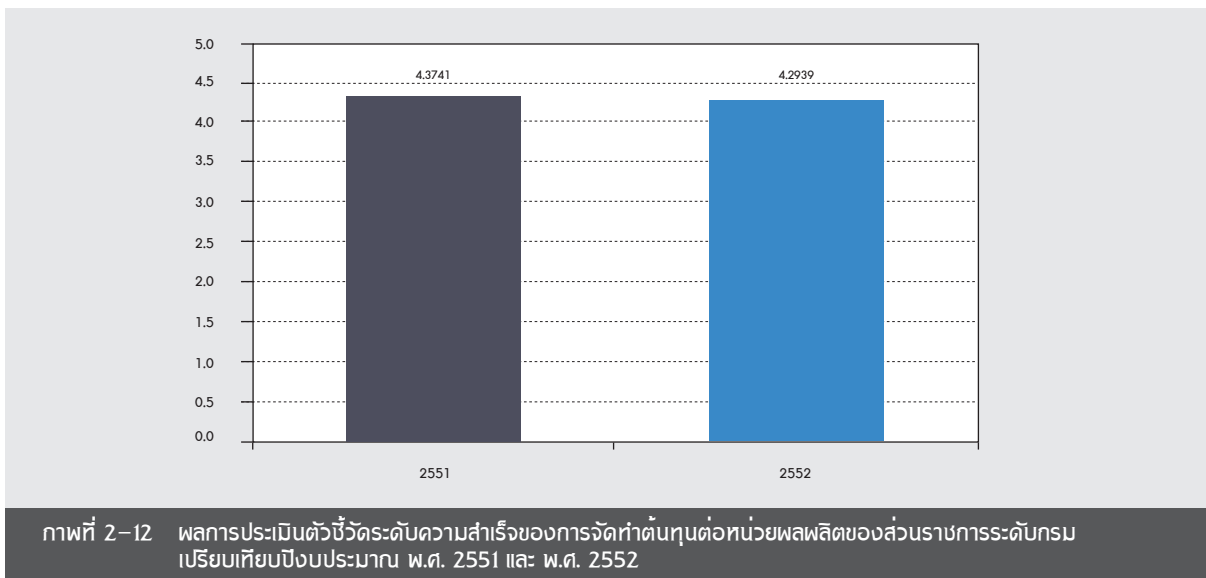
3.2 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต

1) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด : การดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเป็นการดำเนินงานเฉพาะในส่วนราชการระดับกรมซึ่งผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.2939 โดยส่วนราชการที่ได้ค่าคะแนนสูงสุดอยู่ที่ระดับ 5.0000 และส่วนราชการที่ได้ค่าคะแนนน้อยที่สุดอยู่ที่ 1.0000

2) ข้อสังเกต : การใช้ผลผลิตตามเอกสารงบประมาณมาจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตอาจไม่สอดคล้องกับผลผลิตจริงทั้งหมดของส่วนราชการ นอกจากนี้มีหลายส่วนราชการยังไม่มีมีการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตย่อย กิจกรรมย่อยทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบและวิเคราะห์สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระหว่างปีงบประมาณได้

3) จุดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551:

ถึงแม้ว่าผลการประเมินโดยเฉลี่ยของส่วนราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จะลดลงเล็กน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (ภาพที่ 2-12) แต่ส่วนราชการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตมากขึ้น เนื่องจากได้รับการอบรมและการให้การสนับสนุนทั้งด้านการให้คำปรึกษา และการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำและคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตจากกรมบัญชีกลาง ทำให้สามารถจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดได้อย่างถูกต้องมากขึ้น บางส่วนราชการสามารถนำผลการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้



3.3 ตัวชี้วัด : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน

- (1) การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
- (2) การให้คะแนนจะพิจารณาตามความสามารถในการเบิกจ่ายเมื่อเทียบกับวงเงินงบประมาณที่ได้รับ
- (3) หากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี (รายจ่ายประจำไปรายจ่ายลงทุน หรือรายจ่ายลงทุนไปรายจ่ายประจำ) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ
- (4) รายจ่ายลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่รัฐบาลจ่ายเพื่อจัดหาทรัพย์สินประเภททุน ทั้งที่มีตัวตนและทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน ตลอดจนรายจ่ายที่รัฐบาลอุดหนุนหรือโอนให้แก่บุคคล องค์กร หรือรัฐวิสาหกิจ โดยผู้รับไม่ต้องจ่ายคืนให้รัฐบาลและผู้รับนำไปใช้จัดหาทรัพย์สินประเภททุน เป็นต้น สามารถตรวจสอบได้จากรหัสงบประมาณรายจ่าย รหัสลักษณะงานตำแหน่งที่ 5 แสดงถึงลักษณะเศรษฐกิจที่สำนักงานงบประมาณกำหนดให้

1) เกณฑ์การให้คะแนน :

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

หมายเหตุ :

- (1) ระดับคะแนน 3 เท่ากับค่าเป้าหมายร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (2) การคำนวณวงเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนจะไม่รวมงบประมาณที่ส่วนราชการประหยัดได้และไม่ได้นำเงินดังกล่าวไปใช้จ่ายในการกิจหรือโครงการอื่น ๆ ต่อ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

(3) ในกรณีส่วนราชการนำเงินงบประมาณที่ประหยัดได้จากโครงการเดิมไปใช้ในโครงการอื่น ๆ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของโครงการใหม่จะนำมาใช้คำนวณอัตราการเบิกจ่ายด้วย

(4) สามารถตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการ :

ตัวชี้วัด	ผลกระทบ	จำนวนส่วนราชการ
ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	4.5000 ขึ้นไป	49
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	6
	ไม่เกิน 3.0000	84
	รวม	139

3.4 ตัวชี้วัด : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม (กรณีไม่มีงบประมาณรายจ่ายลงทุน)

การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมของส่วนราชการทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

หากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี (รายจ่ายประจำโอนไปเป็นรายจ่ายลงทุน หรือรายจ่ายลงทุนโอนไปเป็นรายจ่ายประจำ) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ

1) เกณฑ์การให้คะแนน :

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

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการ :

ตัวชี้วัด	ผลกระทบ	จำนวนส่วนราชการ
ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม	4.5000 ขึ้นไป	1
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	-
	ไม่เกิน 3.0000	2
	รวม	3

3) สรุปผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของส่วนราชการ

รายการ	วงเงินงบประมาณ	ผลการเบิกจ่าย	
		จำนวนเงิน	ร้อยละ
รายจ่ายประจำ (ล้านบาท)	1,476,124.38	1,424,050.98	96.47
รายจ่ายลงทุน (ล้านบาท)	358,997.22	272,034.60	75.78



4) ข้อสังเกต :

การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 75.78 (เป้าหมาย ร้อยละ 74) และ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม (กรณีไม่มีงบประมาณรายจ่ายลงทุน) ของส่วนราชการ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.47 (เป้าหมาย ร้อยละ 94) จะเห็นได้ว่าการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการสูงกว่าเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้เล็กน้อย และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมสูงกว่าเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้มาก ทั้งนี้ไม่นับรวมการกันเงินเหลือมปีเพราะยังไม่มีมีการเบิกจ่ายเกิดขึ้น สำหรับการเบิกจ่ายของส่วนราชการต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมีการเบิกจ่ายมากในไตรมาสที่สามและไตรมาสที่สี่ ดังนั้น ส่วนราชการจะต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้บริหารต้องเร่งรัดติดตามอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ซึ่งปัญหาอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่ คือ

(1) ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) เช่น มีผู้ยื่นข้อเสนอไม่ครบ 3 ราย หรือมีการคัดค้าน ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งบางกรณีไม่ได้เกิดจากความไม่โปร่งใสของการดำเนินงานของส่วนราชการ แต่เป็นเทคนิคของผู้เสนอราคา ทำให้ต้องเริ่มกระบวนการใหม่และเกิดความล่าช้า

(2) บางส่วนราชการที่ได้รับงบประมาณไม่ได้เป็นผู้บริหารจัดการการใช้จ่ายงบประมาณเอง โดยจะต้องตัดโอนเงินที่ได้รับส่งต่อไปให้ส่วนราชการอื่นเป็นผู้ใช้ ทำให้ไม่สามารถควบคุมหรือเร่งรัดการเบิกจ่ายได้โดยตรง

(3) บางส่วนราชการมีปัญหาการเบิกจ่ายต่อเนื่องซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ปีต่อปี เช่น ได้รับงบประมาณสำหรับก่อสร้างอาคารที่ทำการ แต่มีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณก่อนหน้า การเริ่มดำเนินการ

ก่อสร้างมีความล่าช้า ส่งผลให้ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนในปีงบประมาณปัจจุบันได้ เนื่องจากการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้

5) จุดเด่น ที่ปรับปรุงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2551: บางส่วนราชการมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณล่วงหน้ามากขึ้น

3.5 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดพลังงาน

สำนักนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) ในฐานะเจ้าภาพตัวชี้วัด ได้ติดตามผลและพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลด้านการประหยัดพลังงานของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคณะรัฐมนตรีเมื่อ 13 มีนาคม 2550 ได้เห็นชอบการประเมินผลด้านการประหยัดพลังงานของส่วนราชการให้สะท้อนกับลักษณะงานที่ปฏิบัติจริงโดยให้นำ “ค่ามาตรฐานการจัดการใช้พลังงานในส่วนราชการ” มาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลด้านการประหยัดพลังงานของส่วนราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา

1) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา :

(1) มีจำนวนหน่วยงานราชการที่รายงานผลการใช้ไฟฟ้าและน้ำมัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ทั้งหมด 64,915 หน่วยงาน (เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จำนวน 226 หน่วยงาน)

(2) หน่วยงานที่นำมาประเมินผลฯ จำนวน 10,053 หน่วยงาน ประกอบด้วย

(2.1) ส่วนราชการ 157 หน่วยงาน (ประกอบด้วย 3,803 หน่วยงานย่อย)

(2.2) จังหวัด 75 จังหวัด (ประกอบด้วย 6,012 หน่วยงานย่อย)

(2.3) สถาบันอุดมศึกษา 78 สถาบัน (ประกอบด้วย 238 หน่วยงานย่อย)

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

(3) หน่วยงานที่ได้รับการผ่อนผันไม่นำมาประเมินผลฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 54,862 หน่วยงาน ได้แก่ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานตุลาการ หน่วยงานรัฐสภา และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 23,587 แห่ง

(4) ผลคะแนนตัวชี้วัดเฉลี่ย มีค่าสูงขึ้นจาก 3.945 เป็น 4.089 คะแนน (ดีขึ้น 0.144 คะแนน) สะท้อนถึงหน่วยงานราชการมีการใช้พลังงาน “ผ่าน” เกณฑ์มาตรฐานมากขึ้น หรืออีกนัยคือมีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพดีขึ้น

(4.1) ส่วนราชการ มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 3.914 เป็น 4.104 คะแนน (ดีขึ้น 0.190 คะแนน)

(4.2) จังหวัด มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 4.443 เป็น 4.475 คะแนน (ดีขึ้น 0.032 คะแนน)

(4.3) สถาบันอุดมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 3.528 เป็น 3.689 คะแนน (ดีขึ้น 0.161 คะแนน)

(5) ส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา มีคะแนนผลประเมินตัวชี้วัดประหยัดพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ดีขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นผลมาจากหน่วยงานราชการแต่ละแห่งใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (ตารางที่ 2-1)

(5.1) ส่วนราชการ มีหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม เพิ่มขึ้น 10 หน่วยงาน และได้ต่ำกว่า 3 คะแนน ลดลง 9 หน่วยงาน

(5.2) สถาบันอุดมศึกษา มีหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม เพิ่มขึ้น 2 หน่วยงาน และได้ต่ำกว่า 3 คะแนน ลดลง 3 หน่วยงาน

(5.3) จังหวัด ส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา แต่โอกาสที่จังหวัดจะได้คะแนนเต็มมีน้อยมาก เนื่องจากแต่ละจังหวัดจะมีหน่วยงานราชการอื่น ๆ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคมาร่วมประเมินผลไม่น้อยกว่า 50 หน่วยงาน

ตารางที่ 2-1 คะแนนผลประเมินตัวชี้วัดประหยัดพลังงาน จำแนกตามระดับคะแนน และเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ระดับคะแนน	ส่วนราชการ		จังหวัด		สถาบันอุดมศึกษา	
	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2552
คะแนนเต็ม 5 คะแนน	58	68	1	0	18	20
ระหว่าง 4 - 4.999 คะแนน	59	44	67	67	19	19
ระหว่าง 3 - 3.999 คะแนน	15	22	6	6	24	25
ระหว่าง 2 - 2.999 คะแนน	9	4	1	2	3	0
ระหว่าง 1 - 1.999 คะแนน	3	7	0	0	0	4
ระหว่าง 0 - 0.999 คะแนน	20	12	0	0	14	10
รวม (หน่วยงาน)	158	157	75	75	78	78

หมายเหตุ

ระดับคะแนน 1 - 2 เป็นการพิจารณาผลปฏิบัติด้านกระบวนการ

ระดับคะแนน 3 - 5 เป็นการพิจารณาผลปฏิบัติด้านการใช้ไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิง

2552



สรุประดับคะแนนตัวชี้วัดฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (ด้านไฟฟ้า) ดีขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

- (1) ส่วนราชการ มีหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม หรือใช้ไฟฟ้าไม่เกินค่ามาตรฐาน เพิ่มขึ้น 0.5%
- (2) จังหวัด มีหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม เพิ่มขึ้น 3.2%
- (3) สถาบันอุดมศึกษา มีหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม เพิ่มขึ้น 9.7%

สรุปปริมาณการใช้ไฟฟ้า รวมทุกหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

(1) ปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวมทุกหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีค่าน้อยกว่าผลรวมของค่ามาตรฐาน 32.1%

(2) ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า มากกว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 (ปีฐาน) ประมาณ 58.43 ล้านหน่วย หรือคิดเป็น 2.3%

(2.1) ส่วนราชการ มีปริมาณการใช้ไฟฟ้า ลดลงจากปีงบประมาณ 2546 ประมาณ 97.65 ล้านหน่วย หรือคิดเป็น 6.7% เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านภารกิจของส่วนราชการ มีแนวโน้มจะใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 1.7%

(2.2) จังหวัด มีปริมาณการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2546 คิดเป็น 8.6% เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านภารกิจของจังหวัดมีแนวโน้มจะใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 17.4%

(2.3) สถาบันอุดมศึกษา มีปริมาณการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2546 ประมาณ 15.5% เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านภารกิจของสถาบันอุดมศึกษามีแนวโน้มจะใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 16.1%

สรุประดับคะแนนตัวชี้วัดฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (ด้านน้ำมัน) ดีขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

- (1) ส่วนราชการ เป็นกลุ่มเดียวที่สัดส่วนหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม ลดลง 2.0%
- (2) จังหวัด มีหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็มหรือใช้น้ำมันต่ำไม่เกินค่ามาตรฐาน เพิ่มขึ้น 3.1%
- (3) สถาบันอุดมศึกษา มีหน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม เพิ่มขึ้น 4.6%

สรุปปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง รวมทุกหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2552

(1) ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง รวมทุกหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีค่าน้อยกว่าผลรวมของค่ามาตรฐาน 23.4%

(2) ปริมาณการใช้พลังงานน้ำมันเชื้อเพลิง น้อยกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 (ปีฐาน) ประมาณ 62.55 ล้านลิตร หรือคิดเป็น 29.7% ทั้งนี้ จังหวัด มีปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2546 ประมาณ 2.85 ล้านลิตร หรือคิดเป็น 7.5% เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านภารกิจของจังหวัดมีแนวโน้มจะใช้น้ำมันเชื้อเพลิง เพิ่มขึ้น 1.7% อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของจังหวัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 40.67 ล้านลิตร ยังต่ำกว่าค่ามาตรฐาน 34.5%

(3) การดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2552 สามารถประหยัดไฟฟ้าได้ 35.33 ล้านหน่วย คิดเป็นเงิน 88.3 ล้านบาท และประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงได้ 199.38 ล้านลิตร คิดเป็นเงิน 4,984 ล้านบาท หรือคิดเป็นเงินที่ประหยัดได้รวมทั้งสิ้น 5,073 ล้านบาท

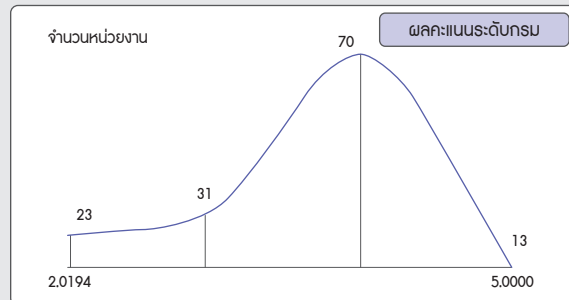
4. มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรการ ในปี พ.ศ. 2552 ได้ใช้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดในมิติที่ 4 (ด้านการพัฒนาองค์กร) ซึ่งมุ่งเน้นให้ส่วนราชการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยกรอบการบริหารจัดการ 7 ด้าน (หมวด) คือ

- 1) การนำองค์กร
- 2) การวางแผนยุทธศาสตร์
- 3) การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- 6) การจัดการกระบวนการ
- 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งมีผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (ภาพที่ 2-13) ดังนี้

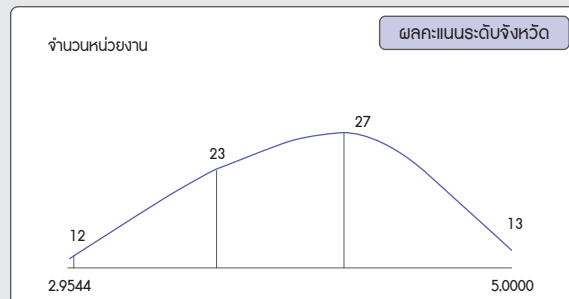
ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

1) สรุปผลการประเมิน :

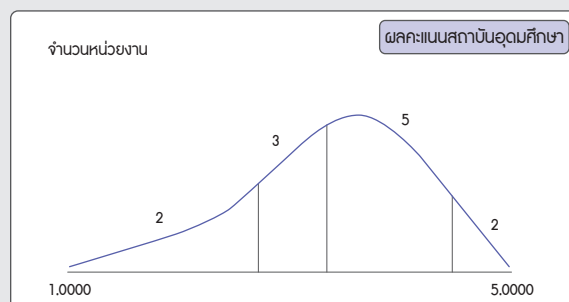
(1) ส่วนราชการระดับกรม ค่าเฉลี่ย 4.1658
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.6419



(2) ส่วนราชการระดับจังหวัด ค่าเฉลี่ย 3.8795
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.3644



(3) สถาบันอุดมศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.1270
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5399



ภาพที่ 2-13 แสดงผลคะแนนระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา :

(1) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนางองค์การ ซึ่งมุ่งเน้นให้ส่วนราชการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยกรอบการบริหารจัดการ 7 ด้าน (หมวด) คือ 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนยุทธศาสตร์ 3) การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

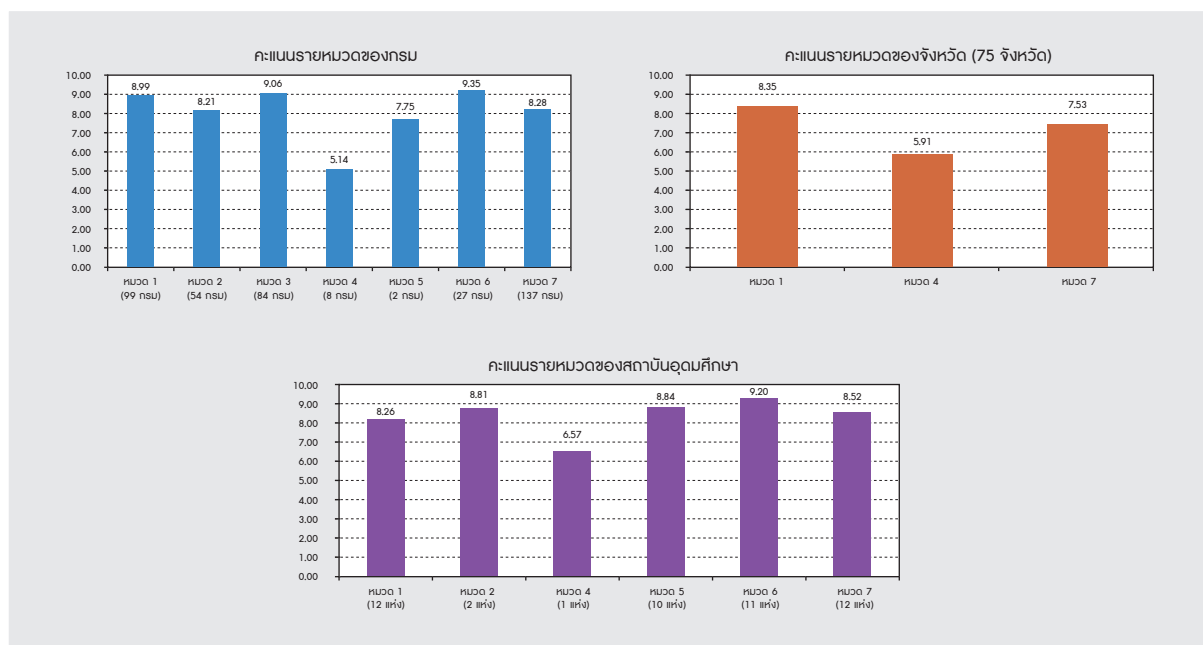
(2) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) เพื่อเป็นกรอบการประเมินความสำเร็จของการพัฒนางองค์การ และให้ส่วนราชการทำแผนพัฒนางองค์การในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เป็นรายหมวดจำนวน 2 หมวด ทั้งนี้ แบ่งเป็นหมวดภาคบังคับ (กำหนดให้กรมดำเนินนโยบาย ดำเนินการพัฒนางองค์การในหมวด 2 และกรมด้านบริการ หมวด 3) และหมวดภาคสมัครใจ (กรมดำเนินนโยบาย ควรพัฒนางองค์การในหมวด 1 หรือ 4 และกรมด้านบริการ ควรพัฒนางองค์การในหมวด 1 หรือ 6 เป็นลำดับต้น ๆ) สำหรับจังหวัดให้ดำเนินการในหมวด 1 และ 4 และสถาบันอุดมศึกษา กำหนดให้หมวด 1 เป็นหมวดบังคับ และให้เลือกหมวดสมัครใจจำนวนอีก 2 หมวด



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

3) ผลคะแนน :

คะแนนรายหมวดของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กรมและสถาบันอุดมศึกษามีคะแนนในหมวดที่ 6 สูงสุด ส่วนจังหวัดมีคะแนนในหมวดที่ 1 สูงสุด (ภาพที่ 2-14)



หมวด 1 การนำองค์กร
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

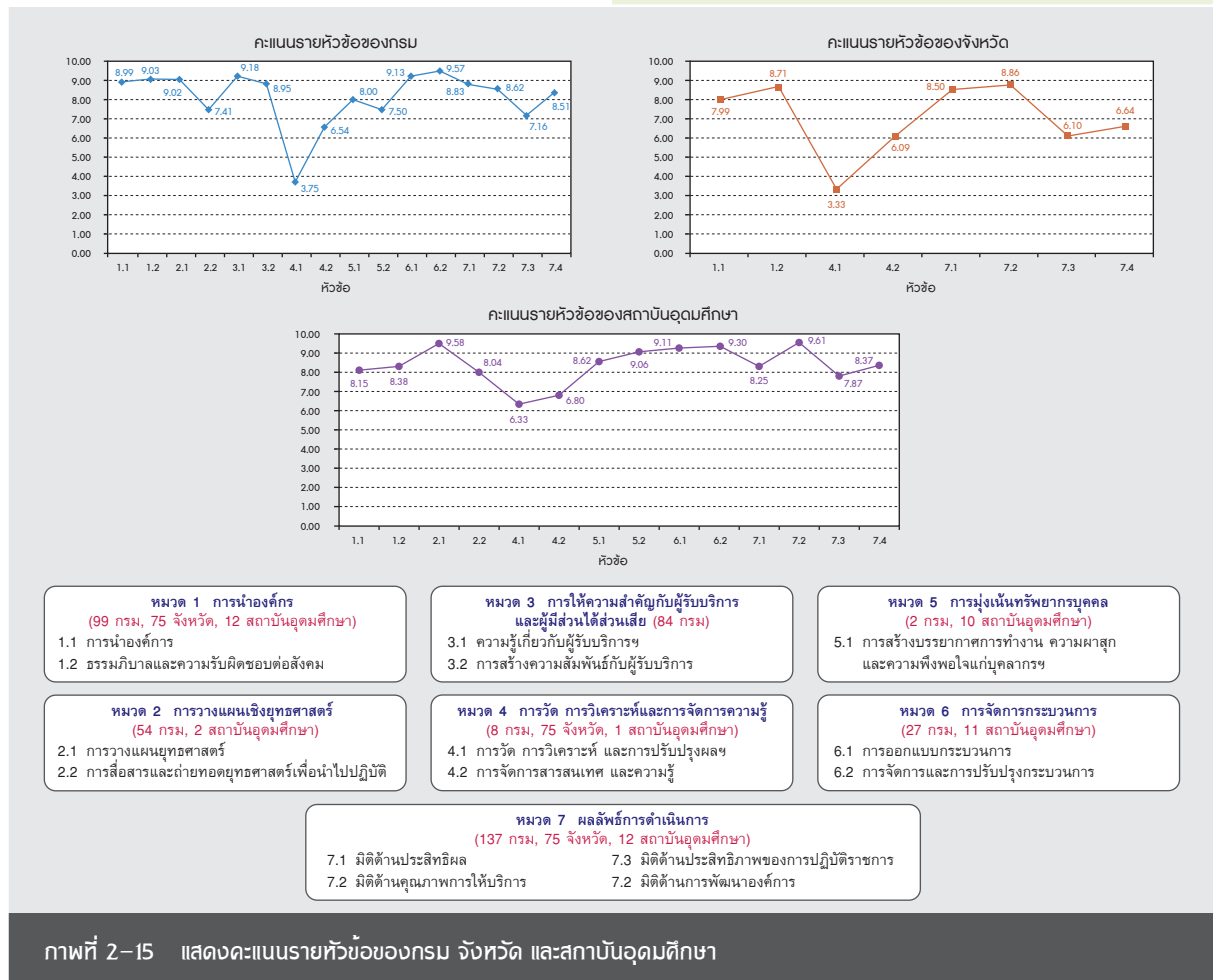
ภาพที่ 2-14 แสดงคะแนนรายหมวดของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

4) ภาพรวมของการบริหารจัดการของส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา :

ส่วนราชการสามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวด 6 การจัดการกระบวนการได้ดีที่สุด รองลงมา คือ หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับหมวดที่มีผลการดำเนินการในระดับต่ำสุด คือ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ซึ่งผลมีความสอดคล้องกันทั้งระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา (ภาพที่ 2-15) ทั้งนี้ มีรายละเอียดการดำเนินการในแต่ละหมวด ดังนี้

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



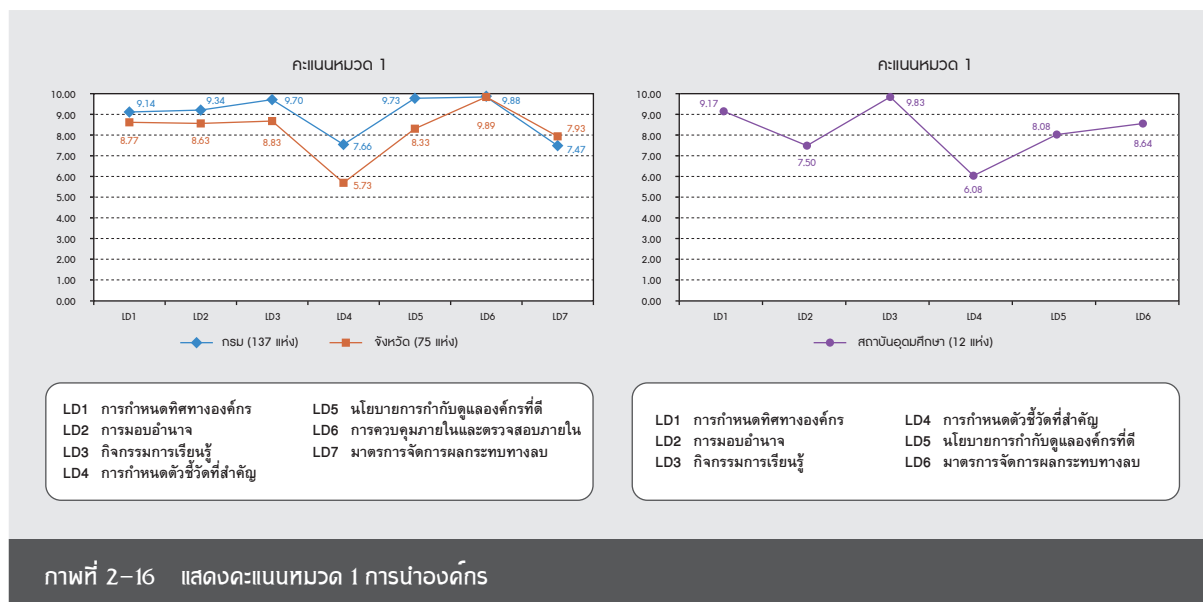
(1) การนำองค์กร ผู้บริหารของส่วนราชการในปัจจุบันมีบทบาทในการนำองค์กร มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ การสื่อสารสร้างความร่วมมือร่วมใจ และความผูกพันภายในองค์กรได้ในระดับที่ดี แต่ประเด็นที่ส่วนราชการยังให้ความสำคัญไม่มากนัก คือ เรื่องการกำหนดตัวชี้วัดสำคัญพร้อมระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการ

ทบทวนมาปรับปรุงการดำเนินการ รวมถึงประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญที่ร่วมกับระบบติดตามประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น และควรคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากนโยบายหรือมาตรการต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมให้มากขึ้น (ภาพที่ 2-16)

2552

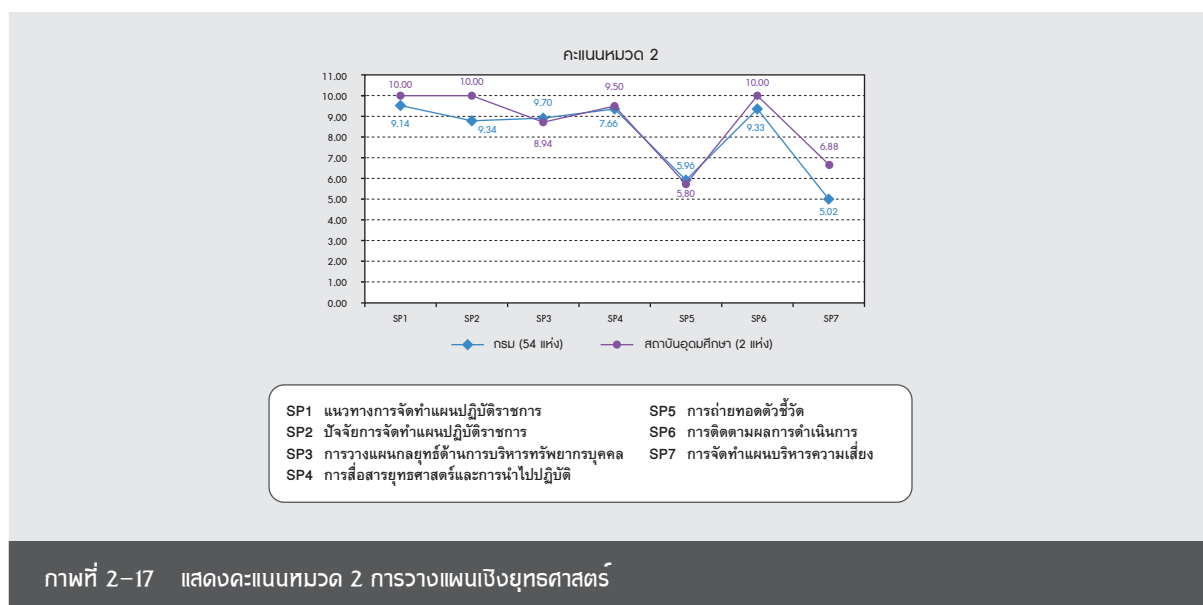


แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง



(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นหมวดที่ กรม และสถาบันอุดมศึกษามีระดับการบริหารจัดการ อยู่ระดับดี แม้จะมีปัญหาเรื่องการนำไปสู่การ ปฏิบัติอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องการถ่ายทอดตัวชี้วัด และเป้าหมายระดับองค์การสู่หน่วยงานและระดับ บุคคล การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานยังไม่สอดคล้อง

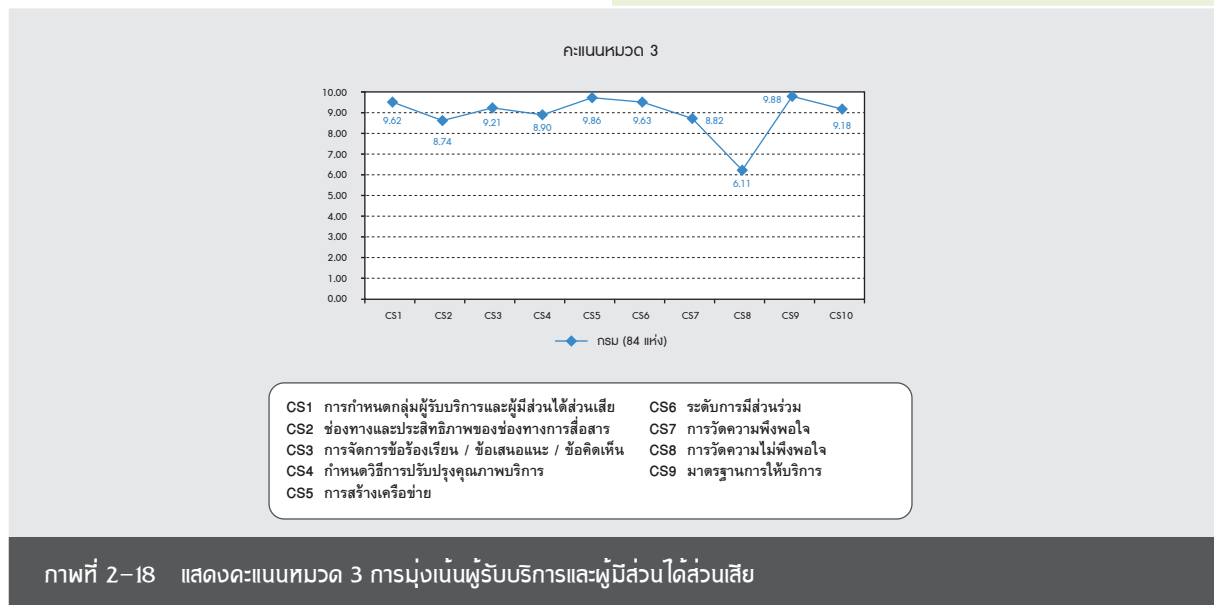
กับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ ส่วนราชการควร ให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงที่ครอบคลุมเชิงยุทธศาสตร์ ด้านธรรมาภิบาล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านกระบวนการ เพื่อเป็นการเตรียมรองรับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่จะ เกิดขึ้น (ภาพที่ 2-17)



ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

(3) การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการได้ตระหนักถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับดีมาก แต่ยังให้ความสำคัญไม่มากนักในเรื่องการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุง

การบริการให้ดีขึ้น และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ดังนั้น ส่วนราชการจึงควรนำแนวคิดเรื่อง Customer Relationship Management - CRM มาประยุกต์ใช้ในภาคราชการให้มากขึ้นนั่นเอง (ภาพที่ 2-18)



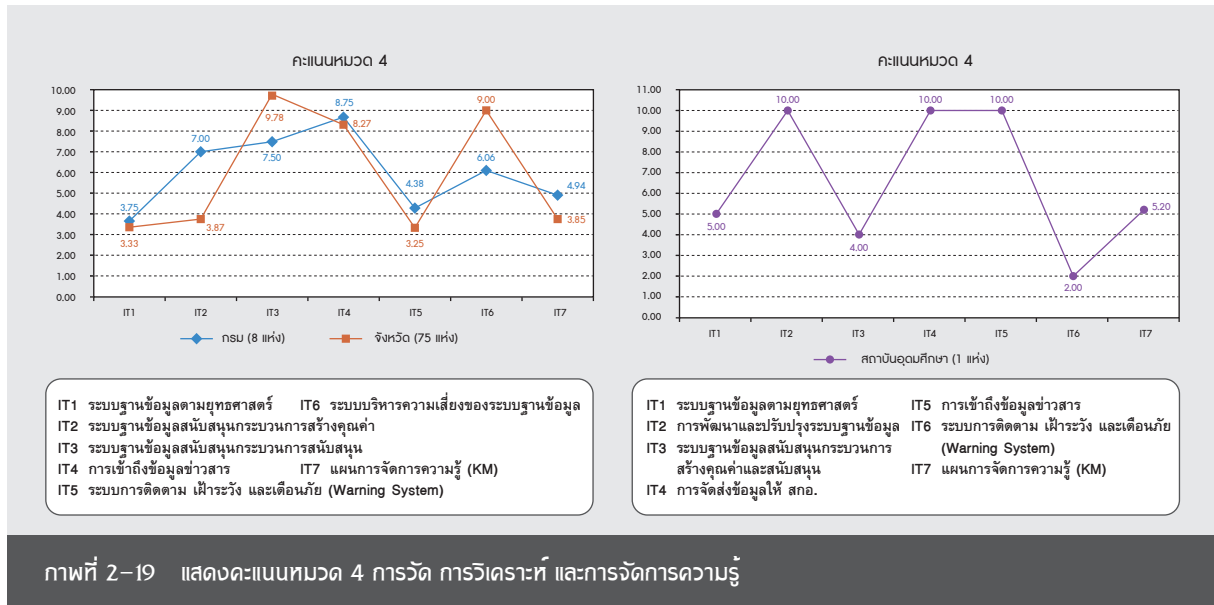
(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผลการดำเนินการในเรื่องการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ของทั้งส่วนราชการระดับกรม และระดับจังหวัดต่างก็มีคะแนนหัวข้อนี้ต่ำที่สุด โดยมีสถาบันอุดมศึกษาที่เลือกดำเนินการเพียง 1 แห่ง ซึ่งผลการดำเนินการในรายหมวดและรายหัวข้ออยู่ในระดับต่ำสุดเช่นเดียวกัน แต่ประเด็นที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินการได้ดี คือ เรื่องการจัดทำ

ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และบุคลากร ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาส่วนราชการได้มีการส่งเสริมการจัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ อย่างต่อเนื่อง แต่ประเด็นสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผล เนื่องจากระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย (ภาพที่ 2-19)

2552

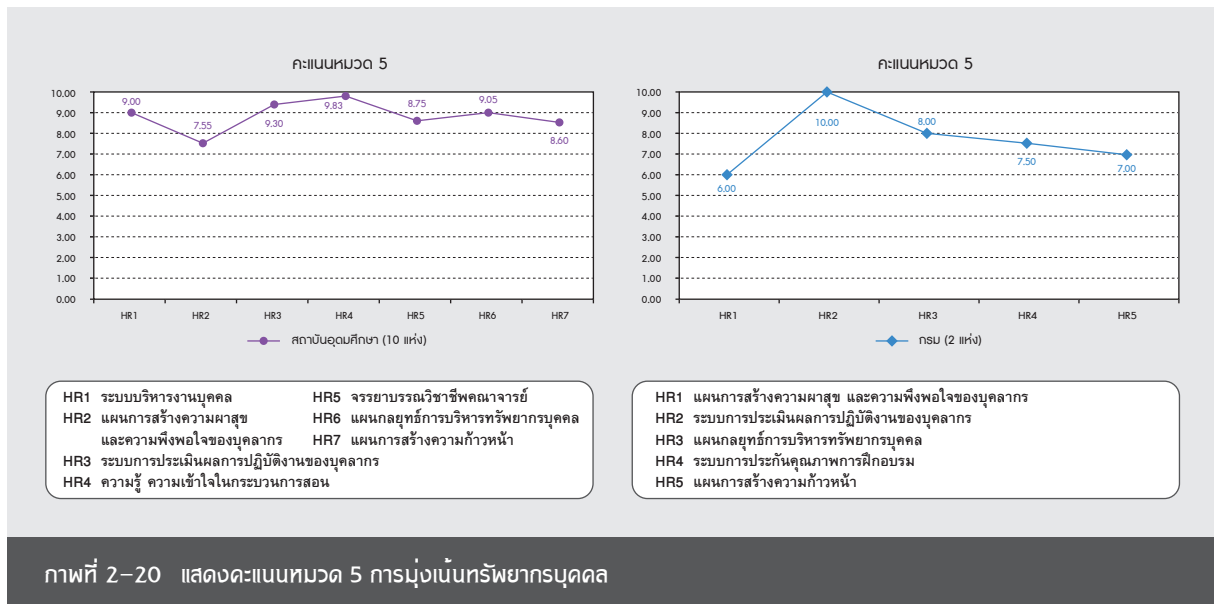


แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง



(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีผลการดำเนินการของส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาอยู่ในระดับดี ซึ่งผลดังกล่าวอาจไม่ใช่ภาพรวมของส่วนราชการ เนื่องจากมีส่วนราชการที่เลือกหมวดนี้เพียง 2 ส่วนราชการ ในขณะที่

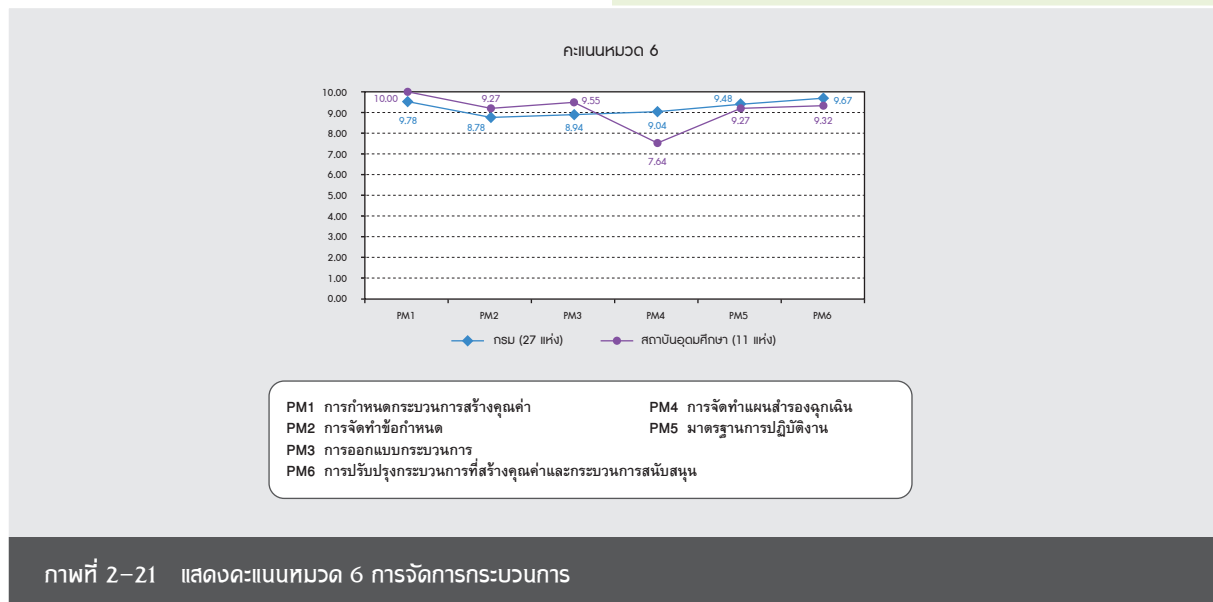
สถาบันอุดมศึกษา มีการเลือกดำเนินการในหมวดนี้เป็นส่วนมาก อย่างไรก็ตาม พบว่า การดำเนินการยังมีจุดอ่อนอยู่ที่การสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้กับบุคลากร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ (ภาพที่ 2-20)



ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

(6) การจัดการกระบวนการ เป็นหมวดที่ส่วนราชการทั้งระดับกรม และสถาบันอุดมศึกษามีผลการดำเนินการอยู่ในระดับดีและสูงกว่าหมวดอื่น ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการจัดการ

กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการดำเนินการ เพื่อส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณค่าให้กับประชาชนผู้รับบริการ (ภาพที่ 2-21)



(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

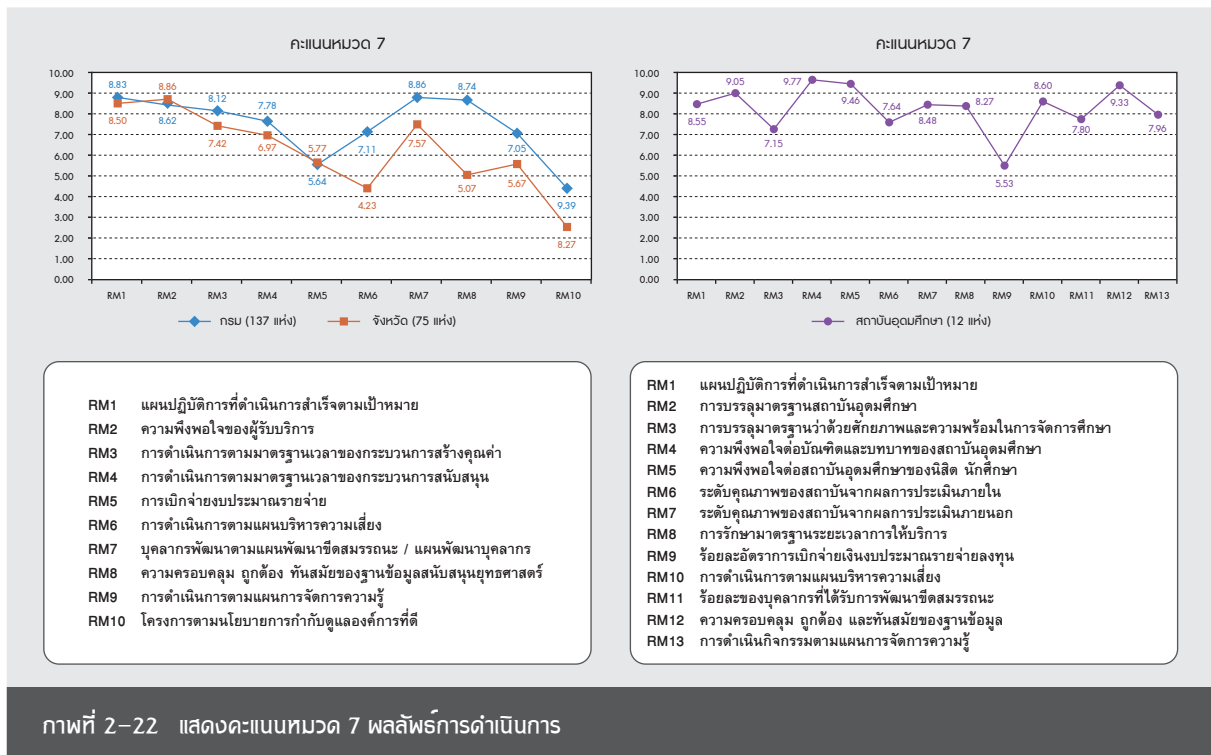
ส่วนราชการระดับกรมมีผลความสำเร็จของโครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีอยู่ในระดับที่สูงสุด และมีผลสำเร็จของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายอยู่ในระดับต่ำสุด ในขณะที่ส่วนราชการระดับจังหวัดมีผลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด และมีผลด้านการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำสุด ทั้งนี้

เมื่อพิจารณาผลคะแนนรายหัวข้อของกรมและจังหวัดพบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของส่วนราชการระดับกรมมีระดับที่ดีกว่าด้านอื่น ๆ และผลคะแนนตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการสำหรับส่วนราชการระดับจังหวัดมีระดับที่ดีกว่าด้านอื่น ๆ ในขณะที่ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการจะมีผลดำเนินการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งส่วนราชการระดับกรมและระดับจังหวัด (ภาพที่ 2-22)

2552



แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง



สำหรับสถาบันอุดมศึกษา หากพิจารณาผลคะแนนแยกตามรายมิติ พบว่ามีผลคะแนนตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมา เป็นด้านการพัฒนาองค์กร ด้านประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการต่ำที่สุด ตามลำดับ โดยมีคะแนนร้อยละความพึงพอใจต่อบัณฑิตและบทบาทของสถาบันอุดมศึกษามากที่สุด ในขณะที่มีผลสำเร็จของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายอยู่ในระดับต่ำสุด

(8) จุดเด่น :

(8.1) การผลักดันการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการผ่านตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ซึ่งให้น้ำหนักถึงร้อยละ 20 โดยส่วนราชการระดับกรม และจังหวัดมีน้ำหนักถึงร้อยละ 20 และสถาบันอุดมศึกษาน้ำหนักร้อยละ 30 นอกจากนี้กรอบการประเมินองค์กรที่นำมาใช้ครอบคลุมทุกด้าน ทำให้ส่วนราชการและผู้บริหารตระหนักและตื่นตัวในการพัฒนาองค์กรมากยิ่งขึ้น

(8.2) ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารงาน โดยเน้นการบูรณาการตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรนำมาผนวกเข้ากับตัวชี้วัดนี้ รวมทั้งส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการเพื่อทำให้การบริหารจัดการมีระบบแบบแผน (Approach) นำไปใช้อย่างทั่วถึง (Deployment) เกิดการเรียนรู้ (Learning) และบูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกัน (Integration)

(9) ข้อควรปรับปรุง :

(9.1) ส่วนราชการเห็นว่าการดำเนินการตามแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีประโยชน์อย่างมากและควรดำเนินการต่อเนื่อง แต่ต้องการการสนับสนุนด้านองค์ความรู้มากขึ้น เช่น การบริหารความเสี่ยง การจัดการความรู้ การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และการจัดการสารสนเทศ เป็นเครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ ซึ่งส่วนราชการมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในวงจำกัด หรือมีความเข้าใจแต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

(9.2) ส่วนราชการมอบหมายผู้รับผิดชอบหรือทีมงานไม่เหมาะสมและมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ รวมทั้งไม่มีระบบการถ่ายทอดหรือถ่ายโอนงานที่ดีเพียงพอ ทำให้ต้องเริ่มต้นใหม่อยู่เสมอ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

(9.3) ส่วนราชการควรให้ความสำคัญกับการวัดและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย ทั้งนี้ ควรมุ่งเน้นการนำแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงควรลงมาร่วมติดตามและให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

(9.4) ควรปรับปรุงการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านกระบวนการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงปัจจัยและความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงาน วัตถุประสงค์และนโยบาย แล้วพิจารณาหาแนวทางป้องกันและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

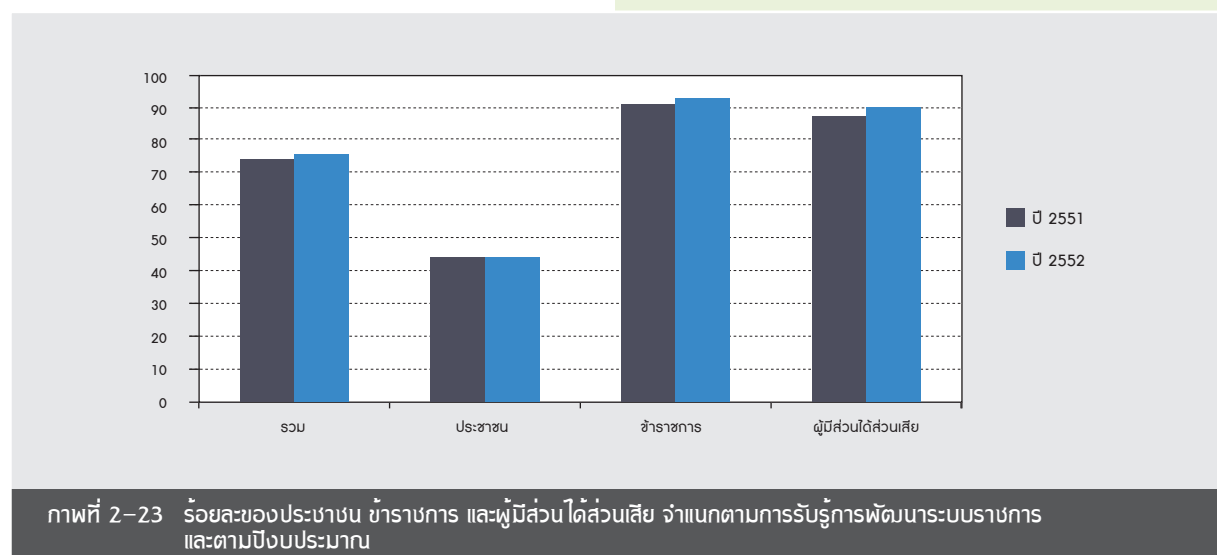
กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า ผลการดำเนินการในการพัฒนาองค์การทั้งส่วนราชการ จังหวัด และ

สถาบันอุดมศึกษาได้นำเทคนิคบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้บริหารตระหนักและตื่นตัวในการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น สามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการได้ในระดับหนึ่งแล้ว และมีจุดเด่นสามารถดำเนินการได้อย่างดีในด้านการจัดการกระบวนการและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (กรณีสถาบันอุดมศึกษา) ซึ่งส่งผลให้ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ดีด้วย แต่ยังมีจุดอ่อนในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

2.1.6 ความคิดเห็นของประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม

จากการสำรวจการรับรู้ การเข้าใจ และความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ¹ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ การตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ การพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์การ และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล โดยมีผลการสำรวจที่สำคัญดังนี้

1. การรับรู้การพัฒนาระบบราชการ



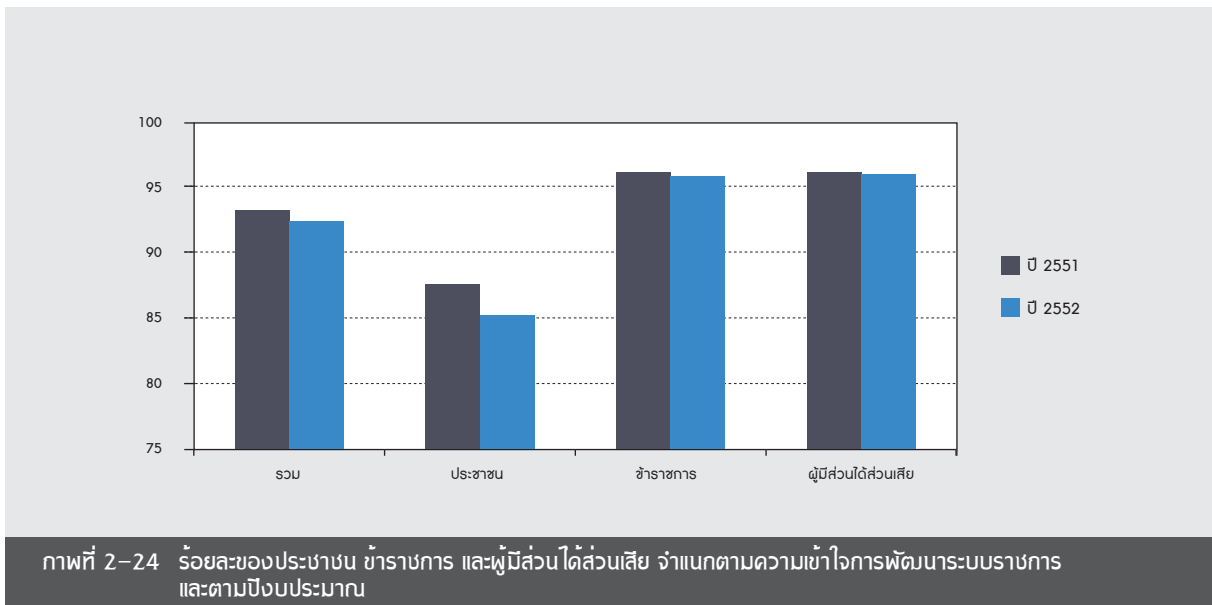
¹ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการสำรวจ โดยมีประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้รวม 25,585 คน ที่ให้ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ



ผลการสำรวจ พบว่า โดยรวมแล้วผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อเปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กับ พ.ศ. 2551 แล้ว มีสัดส่วนผู้ที่รับรู้การพัฒนาระบบราชการ² ที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มข้าราชการมีสัดส่วนผู้ที่รับรู้การพัฒนาระบบราชการสูงสุด คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 รับรู้ ร้อยละ 92.8 และปี พ.ศ. 2551 รับรู้ ร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 รับรู้ ร้อยละ 90.0 และปี พ.ศ. 2551 รับรู้ ร้อยละ 87.4 ในขณะที่ประชาชนมีผู้ที่รับรู้การพัฒนาระบบราชการน้อยที่สุด โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 รับรู้ ร้อยละ 44.3 และปี พ.ศ. 2551 รับรู้ ร้อยละ 44.4 (ภาพที่ 2-23)

2. การเข้าใจการพัฒนาระบบราชการ

จากการเปรียบเทียบความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการหรือประโยชน์ของการพัฒนาระบบราชการในประเด็นย่อยของ 4 ประเด็นหลัก ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กับ พ.ศ. 2551 และระหว่างกลุ่ม พบว่า มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเข้าใจสูงสุด คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เข้าใจ ร้อยละ 96.1 และปี พ.ศ. 2551 เข้าใจ ร้อยละ 96.2 รองลงมาเป็นกลุ่มข้าราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เข้าใจ ร้อยละ 95.9 และปี พ.ศ. 2551 เข้าใจ ร้อยละ 96.1 ส่วนประชาชนนั้น พบว่า มีความเข้าใจการพัฒนาระบบราชการต่ำกว่าสองกลุ่มดังกล่าวเล็กน้อย คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เข้าใจ ร้อยละ 85.2 และปี 2551 เข้าใจ ร้อยละ 87.6 (ภาพที่ 2-24)



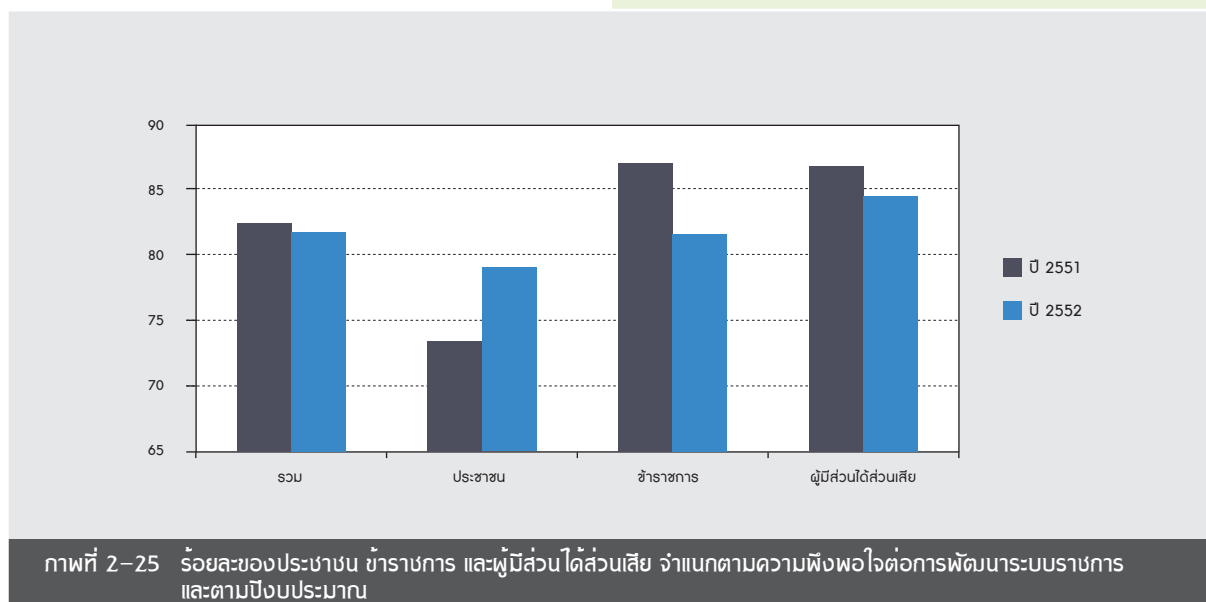
3. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ

เมื่อประเมินความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยการเปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กับ พ.ศ. 2551 พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากกว่าอีกสองกลุ่ม คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีความพึงพอใจ ร้อยละ 84.6 และปี พ.ศ. 2551 ร้อยละ 86.9 รองลงมาเป็น

กลุ่มข้าราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีความพึงพอใจ ร้อยละ 81.7 และปี พ.ศ. 2551 ร้อยละ 87.1 ส่วนประชาชนนั้น พบว่า มีความพึงพอใจการพัฒนาระบบราชการต่ำกว่าสองกลุ่มดังกล่าวเล็กน้อย คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีความพึงพอใจ ร้อยละ 79.1 และปี พ.ศ. 2551 ร้อยละ 73.5 (ภาพที่ 2-25)

² ผู้ที่รับรู้การพัฒนาระบบราชการในการประเมินครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่รับรู้การพัฒนาระบบราชการในประเด็นย่อยต่าง ๆ ของ 4 ประเด็นหลัก ไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



สำหรับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กับ พ.ศ. 2551 ของทั้งสามกลุ่มแล้ว โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนช่วง 4.21 - 5.00 คะแนนพอใจมากที่สุด ช่วง 3.41 - 4.20 คะแนนพอใจมาก ช่วง 2.61 - 3.40 คะแนนพอใจปานกลาง ช่วง 1.81 - 2.60 คะแนนพอใจน้อย และ ช่วง 1.00 - 1.80 คะแนนพอใจน้อยที่สุด พบว่า กลุ่มประชาชนมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจปี พ.ศ. 2552 สูงกว่า ปี พ.ศ. 2551 คือ 3.31 และ 3.28

ส่วนข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจปี พ.ศ. 2552 ต่ำกว่าปี พ.ศ. 2551 ข้าราชการ ปี พ.ศ. 2552 มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 ส่วนปี พ.ศ. 2551 มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2552 มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 ส่วนปี พ.ศ. 2551 มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 (ตารางที่ 2-2)

เมื่อประเมินความพึงพอใจตามหลักเกณฑ์ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้งสามกลุ่ม 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 2-2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ ของประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามปีงบประมาณ

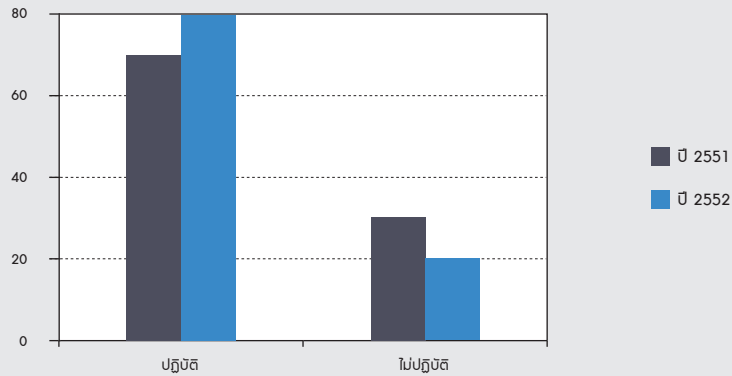
กลุ่มเป้าหมาย	คะแนนเฉลี่ย	
	2551	2552
ประชาชน	3.28	3.31
ข้าราชการ	3.57	3.46
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.59	3.55
รวมเฉลี่ย	3.48	3.44

2552



แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4. การนำแนวทางการพัฒนาระบบราชการไปปฏิบัติ (เฉพาะกลุ่มข้าราชการ)



ภาพที่ 2-26 จำนวนและร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการนำแนวทางการพัฒนาระบบราชการไปปฏิบัติและตามปีงบประมาณ

ในการพัฒนาระบบราชการนั้น ข้าราชการเป็นกลุ่มที่ต้องนำแนวทางการพัฒนาระบบราชการไปปฏิบัติ ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.0 นำแนวทางการพัฒนาระบบราชการไปปฏิบัติ และเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กับ พ.ศ. 2551 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีการนำไปปฏิบัติมากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (ภาพที่ 2-26)

5. ข้อเสนอแนะ

การรับรู้ การเข้าใจ และความพึงพอใจของ ประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ โดยรวมเฉลี่ยแล้วอยู่ในเกณฑ์ดี มีข้อสังเกตว่า กลุ่มประชาชนยังมีการรับรู้ การพัฒนาระบบราชการน้อยกว่าร้อยละห้าสิบ

ประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นประมาณร้อยละ 21.91 18.26 และ 43.84 ตามลำดับ หรือเฉลี่ยประมาณร้อยละ 28.0 ว่า อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการให้หลากหลาย และอยากเห็นข้าราชการทำงานในลักษณะ ดังต่อไปนี้



ข้าราชการที่คนไทยอยากได้

ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบ
บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.2 การผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทย

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) มุ่งส่งเสริมให้ภาคราชการเป็นองค์กรที่มีความพร้อม 4 ด้าน คือ ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง เก่ง ดี และมีส่วนร่วม ในช่วงที่ผ่านมา ก.พ.ร. ได้ดำเนินการหลายประการเพื่อผลักดันให้ระบบราชการไทยก้าวไปข้างหน้า ดังนี้

2.2.1 การยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

1. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริม และสนับสนุนให้ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น มาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2552 ได้ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยมีผลการดำเนินการสรุปได้ ดังนี้

1.1 การมอบอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 ได้ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทน ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่า

ความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนำไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ รวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น

1.2 การกำหนดให้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้มุ่งเน้นให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในกระบวนการหลักของหน่วยงานให้สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นการจัดทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบการบริหารจัดการภาครัฐ (Benchmarking) เพื่อสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการบริการให้สูงขึ้น

ผลที่เกิดขึ้นนับแต่คณะรัฐมนตรีมีมติให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 - 50 และขยายผลให้ครบทุกกระบวนการในปี พ.ศ. 2550 ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เพิ่มความเข้มโดยกำหนดให้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ” เพื่อกระตุ้นส่วนราชการให้เพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงบริการ ส่งผลให้มีการดำเนินการปรับปรุงบริการต่อเนื่องมาตลอดระยะเวลา 7 ปี นับแต่ ปี พ.ศ. 2546 ถึง พ.ศ. 2552 และมีส่วนราชการได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดขึ้นจำนวนมาก (ตารางที่ 2-3)

2552

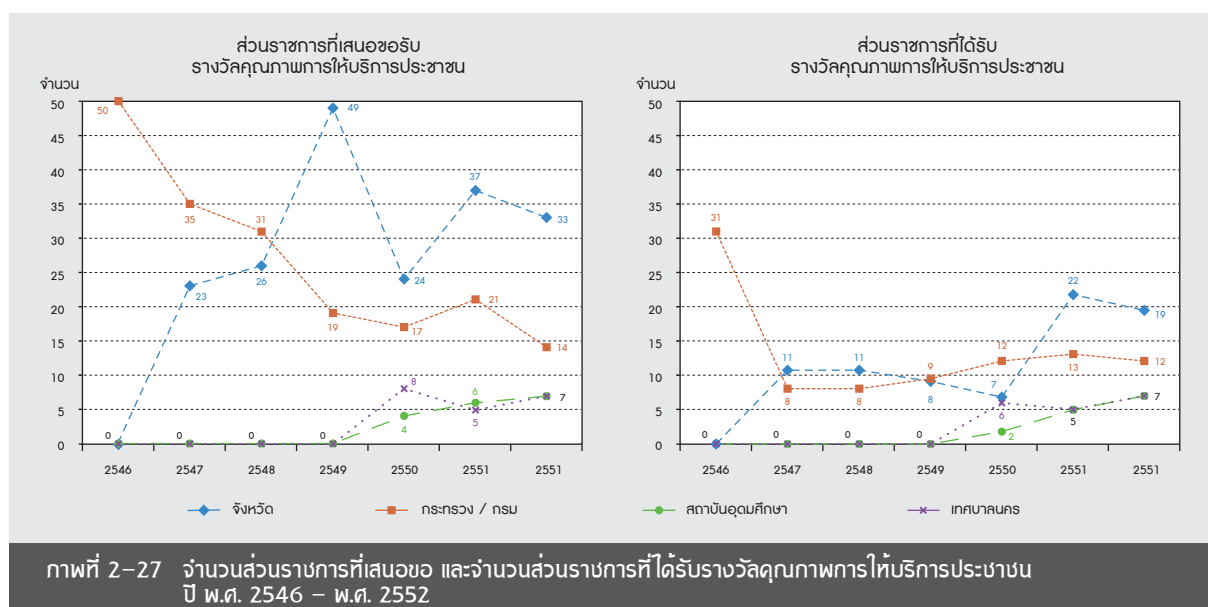


แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

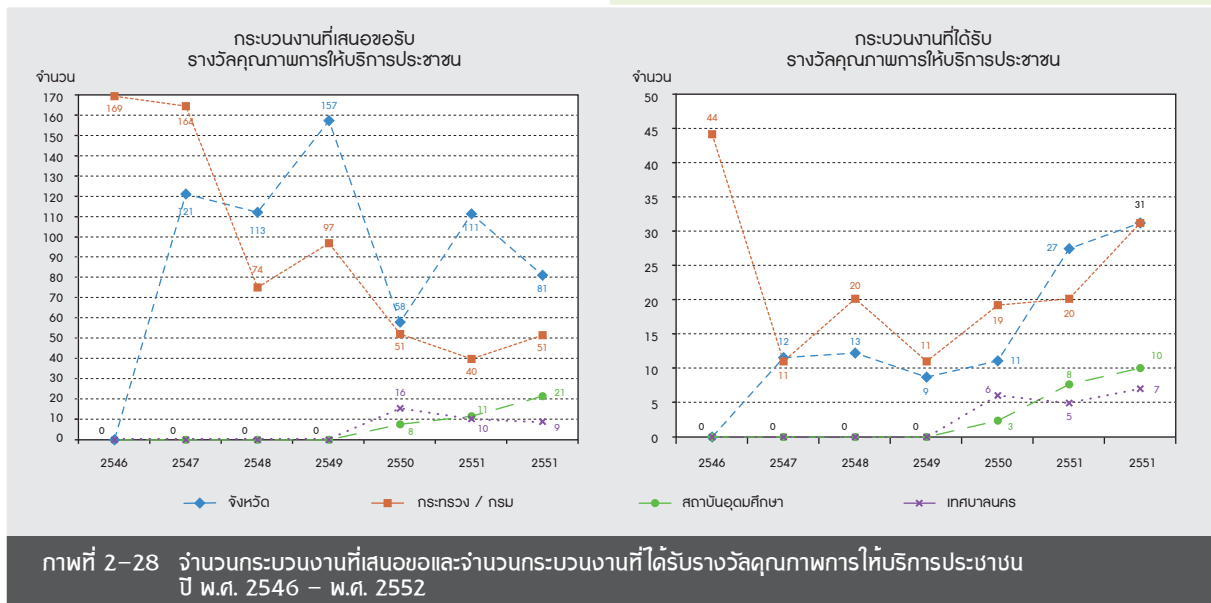
ตารางที่ 2-3 ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการและได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ปี พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2552

ปี พ.ศ.	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
2552	61	162	45	79
รวม	1,421 กระบวนงาน		259 กระบวนงาน	

ทั้งนี้ ได้ขยายผลไปยังหน่วยงานทางการศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 โดยตลอดระยะเวลา 7 ปีที่ผ่านมา มีหน่วยงานเสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เฉลี่ยปีละ 58 หน่วยงาน รวม 1,421 กระบวนงาน และในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนหน่วยงานเสนอขอรับรางวัล จำนวน 61 หน่วยงาน รวม 162 กระบวนงาน มีหน่วยงานที่ได้รับรางวัล 45 หน่วย และกระบวนงานที่ได้รับรางวัล จำนวน 79 กระบวนงาน และพบว่า หน่วยงานที่เสนอขอรับรางวัล ส่วนใหญ่จะเป็น “จังหวัด” และนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา จำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัล มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกหน่วยงาน ทั้งส่วนราชการ จังหวัด สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ปี พ.ศ. 2552 เป็นปีที่มีจำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัลมากที่สุดถึง 79 กระบวนงาน (ภาพที่ 2-27 และภาพที่ 2-28)



ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



1.3 การพัฒนาเพื่อลดขั้นตอนในงานที่ต้องทำร่วมกันของส่วนราชการ ซึ่งเป็นการร่วมกันกำหนดระยะเวลาการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้มีการบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือ (MOU) ในการกำหนดวิธีปฏิบัติร่วมกัน เช่น กรณีการสร้าง “กระบวนงานการขออนุญาตที่ดินสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน เพื่อให้ทบวงการเมืองใช้ประโยชน์ในราชการ” เกี่ยวกับการขออนุญาตที่ดินสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน ระหว่างกรมที่ดินกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 11 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมพัฒนาที่ดิน สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และสำนักกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

1.4 การพัฒนาศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ซึ่งได้กำหนดให้ “ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม” เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับในทุกกระทรวงและจังหวัด มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และ พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2552 ได้กำหนด

ให้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน” เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากศูนย์บริการร่วม ทำให้มีการตั้งศูนย์บริการร่วมหรือ Services Link: SL ในแหล่งชุมชนหรือในย่านการค้า และเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2551 มีศูนย์บริการร่วม 102 แห่ง และเคาน์เตอร์บริการประชาชน 17 แห่ง และมีศูนย์บริการร่วมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ 19 แห่ง เคาน์เตอร์บริการประชาชน 9 แห่ง โดยศูนย์บริการร่วม 10 แห่ง และเคาน์เตอร์บริการประชาชน 7 แห่ง ได้รับรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วมและรางวัลมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามลำดับ และในปี พ.ศ. 2552 มีศูนย์บริการร่วม 94 และเคาน์เตอร์บริการประชาชน 19 แห่ง และมีศูนย์บริการร่วมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ 6 แห่ง เคาน์เตอร์บริการประชาชน 4 แห่ง โดยศูนย์บริการร่วม 3 แห่ง และ เคาน์เตอร์บริการประชาชน 3 แห่ง ได้รับรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วมและรางวัลมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามลำดับ



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



ศูนย์บริการร่วมกระทรวงคมนาคม



ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน One Start One Stop Investment Center

ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน¹ หรือ One Start One Stop Investment Center: OSOS ซึ่งเกิดจากการที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายให้จัดตั้งศูนย์ประสานการบริการฯ ขึ้นภายในปี พ.ศ. 2552 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดศูนย์ประสานการบริการนี้ขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักลงทุนเป็นเป้าหมายสำคัญและเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ไทยในการรองรับการลงทุน ศูนย์ประสานการบริการฯ มีลักษณะเป็นศูนย์บริการร่วมของหลายกระทรวง หลายหน่วยงานของรัฐที่สามารถเชื่อมโยงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนแบบเบ็ดเสร็จ ณ สถานที่แห่งเดียว

สำหรับหน่วยงานของรัฐที่มาร่วมให้บริการนั้น ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง กระทรวงแรงงาน กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวได้เปิดให้บริการแล้ว ตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552



¹ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี เป็นประธานเปิดงาน และมี นายชาญชัย ชัยรุ่งเรือง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม กล่าวรายงาน ในพิธีเปิดศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน ณ ชั้น 18 อาคารจตุรัสจามจุรี เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

1.5 การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (e-Services) ผลจากการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดเข้าด้วยกัน เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตามนโยบาย e-Government ของรัฐบาล เป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการของภาครัฐ รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ในทุกกระทรวง ทบวง กรม นับตั้งแต่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ดำเนินโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จนสิ้นปี พ.ศ. 2551² ทำให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารภาครัฐไปยังกระทรวง กรม และจังหวัดอย่างกว้างขวาง ในส่วนกลาง 247 หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค 75 จังหวัด 210 หน่วยงาน

จากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศร่วมกัน (Common Information Infrastructure) และทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐด้วยระบบ Web Services รวมทั้งมีการวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบผ่าน Single Window ทำให้เกิดบริการรูปแบบต่าง ๆ มากมาย เช่น ศูนย์บริการร่วม หรือ Service Link: SL ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน หรือ One Start One Stop Investment Center: OSOS ศูนย์บริการภาครัฐ ตลอดจนเคาน์เตอร์บริการประชาชน หรือ Government Counter Services: GCS / One Stop Services ซึ่งการให้บริการในลักษณะของ

ศูนย์บริการร่วม (SL) และเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ดังกล่าว สามารถได้ตอบผ่านกระดานถามตอบ หรือ Web Board ซึ่งมีอยู่ไม่น้อยกว่า 35 เว็บบอร์ด ได้ตลอดเวลาโดยไม่มีค่าใช้จ่ายอีกด้วย ในปี พ.ศ. 2552 มีผู้เข้าใช้บริการ SL และ GCS เกือบ 6 แสนคน (ตารางที่ 2-4) อีกทั้งบริการที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย เช่น ระบบการชำระภาษีเงินได้ (e-Revenue) ระบบพิธีการศุลกากร (e-Customs) ก็ได้พัฒนามาจากช่องทางดังกล่าวเช่นเดียวกัน จากการเปิดมิติใหม่ในช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ทำให้ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมกับส่วนราชการทั้งหมดได้อย่างสะดวกสบาย ไม่เสียเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายภายในทีเดียว (Single Point Service) ได้ที่ศูนย์กลางในการบริการภาครัฐ (e-citizen.go.th) นอกจากนี้ในระดับชุมชนยังมีศูนย์การเรียนรู้ไอซีที ณ ปัจจุบันไม่น้อยกว่า 60 ศูนย์ทั่วประเทศ จากการจัดระบบบริการในลักษณะ e-Services แบบ One Stop Services ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสจากประชาชน การตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว ทั้งรายการข้อมูลประวัติการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัว ทะเบียนทหาร หนังสือเดินทาง ประกันสังคม สิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งรับจด รับแจ้ง การเกิด การตาย ได้ทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนสามารถรายงานผลการดำเนินการตามโครงการ ออกรายงานสถิติเชิงวิเคราะห์ ผลการประชาคม ฯลฯ ได้ ซึ่งมีตัวอย่างช่องทางเข้าถึงบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

² กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รายงานประจำปี พ.ศ. 2551
http://www.mict.go.th/more_news.php?cid=12&filename=index



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

- ศูนย์กลางบริการภาครัฐ : e-citizen <http://www.ecitizen.go.th/index.php>
- แจ้งข่าวยาเสพติด : <http://dais.oncb.go.th/>
- แจ้งเบาะแสการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร :
http://www.customs.go.th/feedback/feedback_center.jsp
- ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม : <http://www.mahadthai.com/html/index.html>
- ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ผลิตภัณฑ์สุขภาพ :
<http://www.fda.moph.go.th/prac/complain/complain.shtml>
- เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) :
http://www.police.go.th/cpl/cpl_n.html
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร :
<http://www.parliament.go.th/help/index2.php>
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงการต่างประเทศ : <http://www.mfa.go.th/web/2301.php>
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ :
<http://www.nccc.thaigov.net/nccc/call.php>
- ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น : <http://www.thailocaladmin.go.th/justice/justice.jsp>
- ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี :
<http://www.opm.go.th/Opmlnter/link/sbc/index.asp>
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา : <http://www.ombudsman.go.th>
- ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ : <http://www.amphoe.com/main.php>
- ศูนย์บริการประชาชนกรมควบคุมมลพิษ : <http://www.pcd.go.th/callcenter/>
- ศูนย์บริการประชาชนกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช :
http://www.dnp.go.th/service/main_service.htm
- ศูนย์บริการข้อมูลกระทรวงวัฒนธรรม : http://www.m-culture.go.th/detail_page.php?sub_id=798
- ศูนย์บริการข้อมูลเทศบาลยะลา : <http://www.yalacity.go.th/th/index.php?option=com>
- แคนเตอร์บริการประชาชน : http://www.opdc.go.th/gcs/gcs_test/about1.php
- ศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม : <http://ago.dopa.go.th/Eoutlet/index.php>

ฯลฯ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

e-Services เป็นมิตร ทุกเวลา
เข้าถึงได้ทุกที่ ไม่มีวันหยุด



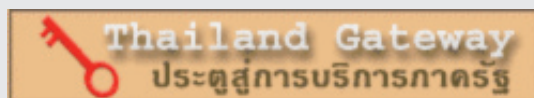
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน : Government Contact Center (GCC111) <http://www.1111.go.th/>

รัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา จึงได้มีการจัดตั้งเว็บไซต์ “www.1111.go.th” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณาและแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร



<http://ca.khonthai.com/>

โครงการ KhonThai CA เป็นโครงการที่เกิดจากการสนับสนุนของ สำนักบริหารการทะเบียน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับการทำธุรกิจในอินเทอร์เน็ต โดยจะให้บริการแก่คนไทยทุกคนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ KhonThai CA มีหน้าที่ออกใบรับรองให้แก่ บุคคล หรือองค์กร โดยใบรับรองดังกล่าว สามารถนำไปใช้ในงานซึ่งมีลักษณะที่ต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับธุรกิจของแต่ละบุคคลหรือองค์กร ภายใต้จุดประสงค์เดียวกันคือต้องการความปลอดภัยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์



<http://www.khonthai.com/thailandgateway/>

Thailand GateWay คือ การให้บริการประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ตามกฎหมายในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากภาครัฐ ซึ่งท่านสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูล คัดรับรองเอกสารทางราชการ พิมพ์คำร้อง ขณะนี้ได้ให้บริการแล้วหลายรายการ เช่น ประวัติทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การตั้งชื่อสกุล หนังสือเดินทาง (กระทรวงการต่างประเทศ) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ฟรีสำหรับทุกท่าน และท่านยังสามารถเลือกชื่อ E-mail รอง (name@khonthai.com) ได้ตามใจชอบ และท่านสามารถสร้าง Home Page ส่วนตัวของท่านได้อีกด้วย





เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 2-4 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) และศูนย์บริการร่วม (SL) ประจำปี พ.ศ. 2552

ศูนย์ GCS/SL	จำนวน ผู้รับบริการ/คน	ศูนย์ GCS/SL	จำนวน ผู้รับบริการ/คน
GCS จังหวัดอุดรธานี	28,379 คน	SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ห้วยขวาง)	1,876 คน
GCS จังหวัดอุบลราชธานี	20,961 คน	SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (คลองเตย)	614 คน
GCS จังหวัดลำพูน	34,289 คน	SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (คลองจั่น)	2,212 คน
GCS จังหวัดขอนแก่น	9,475 คน	SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ดินแดง)	1,021 คน
GCS จังหวัดนครราชสีมา	1,517 คน	SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ตลิ่งชัน)	3,398 คน
GCS จังหวัดนครสวรรค์	22,871 คน	SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (บางขุนเทียน)	4,207 คน
GCS จังหวัดปทุมธานี	38,418 คน	SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ป้อมปราบฯ)	7,520 คน
SL กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	111,175 คน	SL จังหวัดยโสธร	7,322 คน
SL กระทรวงอุตสาหกรรม	957 คน	SL จังหวัดสงขลา (เทศบาล)	41,916 คน
SL กระทรวงคมนาคม	18,488 คน	SL จังหวัดนนทบุรี	64,824 คน
SL กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (มีนบุรี)	765 คน		
รวม GCS/SL	21 ศูนย์	รวมผู้ใช้บริการ	573,827 คน

1.6 การส่งเสริม และสนับสนุนให้ส่วนราชการไทยได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards³ ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐของไทยที่มีประสิทธิภาพสู่เวทีโลก ประกอบกับการพัฒนาคุณภาพบริการได้กลายเป็นวัฒนธรรมของส่วนราชการโดยเฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจด้านบริการประชาชนทำให้เกิดการแข่งขันสู่ความเป็นเลิศในการยกระดับ

³ รางวัล United Nations Public Service Awards เป็นรางวัลที่จัดตั้งขึ้นโดยคณะมนตรีเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (Economic and Social Council - ECOSOC) เพื่อมอบให้แก่หน่วยงานที่ดำเนินการด้านการให้บริการสาธารณะด้วยความเป็นมืออาชีพ โดยรางวัล UN Public Service Awards 2009 มี 4 สาขา คือ ได้แก่ สาขาการปรับปรุงความสามารถในการตอบสนอง ความรับผิดชอบ และความโปร่งใสในการบริการสาธารณะ (Improving transparency, accountability, and responsiveness in the Public Services) สาขาการปรับปรุงการให้บริการ (Improving the delivery of services) สาขาการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยการชักจูงใหม่ ๆ (Fostering participation in policy - making decisions through innovative mechanism) และสาขาการเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์ความรู้ภาครัฐ (Advancing knowledge management in government)



ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

บริการให้สูงขึ้น ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้สนับสนุนให้หน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนส่งผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลดังกล่าวมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 และปรากฏว่าในปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลโสธรได้รับรางวัล Finalist

ในประเภท Improving the delivery of services และในปี พ.ศ. 2552 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับรางวัล Winner ในประเภท Improving the delivery of services เช่นเดียวกัน (ตารางที่ 2-5)



ในปี พ.ศ. 2552 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัลดีเยี่ยม (Winner) ในสาขาการปรับปรุงการให้บริการ (Improving the delivery of service) จากองค์การสหประชาชาติ (หลังจากโรงพยาบาลโสธรได้รับรางวัล “Finalist สาขา Improving the delivery of service” ปี พ.ศ. 2551) และเป็น 1 ใน 8 หน่วยงานจากทั่วโลกที่ได้รับรางวัลดังกล่าว โดย ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขาธิการ ก.พ.ร. และ ศ.ดร.พงษ์ศักดิ์ อังสสิทธิ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พร้อมด้วยคณะผู้บริหารโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เดินทางไปรับโล่และเกียรติบัตร รวมทั้งนำเสนอผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในงาน “2009 United Nations Public Service Awards Day” ณ สำนักงานใหญ่องค์การสหประชาชาติ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 23 - 24 มิถุนายน พ.ศ. 2552

นอกจากนี้ ยังมีอีก 5 หน่วยงานที่ผ่านเข้าสู่อันดับสุดท้าย โดยเป็น 5 ใน 28 หน่วยงานจากทั่วโลกที่ผ่านเข้ารอบสุดท้าย ซึ่งได้รับการพิจารณาว่า เป็นหน่วยงานที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้โดดเด่น คือ กรมการกงสุล กรมการขนส่งทางบก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี



นายกรัฐมนตรี (นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

ร่วมยินดีกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่ได้รับรางวัลดีเยี่ยมจากองค์การสหประชาชาติ



แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 2-5 รายชื่อส่วนราชการไทยที่สมัครขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ปี พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2552 (ค.ศ. 2007 - ค.ศ. 2009)

ส่วนราชการไทยที่สมัคร ในปี พ.ศ. 2550	ส่วนราชการไทยที่สมัคร ในปี พ.ศ. 2551	ส่วนราชการไทยที่สมัคร ในปี พ.ศ. 2552
1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	1. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	2. สำนักงานประกันสังคม	2. สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
3. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	3. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	3. กรมการกงสุล
4. กรมสรรพากร	4. กรมการขนส่งทางบก	4. กรมการปกครอง
5. กรมการขนส่งทางบก	5. กรมการกงสุล	5. กรมการขนส่งทางบก
6. กรมที่ดิน	6. กรมการปกครอง	6. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
7. กรมธนารักษ์	7. กรมส่งเสริมการส่งออก	7. กรมส่งเสริมการส่งออก
	8. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	8. กองบัญชาการตำรวจสันติบาล
	9. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	9. สถานีตำรวจนครบาลบวรคดี
	10. กรมสุขภาพจิต (โรงพยาบาลศรีธัญญา)	10. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	11. ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา	11. เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี
	12. เทศบาลนครอุดรธานี	12. เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดนครสวรรค์
	13. โรงพยาบาลรามารักษ์	13. เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดเชียงใหม่
	14. โรงพยาบาลโสธร	14. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
		15. โรงพยาบาลพิจิตร
		16. โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
		17. โรงพยาบาลเลย
		18. โรงพยาบาลลำสนธิ จ.ลพบุรี
		19. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
		20. หอสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

1.7 การปรับปรุงคุณภาพการบริการประชาชนของภาครัฐเพื่อเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของประเทศจากอันดับความเป็นประเทศที่มีความสะดวกในการเข้าไปประกอบธุรกิจของประเทศไทยที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่มีการทำวิจัยในประเทศไทยเพื่อจัดอันดับครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2548 (ค.ศ. 2005) โดยในปี พ.ศ. 2552 (ค.ศ. 2009) ได้รับการจัดอันดับอยู่ที่ 13 จากประเทศที่ทำการวิจัย 181 ประเทศ เป็นผลมาจากการปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่สำนักงาน ก.พ.ร.

ตารางที่ 2-6 คณะทำงานตามดัชนีชี้วัดของธนาคารโลก

คณะทำงานด้าน	หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ
1. การเริ่มต้นธุรกิจ	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. การขออนุญาต (ก่อสร้าง)	กรุงเทพมหานคร
3. การจ้างและการเลิกจ้าง	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
4. การจดทะเบียนทรัพย์สิน	กรมที่ดิน
5. การได้รับสินเชื่อ	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
6. การคุ้มครองผู้ลงทุน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
7. การชำระภาษี	กรมสรรพากร
8. การค้าระหว่างประเทศ	กรมศุลกากร
9. การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และการปิดกิจการ	สำนักงานกิจการยุติธรรม

1.8 การปรับปรุงระบบบริการของภาครัฐ การที่ประเทศไทยได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ทั้งกรณี กรมสรรพากร หรือโรงพยาบาลโสธรที่ได้รับรางวัลบริการสาธารณะจากต่างประเทศ ทั้งอันดับความสะดวกในการประกอบธุรกิจที่เกิดจากการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ที่อันดับประเทศไทยติดอยู่ในกลุ่ม 1 ใน 20 นั้น ภายใต้สภาวะการบีบคั้นจากการแข่งขันของคู่แข่ง ความต้องการของผู้รับบริการและความขาดแคลนทรัพยากร ไม่อาจรักษาอันดับไว้ได้ หากไม่มีการปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่อง ประเทศไทยไม่อาจอยู่แค่เพียงรักษาด้าน แต่มีเป้าหมายมุ่งก้าวสู่อันดับ ในกลุ่ม 1 ใน 10 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารการพัฒนาระบบราชการในระดับสากล

ได้ส่งเสริมสนับสนุนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยฉบับแรกและฉบับต่อมา สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการบริการประชาชนของภาครัฐ เพื่อเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของประเทศนั้น ในแต่ละปี สำนักงาน ก.พ.ร. และ กระทรวงพาณิชย์ ได้ดำเนินการปรับปรุงบริการตามมติคณะรัฐมนตรี โดยเป็นแกนประสานงานกับคณะทำงานตามดัชนีชี้วัดของธนาคารโลก ที่ตั้งขึ้นจากความร่วมมือกันของ 47 หน่วยงาน รวม 9 คณะ (ตารางที่ 2-6) เพื่อปรับปรุงบริการฯ ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับธนาคารโลก กระทรวงการคลัง และกระทรวงพาณิชย์ จัดการประชุม เมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2552 ที่ธนาคารโลกประจำประเทศไทย เพื่อรับฟังการนำเสนอรายงานผลการวิจัยเพื่อจัดอันดับความสะดวกในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก (Doing Business) ประจำปี พ.ศ. 2553 (ค.ศ. 2010) ผ่านระบบ Teleconference จากกรุงวอชิงตัน ดี.ซี. สหรัฐอเมริกา ซึ่งนำเสนอรายงาน โดย Ms. Sylvia Solf, Program Manager for Doing Business Report, International Finance Corporation (IFC) พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมซักถามรายละเอียดและประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาร่วมกันปรับปรุงคุณภาพการบริการประชาชนของภาครัฐ อันจะเป็นการเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของประเทศต่อไป (ภาพที่ 2-29)



ภาพที่ 2-29 การประชุมรับฟังผลการวิจัยเพื่อจัดอันดับฯ รายงานผ่าน teleconference

2. การยกระดับการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นและอำเภอ

2.1 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำแนวคิดการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) มาใช้ยกระดับในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นและอำเภอ เพื่อพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (e-Service) เพื่อลดภาระ อำนาจความสะดวก รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ เช่น การให้บริการที่หลากหลายอยู่ ณ ที่เดียวกันในลักษณะของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จเฉพาะด้าน และการบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันในรูปแบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว

2.2 การส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว เป็นระบบการส่งมอบบริการที่สำนักงาน (In-person service) และเป็นการส่งมอบบริการอย่างหลากหลายผ่านช่องทางบริการเพียงจุดเดียว โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสาร (ภาพที่ 2-30) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานในภูมิภาคและท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด รูปแบบ และวิธีการพัฒนาการส่งมอบบริการของหน่วยบริการในต่างประเทศ ที่ให้บริการในรูปแบบการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) ที่มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จำนวน 2 ประเทศ โดยดำเนินการศึกษา สัมภาษณ์ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินงานของหน่วยให้บริการรูปแบบ Single Window Service ในต่างประเทศ เพื่อนำผลการศึกษามาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียวของศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอและท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

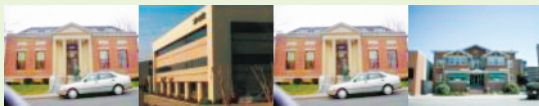
การพัฒนาต้นแบบ Single Window Entry สำหรับผู้นำเข้า - ผู้ส่งออก

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้พัฒนาซอฟต์แวร์เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และได้ดำเนินการติดตั้งระบบงานต้นแบบให้กับหน่วยงานที่เข้าร่วม “โครงการพัฒนาระบบต้นแบบและโปรแกรมเปิดเผยรหัสเพื่อการยื่นคำร้องแบบ Single Window Entry สำหรับผู้นำเข้าและผู้ส่งออกสินค้า” ซึ่งคาดว่าจะการทำงานของซอฟต์แวร์ระบบยื่นคำขอแบบ Single Window Entry และซอฟต์แวร์แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมทั้งกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้กับตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจผู้ออกใบอนุญาตรับรองในการนำเข้า - ส่งออกสินค้า ตัวแทนจากผู้นำเข้า - ส่งออกสินค้า ผู้ออกของรับอนุญาตไทย จะพร้อมใช้งานได้ภายในเดือนกรกฎาคม 2553 จากต้นแบบดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานให้บริษัทผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ และผู้ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องจำนวนประมาณ 200 คน เข้าใจและสามารถนำซอฟต์แวร์แลกเปลี่ยนข้อมูล ebMS ไปใช้เพื่อการรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ รวมทั้งสามารถนำแนวคิดและระบบต้นแบบเพื่อการยื่นคำร้องแบบ Single Window Entry ไปประยุกต์ใช้งานและพัฒนาต่อยอดได้ต่อไป

โครงการพัฒนาระบบต้นแบบและโปรแกรมเปิดเผยรหัสเพื่อการยื่นคำร้องแบบ Single Window Entry สำหรับผู้นำเข้าและผู้ส่งออกสินค้านี้ กระทรวงฯ ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบจัดทำใบคำขอ ใบรับรอง และใบอนุญาต รวมทั้งมีการพัฒนาซอฟต์แวร์แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ใช้รองรับการเชื่อมต่อ ด้วยมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล ebXML Messaging Service (ebMS) version 2 และเผยแพร่แบบ Open Source ให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ นำไปใช้งาน ซึ่งการนำระบบงานอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดังกล่าว ได้ส่งผลถึงการลดต้นทุนของผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของประเทศในภาพรวมด้วย

ใหม่ - ไปหน่วยไหนก็ได้บริการทุกเรื่อง

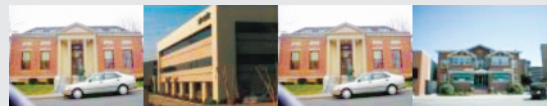
อบต. จังหวัด อบจ. อบต.



หน่วยเดียวให้บริการได้ทุกเรื่อง

เดิม - ไปหน่วยไหนได้บริการเรื่องเดียว

อบต. จังหวัด อบจ. อบต.



บริการได้เฉพาะภารกิจของตัวเอง

ภาพที่ 2-30 หน่วยงานในภูมิภาคและท้องถิ่นจะทำงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลร่วมกับโดยผ่านโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์

2552



2) พัฒนาและออกแบบระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจัดทำเป็นรายงานผลการศึกษา และการออกแบบระบบ จำนวน 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1: ระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว ของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Stand - alone)

รูปแบบที่ 2: ระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียวในรูปแบบเครือข่าย ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน (Local Network)

รูปแบบที่ 3: ระบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว ที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับเครือข่ายของอำเภอ และหน่วยบริการอื่น ๆ (Joining Central Network)

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาโปรแกรมการให้บริการเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเบื้องต้น จำนวน 6 งานบริการ คือ ระบบงานรับแจ้งเอกสารหาย ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบงานขออนุญาตใช้เสียง ระบบงานขออนุญาตและต่อใบอนุญาตสถานบริการ ระบบงานควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า และระบบงานขออนุญาตเล่นการพนัน และดำเนินการในอำเภอ นำร่อง 52 แห่ง

2.2.2 การปรับปรุงแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการเชื่อมความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

1. การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

1.1 ในช่วงที่ผ่านมาได้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม สำหรับข้าราชการระดับกระทรวง/กรม ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้เปลี่ยนแปลงกลไกในการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

และนำไปสู่การขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในระดับกระทรวง โดยความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยการนำร่องใน 3 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมประชาสัมพันธ์ และในปี พ.ศ. 2552 ได้ศึกษาการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ และประเมินผลการมีส่วนร่วมจากประสบการณ์เพื่อสรุปบทเรียนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ส่วนราชการดำเนินการ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินงานในการกิจด้านการสาธารณสุข ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการท่องเที่ยว เพื่อนำข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทางหรือกลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะรูปแบบการเข้ามาเกี่ยวข้อง รูปแบบการร่วมมือ และรูปแบบการเสริมอำนาจประชาชนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้กำหนดกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งนำข้อเสนอเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาหรือปรับปรุงกฎหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปดำเนินการ

1.2 การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัดมีความเข้มข้นขึ้นเป็นลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมการสร้างระบบบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมสำหรับข้าราชการในระดับจังหวัด และสร้างความเข้มแข็งและกลไกการมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด ซึ่งเป็นการวางแนวทางในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งส่งเสริมการขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในระดับจังหวัด ทั้ง 75 จังหวัด (ภาพที่ 2-31)

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



ภาพที่ 2-31 การอภิปรายเรื่อง “การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่จังหวัดและกลุ่มจังหวัดในมิติการบูรณาการความร่วมมือกับภาคเอกชน” ซึ่งมี 4 ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชน มาร่วมอภิปราย ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ “เชื่อมั่นประเทศไทยกับการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ” ที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดขึ้นเมื่อวันที่ 6 – 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ณ หอประชุมกองทัพเรือ

จากการประเมินผลเพื่อมอบรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ให้กับจังหวัด ซึ่งสถาบันพระปกเกล้าเป็นผู้ประเมินผลการดำเนินการของจังหวัด ที่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการมีส่วนร่วมที่เกิด

จากการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน และมีความยั่งยืนที่จะดำเนินการต่อไป พบว่ามีจังหวัดที่ผ่านเกณฑ์ประเมินเข้ารับรางวัลเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2551 กับปี พ.ศ. 2552 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ รางวัลที่มอบให้จังหวัดที่ผ่านเกณฑ์แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับดีเยี่ยม ระดับดี และระดับชมเชย (ตารางที่ 2-7)

2552



แถว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 2-7 จังหวัดที่ได้รับรางวัลความเป็นเลิศการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2552

ระดับรางวัล					
ดีเยี่ยม		ดี		ชมเชย	
พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552
1. พิจิตร	1. จันทบุรี	1. ขอนแก่น	1. ขอนแก่น	1. นครนายก	1. กาฬสินธุ์
2. ยโสธร	2. ชุมพร	2. ชัยนาท	2. แพร่	2. พังงา	2. พิษณุโลก
	3. นครราชสีมา	3. เชียงราย	3. มุกดาหาร	3. นครสวรรค์	3. เพชรบุรี
	4. น่าน	4. ตาก	4. ลำปาง	4. ศรีสะเกษ	4. ระนอง
	5. พะเยา	5. นครราชสีมา	5. สระแก้ว	5. สมุทรสาคร	5. สงขลา
	6. ยะลา	6. พะเยา	6. สุรินทร์	6. สุรินทร์	6. สิงห์บุรี
	7. ลำพูน	7. พัทลุง	7. หนองคาย		
	8. สมุทรสงคราม	8. ลำพูน			
	9. อุบลราชธานี	9. สระแก้ว			
		10. หนองคาย			
		11. อ่างทอง			
		12. อุตรดิตถ์			
รวม 2 จังหวัด	รวม 9 จังหวัด	รวม 12 จังหวัด	รวม 7 จังหวัด	รวม 6 จังหวัด	รวม 6 จังหวัด

1.3 การส่งเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายภาคประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเครือข่าย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและความเข้มแข็งให้กับสมาชิกเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการให้มีความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วมและทำงานร่วมกับภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน ที่ได้ดำเนินการในจังหวัดต่าง ๆ ทั้ง 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ในปี พ.ศ. 2552 ได้ดำเนินงานเสริมสร้างความเข้มแข็งโดยจัดทำฐานข้อมูลสมาชิกเครือข่ายฯ

ให้ถูกต้องและทันสมัย จัดกิจกรรมการสร้างปฏิสัมพันธ์การทำงานที่เชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกเครือข่ายการมีส่วนร่วมภาคประชาชนในการพัฒนาระบบราชการ ออกแบบและกำหนดแนวทางการจัดทำวารสารของเครือข่ายการมีส่วนร่วมภาคประชาชน เพื่อใช้เป็นเอกสารหรือช่องทางในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรายงานความเคลื่อนไหวของสมาชิกเครือข่ายการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม: หัวใจของการบริหารงานชลประทาน



1. จดหมาย
2. ข่าวสารจากสื่อมวลชน
3. ตู๋ ปณ. 1460
4. โทรสาร
5. การติดต่อด้วยตนเอง
6. คลินิกเกษตรเคลื่อนที่
7. เวทีประชาคม
8. ตู๋รับความคิดเห็น
9. เว็บไซต์ เว็บบอร์ดและอีเมลล์
10. สายด่วนชลประทาน 1460

- ตั้งสำนักงานการมีส่วนร่วมของประชาชน
- การมีส่วนร่วมทุกระยะการดำเนินการ
- ออกระเบียบกรมชลประทานว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ดำเนินการตามระเบียบ
- พัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม
- จัดตั้งองค์กรผู้ใช้น้ำชลประทาน
- จัดอาสาสมัครชลประทาน
- จัดตั้งคณะกรรมการประชาชนในการบริหารจัดการชลประทาน

- โครงการยุวชลกรเรียนรู้งานชลประทาน

- 10 ช่องทางรับฟังความคิดเห็น
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



2. การบริหารจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ

2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 78 (2) บัญญัติให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 กำหนดให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัดยื่นคำขอจัดตั้งงบประมาณได้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 137 ก เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2551 โดยพระราชกฤษฎีกานี้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัด

แบบบูรณาการให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ดังกล่าวข้างต้น ทำให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัดสามารถจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของจังหวัด

2.2 การบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการเป็นการบริหารโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area - Based Approach) ในการพัฒนาเพื่อกระจายการพัฒนาและลดความเหลื่อมล้ำของความเจริญเติบโตระหว่างพื้นที่ โดยลักษณะของการบริหารการพัฒนา ดังกล่าวต้องการให้แต่ละพื้นที่มีทิศทาง (position) ในการพัฒนาที่ชัดเจน และอยู่บนพื้นฐานของความเห็นชอบร่วมกันทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดและการพัฒนากลุ่มจังหวัด ทั้งนี้ เป็นการจัดการความสัมพันธ์ทั้งในแนวตั้งระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และแนวนอนระหว่างภาครัฐ และภาคส่วนอื่นในสังคม (ภาพที่ 2-32)



ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 คณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) ในฐานะองค์กรรับผิดชอบ มีสำนักงาน ก.พ.ร.

เป็นฝ่ายเลขานุการ ได้ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกา โดยการประชุมกำกับติดตาม รวม 4 ครั้ง ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2552



นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี เป็นประธาน การประชุมคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) ครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันพุธที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 เวลา 10.00 น. ห้อง 501 ตึกบัญชาการ 1 ทำเนียบรัฐบาล

2.3 การขับเคลื่อนการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัด

1) จัดตั้งกลุ่มจังหวัด ตามประกาศ ก.น.จ. เรื่อง การจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 28 ง เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 รวม 18 กลุ่มจังหวัด และกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด และกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดของจังหวัดที่เป็นศูนย์ฯ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้ากลุ่มจังหวัด ยกเว้นกลุ่มจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้ากลุ่มจังหวัดอยู่แล้ว

2) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ใน ก.น.จ. ประกอบด้วย คณะอนุกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (อ.ก.น.จ.) ด้านแผนและด้านงบประมาณ จำนวน 5 คณะ ตามจำนวนของรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลการปฏิบัติราชการในภูมิภาค และคณะอนุกรรมการ

นโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (อ.ก.น.จ.) เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ จำนวน 1 คณะ

3) กำหนดกรอบนโยบายและวางระบบในการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ นโยบายในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด รวมทั้งออกประกาศ ก.น.จ. เรื่อง วิธีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นในจังหวัด และประกาศ ก.น.จ. เรื่อง การกำหนดองค์กรภาคประชาสังคมอื่นและการกำหนดจำนวน หลักเกณฑ์ และวิธีการได้มาของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และคณะกรรมการบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.ก) โดยประกาศ ก.น.จ. ทั้ง 2 ฉบับ ได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนพิเศษ 33 ง วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2552



4) จังหวัดและกลุ่มจังหวัดมีการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยได้รับวงเงินการจัดสรร จำนวนทั้งสิ้น 18,012.64 ล้านบาท (จำแนกเป็นของกลุ่มจังหวัด จำนวน 3,343.28 ล้านบาท และของจังหวัด จำนวน 14,669.36 ล้านบาท)

นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัดทำการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดก่อนที่จะเริ่มต้นจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เพื่อปรับปรุงแผนให้มีความสมบูรณ์

5) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบริหารงบประมาณจังหวัดและงบประมาณกลุ่มจังหวัด ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนพิเศษ 145 ง วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ สำนักงบประมาณ และกระทรวงการคลังได้ดำเนินการออกระเบียบ และหลักเกณฑ์เพื่อให้เป็นไปตามประกาศดังกล่าวด้วยแล้ว

2.4 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด

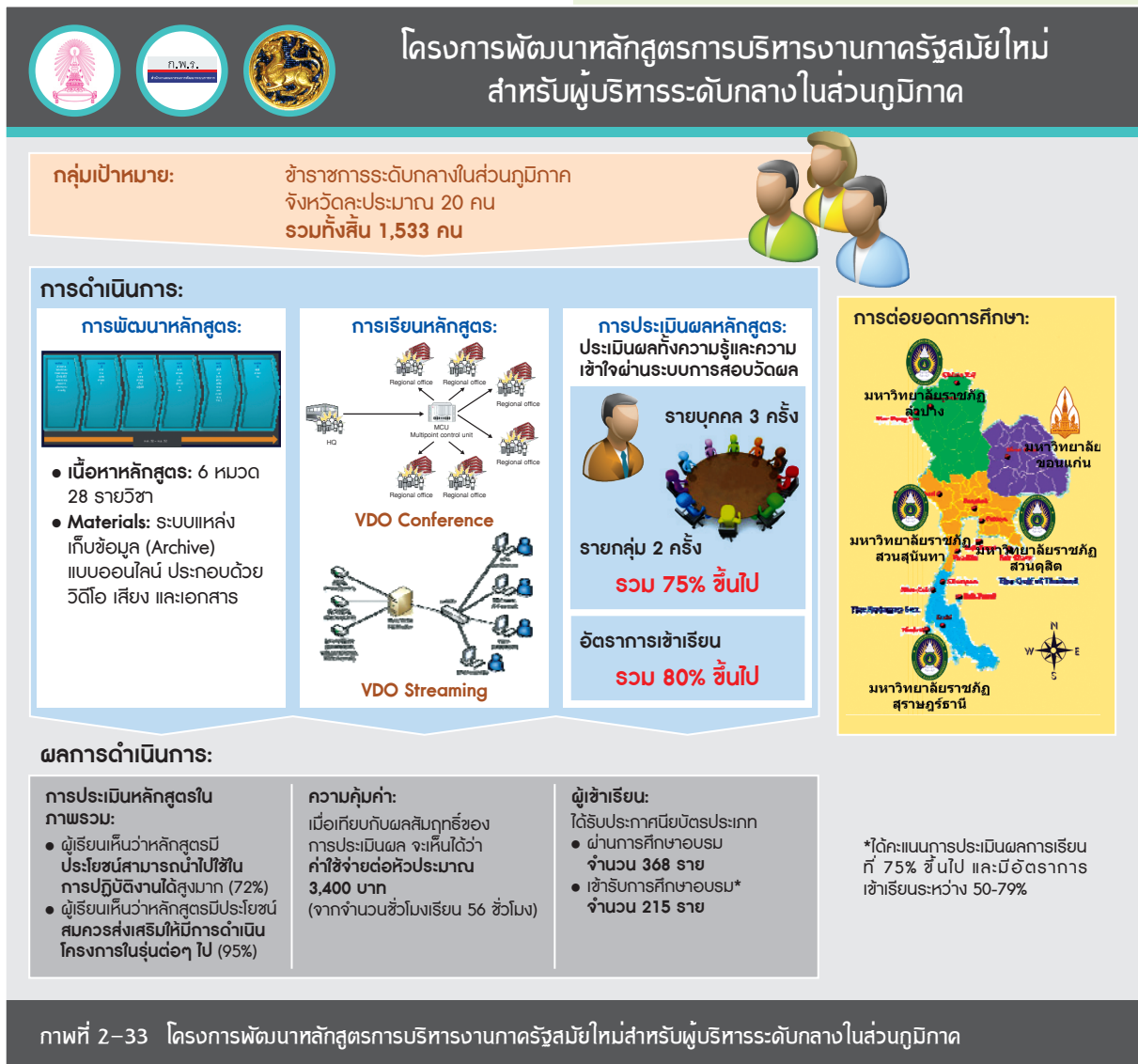
1) นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี ในฐานะประธาน ก.น.จ. เป็นประธานการประชุมเชิงปฏิบัติการ “เชื่อมั่นประเทศไทย กับการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ” วันที่ 6 - 7

พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ณ หอประชุมกองทัพเรือ โดย ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้บริหารของส่วนราชการ ผู้บริหารจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงผู้บริหารจากภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

2) ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินโครงการพัฒนาตัวแบบการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด เพื่อเสริมสร้างขีดสมรรถนะการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่

3) ร่วมกับกระทรวงมหาดไทย โดยความร่วมมือทางวิชาการกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำ “โครงการพัฒนาหลักสูตรการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่สำหรับผู้บริหารระดับกลางในส่วนภูมิภาค” เพื่อเป็นช่องทางการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานสำหรับผู้บริหารระดับกลางในส่วนภูมิภาค ผ่านระบบ VDO Conference และระบบวีดิทัศน์แบบสายธาร (VDO Streaming) ไปพร้อมกันทั่วประเทศ โดยถ่ายทอดสดทุกวันพฤหัสบดี เวลา 15.00 - 17.00 น. ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 ทางเว็บไซต์ www.opdcacademy.com/moi.html (ภาพที่ 2-33)

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย



4) จัดการอภิปรายเรื่อง “การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่จังหวัดและกลุ่มจังหวัดในมิติการบูรณาการความร่วมมือกับภาคเอกชน” โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิออกอากาศในรายการเดินหน้า...พัฒนาราชการไทย เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์

3. การสร้างเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการ

ความสำเร็จในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย มีปัจจัยสำคัญอยู่ที่การแสดงบทบาทเป็นเจ้าของโดยผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการที่เรียกว่า ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง (CCO: Chief Change Officer) รับผิดชอบผลักดัน และมี

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร⁴ เป็นกลไกทำงาน ซึ่งร่วมเป็น “เครือข่ายการพัฒนาระบบราชการ” การบริหารเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ใช้วิธีเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงระดับกระทรวง (Chief Change Officer: CCO ระดับกระทรวง) กับฝ่ายบริหารสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นช่องทางหนึ่งในการหารือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ นอกจากเป็นวิธีที่ได้มาซึ่งความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เกิดการสนธิกำลังในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทยแล้วยังนำไปสู่การสร้างผลงานใหม่ ๆ อีกด้วย ได้แก่

⁴ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเกิดขึ้นในทุกส่วนราชการภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545



3.1 การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงระดับกระทรวง เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2551 นำไปสู่การสร้างระบบสารบรรณไว้กระดาษ ซึ่งเกิดขึ้นจากปลัดกระทรวงการคลัง นายสถิตย์ ลิ่มพงศ์พันธุ์ ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งเป็นรองปลัดกระทรวงการคลัง ได้นำผลการประชุมเสวนาไปริเริ่มวางแผนการพัฒนาขับเคลื่อนโครงการบูรณาการระบบสารบรรณไว้กระดาษระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังกับส่วนราชการในสังกัด โดยให้มีการส่งเอกสารข้อมูลระหว่างกันด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และขอความร่วมมือให้ยกเลิกการใช้กระดาษในเรื่องที่จัดส่งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น

3.2 การเสวนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในระดับกระทรวงและกรม รวมทั้งกับสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2551 เป็นจุดเริ่มต้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของการเริ่มกระบวนการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสำรวจความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารเครือข่ายระหว่างกลุ่มพัฒนาระบบบริหารด้วยกันเอง และระหว่างกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกับผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงและกับสำนักงาน ก.พ.ร. จากการประชุมครั้งนั้นทำให้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดวางระบบเว็บไซต์ www.opdc.go.th/asdd/main.php เพื่อให้เครือข่ายการพัฒนาระบบราชการมีโอกาสแสดงความเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยไร้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ทำให้เกิดช่องทางใหม่ที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ง่าย สะดวก ทันสมัย และสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถตอบข้อหารือให้คำปรึกษาได้ตอบระหว่างเครือข่ายได้ทันต่อสถานการณ์ เกิดการมีส่วนร่วมสานสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการพัฒนางานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการทำงานเครือข่ายอย่างบูรณาการ

3.3 จากการสำรวจความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารระดับกระทรวงและกรม ในเรื่องของการ

ปรับปรุงโครงสร้าง ระบบงาน และวิธีการทำงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมสำหรับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและบุคลากรภาครัฐเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการพัฒนาระบบราชการ มีผลให้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการจัดตั้งคณะทำงานการขับเคลื่อนการบริหารเครือข่ายในการพัฒนาระบบราชการแบบบูรณาการเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารระดับกระทรวงและกรมจากสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักพระราชวัง กรมสุขภาพจิต กรมการค้าภายใน สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กองบัญชาการกองทัพไทย และข้าราชการสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีเลขาธิการ ก.พ.ร. เป็นที่ปรึกษาคณะทำงาน คณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์เพื่อจัดทำ วางระบบ และสนับสนุนเครือข่ายการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนเนื้อหาวิชาการ ข้อมูล และตอบข้อคำถามผ่านเว็บไซต์ รวมทั้งการให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนางานการพัฒนาระบบราชการแบบบูรณาการเชื่อมโยงให้ยั่งยืน คณะทำงานได้มีผลงานสำคัญคือการจัดประชุมสัมมนา “สังสรรค์เสวนาเครือข่ายการพัฒนาพัฒนาระบบราชการ” เมื่อวันที่ 21 - 22 สิงหาคม 2552 โดยมีวัตถุประสงค์ของการประชุมสัมมนาเพื่อเป็นการทบทวน ประเมินผล และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งระดับกระทรวงและกรม และสำนักงาน ก.พ.ร. นำมาวางแผนทางการพัฒนาขีดสมรรถนะให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรวมทั้งสร้างเครือข่ายการทำงานที่เชื่อมโยงกับผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงระดับกระทรวงและกรมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและสำนักงาน ก.พ.ร. ด้วย

3.4 การเสวนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ในระดับกระทรวงและกรม รวมทั้งกับสำนักงาน ก.พ.ร. เรื่อง ภาครัฐกับการแสวงหาความร่วมมือ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งจะมีผลไปสู่การพิจารณา การถ่ายโอนภารกิจภาครัฐในเรื่องของการอนุญาต อนุมัติ หรือการตรวจสอบในบางส่วนของกระบวนการ ไปให้ภาคเอกชนหรือให้ประชาสังคมมาร่วมดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่งเชื่อว่าจะมีผลให้ ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐก็จะได้รับความน่าเชื่อถือ ฟังพอใจ และสามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานเข้าสู่ระบบสากล ในเรื่องการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นด้วย

4. การปรับปรุงระบบการประเมินผลตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการให้เกิดการบูรณาการ การทำงานระหว่างกระทรวง

4.1 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการ⁵ เป็นเครื่องมือในการบริหารเพื่อ บรรลุเป้าหมายของแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามนโยบายที่รัฐบาลได้แถลงต่อรัฐสภา โดยในการ ประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ยังคง ยึดกรอบการประเมินผล 4 มิติ น้ำหนักรวมร้อยละ 100 (มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล และมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการ ให้บริการ มีน้ำหนักรวม ร้อยละ 60 ส่วนมิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร มีน้ำหนักรวม ร้อยละ 40) ในปี พ.ศ. 2552 ก.พ.ร. ได้ปรับปรุงกรอบการจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ในกรณีภารกิจที่ ต้องร่วมดำเนินการหลายกระทรวงจึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมาย โดยให้มีการวัด “ระดับความสำเร็จของ ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการดำเนินการตามแผน

ปฏิบัติราชการของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน ระหว่างกระทรวง” (มีน้ำหนักร้อยละ 20) เป็นตัวชี้วัด ในระดับกระทรวง ซึ่งจะทำให้การบริหารงานแบบ บูรณาการและการบรรลุตามเป้าหมายของภารกิจ ที่ต้องร่วมดำเนินการกันหลายกระทรวงเกิดขึ้น ได้อย่างเป็นรูปธรรม

4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ ของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกันหลายกระทรวง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีหลายภารกิจ เช่น ยุทธศาสตร์ข้าวไทย ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ พลังงานทดแทน ยุทธศาสตร์ความมั่นคงเกี่ยวกับ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยุทธศาสตร์การป้องกัน อุบัติเหตุจลาจล ยุทธศาสตร์กระบวนการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติด และยุทธศาสตร์การ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แต่เนื่องจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มี เป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง (Joint KPIs) พบว่า ยังไม่อาจเดินหน้าได้อย่างเต็มรูปแบบ⁶ เช่น กรณียุทธศาสตร์ข้าวไทยที่อยู่ภายใต้บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของ 3 กระทรวงหลัก คือ กระทรวง เกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวง อุตสาหกรรม ปรากฏว่าหน่วยงานในแต่ละกระทรวงไม่ได้ รับงบประมาณให้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ จึงต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดทำแผน ปฏิบัติการเพื่อบรรลุผล โดยให้วัดผลจากกิจกรรม ที่ดำเนินการ และในปีถัดไปให้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติ การระยะยาว มีตัวชี้วัดรวมจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งให้หน่วยงานเจ้าภาพจัดทำร่างแผนภาพกิจกรรม และเป้าหมายสุดท้ายที่ 3 กระทรวงจะบูรณาการร่วมกัน ตามแผนยุทธศาสตร์ข้าว จัดส่งให้กับคณะทำงาน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

⁵ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546

⁶ ต่อมา ก.พ.ร. โดย อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุมเมื่อวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2552 เห็นชอบให้ยกเลิกตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง ที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงอุตสาหกรรม เนื่องจากกระทรวงที่เกี่ยวข้องไม่ได้รับงบประมาณ และเป้าหมายของการวัดผลยังไม่สะท้อนวัตถุประสงค์ ของการกำหนดตัวชี้วัดรวม และตัวชี้วัดที่เสนอมานั้นไม่ได้วัดเป้าหมายสุดท้าย เป้าหมายสุดท้าย คือ ทำอย่างไรที่ชาวนาจะได้ ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งเรื่องยุทธศาสตร์ข้าวเป็นเรื่องเทคนิคและเป็นเรื่องที่ยาก ปัญหาหลักที่สำคัญคือ การใช้ระบบตลาดหรือ มีการแทรกแซงราคาข้าวมาโดยตลอด ทำให้กลไกตลาดไม่ทำงาน ประกอบกับระยะเวลาที่เหลือในการดำเนินการเพียง 2 เดือน ทำให้การกำหนดตัวชี้วัดเป็นการวัดกิจกรรมย้อนหลัง ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักการและวัตถุประสงค์ของการกำหนดตัวชี้วัดและ การประเมินผล



กรณีตัวอย่าง

การจัดทำตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง (Joint KPIs) “ยุทธศาสตร์ข้าวไทย”

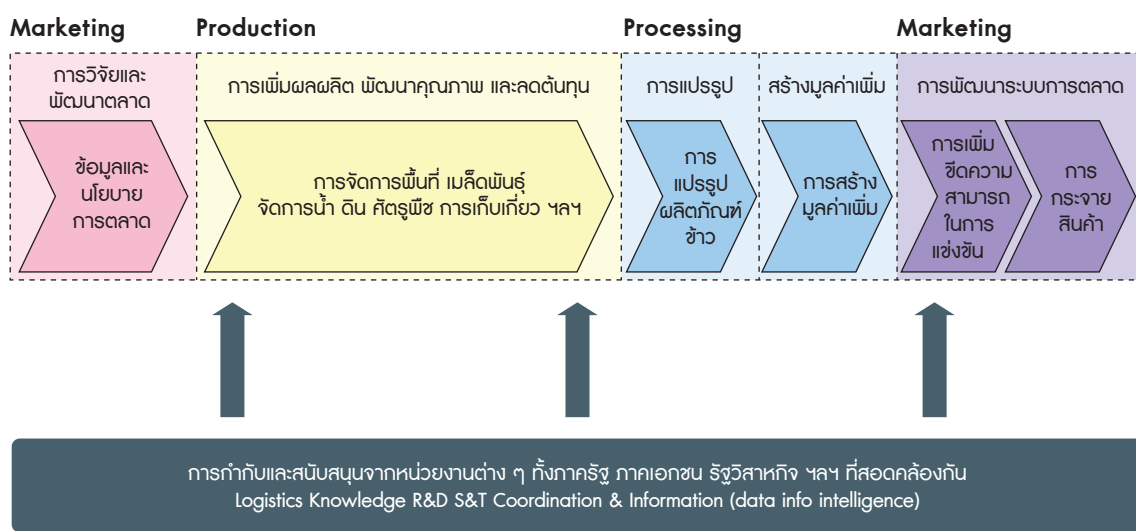
การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการร่วมกันในภาพรวมระดับประเทศและระดับกระทรวงเพื่อเป็นทิศทางการปฏิบัติงานอย่างบูรณาการระหว่างกระทรวง กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์ (Stakeholders) ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน เกษตรกร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ในการศึกษา “ยุทธศาสตร์ข้าวไทย” จะต้องหา End Result ที่เหมาะสมและมุ่งเน้นการวัดผลที่ Productivity และการวัดผลเชิงคุณภาพ (Quality) และพิจารณาการเพิ่มมูลค่า (Value Added) ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการประชุมร่วมกับส่วนราชการและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับข้าวจากภาคเอกชน แสดงความเชื่อมโยงตามภาพที่ 2-34 และภาพที่ 2-35

ได้ข้อเสนอในการปรับปรุงห่วงโซ่ของการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Chain) ดังนี้

- ควรใช้ความต้องการของตลาดเป็นตัวกำหนดแนวทางของภาคการผลิต (Demand-driven) รวมถึงการแปรรูป และอื่น ๆ แล้ว จึงกำหนดประเด็น และบทบาทของแต่ละหน่วยงานใน Value Chain ใหม่
- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการส่งเสริมการส่งออกข้าว เช่น R&D, Logistics, Information & Intelligence, Strategic Partners, Knowledge Sharing & Management, Skill & Technology, Well - being Farmers, Land Use, Capital & Co-operatives, Government Policy เป็นต้น

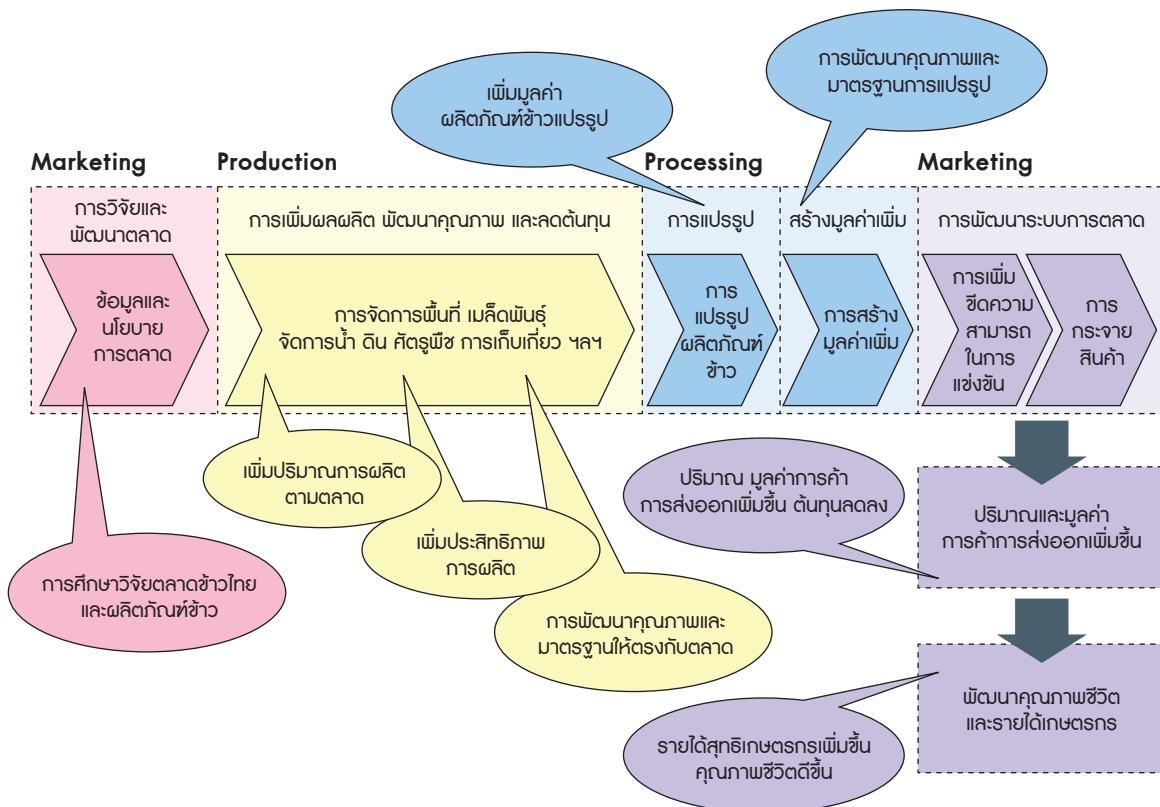
องค์ประกอบหลักของกระบวนการ จาก Value Chain ข้าวไทย



ภาพที่ 2-34 แสดงองค์ประกอบหลักของกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่มของข้าว

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ประเด็นการประเมินที่จะผลักดันให้เกิดการเพิ่มคุณค่าใน Value Chain ข้าวไทย



ภาพที่ 2-35 ร่างตัวชี้วัดที่เป็น Keys Success Factor ในกระบวนการสร้างมูลค่าของยุทธศาสตร์ข้าวไทย ภายใต้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ 3 กระทรวงหลัก คือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงอุตสาหกรรม

5. การวางระบบประเมินผลและการจัดสรรงบประมาณของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับแนวคิดใหม่ที่จะให้มีกลไกเพื่อสนับสนุนการพิจารณางบประมาณของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ มีกติกาส่งเสริม โปร่งใส เป็นธรรม สอดคล้องกับผลการประเมินมาตรฐานและคุณภาพของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในส่วนของงบประมาณเพื่อการ

จัดการเรียนการสอน งานวิจัย และการลงทุน โดยสถาบันอุดมศึกษาจะมีอิสระในทางวิชาการ โดยรัฐจะไม่แทรกแซงการบริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับ โดยมีคณะกรรมการประเมินและจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา ตามร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประเมินผลและจัดสรรงบประมาณของสถาบันอุดมศึกษา ที่ได้เสนอคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2552 ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

2552



1) การปรับปรุงโครงสร้าง และการจัดระบบความสัมพันธ์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบประเมินผล และการจัดสรรงบประมาณของสถาบันอุดมศึกษา

2) หลักการประเมินผลและจัดสรรงบประมาณของสถาบันอุดมศึกษา

3) แนวทางการดำเนินงานสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ

4) แนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นส่วนราชการ (67 สถาบัน)

โดยได้กำหนดแนวทางการดำเนินการตามร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประเมินผล และจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา ที่จะต้องทดลองดำเนินการตามแนวทางการวางระบบประเมินผล และการจัดสรรงบประมาณของสถาบันอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ เป็นระยะเวลา 2 - 3 ปี จากนั้นให้มีการประเมินเพื่อขยายผลการดำเนินการไปยังสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นส่วนราชการต่อไป

2.2.3 การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

1. การปรับปรุงส่วนราชการ เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่ชัดเจนในการปรับปรุงส่วนราชการในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ก.พ.ร. ได้เสนอคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ 17 กุมภาพันธ์ 2552 ให้มีการกำหนดมาตรการรองรับการดำเนินการใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงจำนวนหน่วยงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยให้ส่วนราชการต่าง ๆ ระวังการขอจัดตั้งหน่วยงานใหม่หรือขยายหน่วยงาน รวมทั้งการขอจัดตั้งองค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในสังกัดฝ่ายบริหาร และหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพิ่มใหม่ชั่วคราว ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปจนถึงสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

1) กรณีการจัดตั้งหน่วยงานตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติ

2) กรณีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ หรือขยายหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบงานตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้สั่งการให้ดำเนินการ

3) กรณีการยกฐานะจากกองเป็นสำนัก ซึ่งมีการปรับปรุงงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นโดยไม่มีผลทำให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

4) กรณีการยุบ รวม โอน หน่วยงานภายในส่วนราชการ/จังหวัดเดียวกัน หรือระหว่างส่วนราชการในกระทรวงเดียวกันหรือต่างกระทรวง หรือระหว่างจังหวัดและกลุ่มจังหวัด โดยไม่มีผลทำให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

5) กรณีการถ่ายโอนภารกิจ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงหน่วยงานใหม่

ทั้งนี้ ในการขอจัดตั้งหน่วยงานใหม่ หรือขยายหน่วยงาน หรือปรับปรุงหน่วยงานใหม่ตามข้อ 1.1 - 1.5 นั้น ส่วนราชการจะต้องดำเนินการตามแนวทางที่คณะรัฐมนตรีได้กำหนดไว้ในแต่ละเรื่องดังกล่าวด้วย โดยในการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ในกรณีร่างกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ความเห็นชอบแล้ว และร่างกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการที่อยู่ระหว่างการตรวจพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา รวมทั้งการจัดตั้งองค์การมหาชน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) และหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ให้ดำเนินการต่อไปได้

2. การสร้างความเข้มแข็งต่อการบริหารพื้นที่ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551 มาตรา 26 ที่บัญญัติให้คณะกรรมการ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

นโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) พิจารณาจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัดและเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการจัดตั้งกลุ่มจังหวัด และกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดของจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัดทำหน้าที่เป็นหัวหน้ากลุ่มจังหวัด เว้นแต่ ก.น.จ. จะกำหนดเป็นอย่างอื่น ในการนี้คณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) ได้เสนอคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ 17 กุมภาพันธ์ 2552 ให้มีกลุ่มจังหวัด จำนวน 18 กลุ่ม และกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด เพื่อให้รับผิดชอบการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดอย่างชัดเจน และเป็นผู้ใช้กลไกการบูรณาการการจัดทำแผนพัฒนาของกลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของชาติ โดยจะเป็นแกนกลางในการประสานงานและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัด รวมทั้งเป็นที่ตั้งของสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานในการรองรับการเบิกจ่ายงบประมาณหรือการทำแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดด้วยซึ่งแนวทางในการกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการกลุ่มจังหวัด ต้องเป็นจังหวัดที่มีลักษณะสอดคล้องกับลักษณะข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่า โดยเป็นจังหวัดที่มีการคมนาคม ติดต่อสื่อสารและเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดในกลุ่มได้สะดวก เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ และสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นศูนย์กลางทางสังคมและวัฒนธรรม หรือเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาที่สามารถสนับสนุนความรู้ทางวิชาการให้กับจังหวัดภายในกลุ่มจังหวัดได้ เป็นศูนย์กลางของหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน และธุรกิจต่าง ๆ และเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนการดำเนินการในเรื่องแผนงาน งบประมาณ และทรัพยากรทางการบริหารให้กับจังหวัดอื่นในกลุ่มได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบ

สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด พ.ศ. 2552 ที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 126 ตอนพิเศษ 28 ง วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2552

3. การบริหารราชการในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการในต่างประเทศมีเอกภาพ มีเจ้าภาพรับผิดชอบ เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ ก.พ.ร. ได้เสนอคณะรัฐมนตรี เมื่อวันอังคารที่ 29 กันยายน 2552 ทำให้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารราชการต่างประเทศ พ.ศ. 2552 เพื่อกำหนดวิธีดำเนินการที่เกี่ยวกับราชการไทยในต่างประเทศ ในเรื่องต่อไปนี้

- 1) การจัดตั้งหรือรวมหรือยุบเลิกหน่วยงานในต่างประเทศ
- 2) ตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการประจำการในต่างประเทศ
- 3) การกำหนดลำดับอาวุโส และการบริหารราชการในต่างประเทศ
- 4) กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการที่ประจำการในต่างประเทศ

ทั้งนี้ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 157 ง วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2552

4. การพัฒนาองค์การมหาชน

ในรอบปีที่ผ่านมา ก.พ.ร. ได้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงองค์การมหาชนตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ดังนี้

- 1) การประเมินองค์การมหาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ซึ่งมอบให้ ก.พ.ร. พิจารณาการบริหารจัดการขององค์การมหาชนแต่ละแห่ง โดยให้มีการเข้าไปตรวจสอบผลการดำเนินงาน หากพบว่าองค์การมหาชนใดไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหรือหมดความจำเป็นก็นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อยุบเลิก



ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2552 ลงมติเห็นชอบผลการประเมินองค์การมหาชนและข้อเสนอการปรับปรุงองค์การมหาชน ตามมติคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2) การปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ซึ่งเกิดจากการประมวลปัญหาอุปสรรคอันเกิดจากการปฏิบัติงานของคณะกรรมการองค์การมหาชน ข้อหารื้อต่าง ๆ ขององค์การมหาชน และผลการจัดประชุมร่วมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการองค์การมหาชน แล้วนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขมาตราต่าง ๆ แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 เช่น มาตรา 5 หน่วยงานที่จะตั้งเป็นองค์การมหาชน มาตรา 9 คณะกรรมการขององค์การมหาชน มาตรา 20 คุณสมบัติของกรรมการ มาตรา 43 การกำกับดูแลองค์การมหาชน เป็นต้น มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2548 อนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติองค์การมหาชน (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ

จนถึงปัจจุบัน ร่างแก้ไขกฎหมายฉบับนี้ได้นำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีรวม 6 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 ครึ่งล่าสุด คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2552 ลงมติให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่างพระราชบัญญัติองค์การมหาชน (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ไปหารือร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการมีคณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน ตลอดจนอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ และให้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

3) การจัดทำหลักเกณฑ์การกู้ยืมเงิน การถือหุ้นหรือการเข้าเป็นหุ้นส่วน การเข้าร่วมทุนในกิจการของนิติบุคคลอื่น การจำหน่ายทรัพย์สินจากบัญชีเป็นสูญขององค์การมหาชน ซึ่งเป็นการดำเนินการ

ตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 มาตรา 18 บัญญัติว่า “การกู้ยืมเงิน การถือหุ้นหรือการเข้าเป็นหุ้นส่วน การเข้าร่วมทุนในกิจการของนิติบุคคลอื่น การจำหน่ายทรัพย์สินจากบัญชีเป็นสูญให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด” ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบหลักเกณฑ์ฯ ดังกล่าวในการประชุมเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2552

4) แนวทางการบริหารของคณะกรรมการองค์การมหาชน เพื่อให้คณะกรรมการองค์การมหาชนนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติ และมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 และได้จัดให้มีคู่มือการบริหารงานและกำกับดูแลของคณะกรรมการองค์การมหาชน เพื่อให้มีคู่มือการบริหารงานและกำกับดูแลของคณะกรรมการองค์การมหาชนที่จะนำไปสู่แนวทางการบริหารที่มีธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการจัดพิมพ์ก่อนจะเผยแพร่ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

5) การจัดทำกรอบแนวทางการประเมินผลองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ซึ่งคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในการประชุมเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2552 โดยเกณฑ์การประเมินผลองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ มี 5 เกณฑ์ ได้แก่ (1) เกณฑ์ด้านผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจ (2) เกณฑ์ด้านผู้มีส่วนได้เสีย (3) เกณฑ์ด้านกระบวนการภายใน (4) เกณฑ์ด้านการกำกับดูแลและพัฒนาองค์กร (5) เกณฑ์ด้านการบริหารงบประมาณและการเงิน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 จะมีองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะจำนวน 14 แห่ง เข้าร่วมการประเมินผลตามกรอบที่กำหนด

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

6) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองขององค์การมหาชน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มีองค์การมหาชนเข้าร่วมการประเมินทั้งสิ้น จำนวน 21 แห่ง

7) โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ขององค์การมหาชน โดยว่าจ้างที่ปรึกษาจากสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การมหาชนว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรหรือไม่ รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับสถานการณ์การดำเนินงานของ

องค์การมหาชน ซึ่งที่ปรึกษาได้ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2552

8) การจัดงานวันองค์การมหาชนครั้งที่ 2 “1 ทศวรรษขององค์การมหาชนกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทย” ร่วมกับองค์การมหาชนทั้งสิ้น 29 แห่ง เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การมหาชน ภารกิจและผลงานขององค์การมหาชนที่มีต่อสังคมไทย ตลอด 1 ทศวรรษที่ผ่านมา นับแต่มีพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 (ภาพที่ 2-36)



ภาพที่ 2-36 นายกรัฐมนตรี (นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ) เป็นประธานในงาน “1 ทศวรรษขององค์การมหาชนกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทย” ในวันองค์การมหาชน ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

5. บุคลากรภาครัฐมีความพร้อม สามารถเรียนรู้ปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์

5.1 การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรภาครัฐได้เน้นกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง หรือกรณีศึกษา ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมชี้แจง ประชุมสัมมนาทางวิชาการ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประจำปี พ.ศ. 2552 การประชุมชี้แจงเกณฑ์การประเมินเพื่อจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) แก่หน่วยงานนำร่อง 10 แห่ง

2552



เกว ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

การประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2552 เรื่อง “ปรับบทบาทภาครัฐ...เปลี่ยนการบริหารประเทศไทย” สังกัดเสวนาเครือข่ายการพัฒนากระบวนการระดับกระทรวง และการพัฒนาผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด

2) การสัมมนา เวทีปัญญา สัมมนาเวทีสำนักงาน ก.พ.ร. จัดปีละอย่างน้อย 4 ครั้ง มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปี พ.ศ. 2552 เพื่อให้ทุกภาคส่วนร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์โดยเชิญผู้บริหารทั้งจากภาคเอกชนและภาคราชการมาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาระบบราชการ อาทิเช่น การเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน คุณภาพการให้บริการประชาชนในส่วนของ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในระบบราชการ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการประชาชน การบริหารงานภาครัฐในระบบเครือข่าย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน การจัดการความรู้ในจังหวัด การปรับเปลี่ยนและ

สร้างวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินเพื่อจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และทำอะไรไปให้ถึงฝัน : รางวัล United Nations Public Service Awards

3) การสัมมนาเพื่อผลักดันการพัฒนากระบวนการ เพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ เรื่อง “แนวทางการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552” “ภาครัฐกับการแสวงหาความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ” “ปรับบทบาทภาครัฐ...เปลี่ยนการบริหารประเทศไทย” และเรื่อง “การตลาดสำหรับภาครัฐ” (Marketing in Public Sector)

5.2 การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันอุดมศึกษา ลงนามความร่วมมือเพื่อร่วมเป็นเครือข่ายเพิ่มขีดสมรรถนะระบบราชการ⁷ (ภาพที่ 2-37) ตามโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Learning



ภาพที่ 2-37 ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขาธิการ ก.พ.ร. ลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันอุดมศึกษา

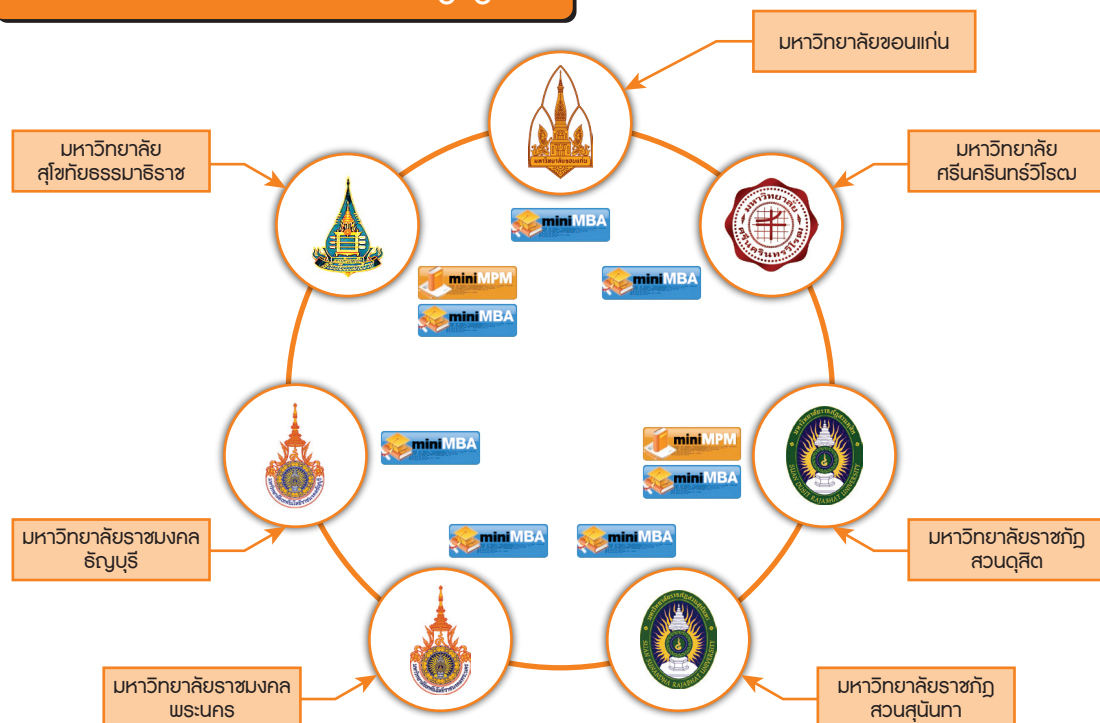
⁷ โดยเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดพิธีลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการ จำนวน 2 เรื่อง คือ ข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการในการสนับสนุนการศึกษาต่อยอด และ ข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการดำเนินโครงการพัฒนาหลักสูตรการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ สำหรับผู้บริหารระดับกลางในส่วนภูมิภาค พร้อมเปิดสัมมนาโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในหัวข้อ “Crisis Management : Knowledge to Practice” ณ ห้องบอลรูม โรงแรมแลนด์มาร์ค

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

เพื่อเป็นการสร้างโอกาสทางด้านการศึกษาและการพัฒนาตนเองของข้าราชการและบุคคลทั่วไป และสร้างสังคมของการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกภาคส่วน โดยการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่จำกัดเวลา สถานที่ และไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันมีหลักสูตรการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวน 3 หลักสูตร (หลักสูตร mini MPM (Modern Public Management) หลักสูตร mini MBA (Modern Business Administration) และหลักสูตรการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม) และการสอนตามรายลักษณะวิชาอีก 5 วิชา (High Performance Organization,

Knowledge Management, Balanced Scorecard และ Change Management) เมื่อสำเร็จการศึกษา รายวิชาหรือหลักสูตรสามารถโอนถ่ายไปเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาที่ได้มีข้อตกลงไว้กับสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาพที่ 2-38) ซึ่งมีผู้ที่สนใจสมัครและเข้าเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.opdcacademy.com ปัจจุบันมีผู้สมัครและเรียนอยู่ จำนวน 28,369 ราย มีผู้สำเร็จการเรียนทุกหลักสูตร ปี พ.ศ. 2552 รวม 22,610 คน (ภาพที่ 2-39)

การศึกษาต่อยอด: ระดับปริญญาโท

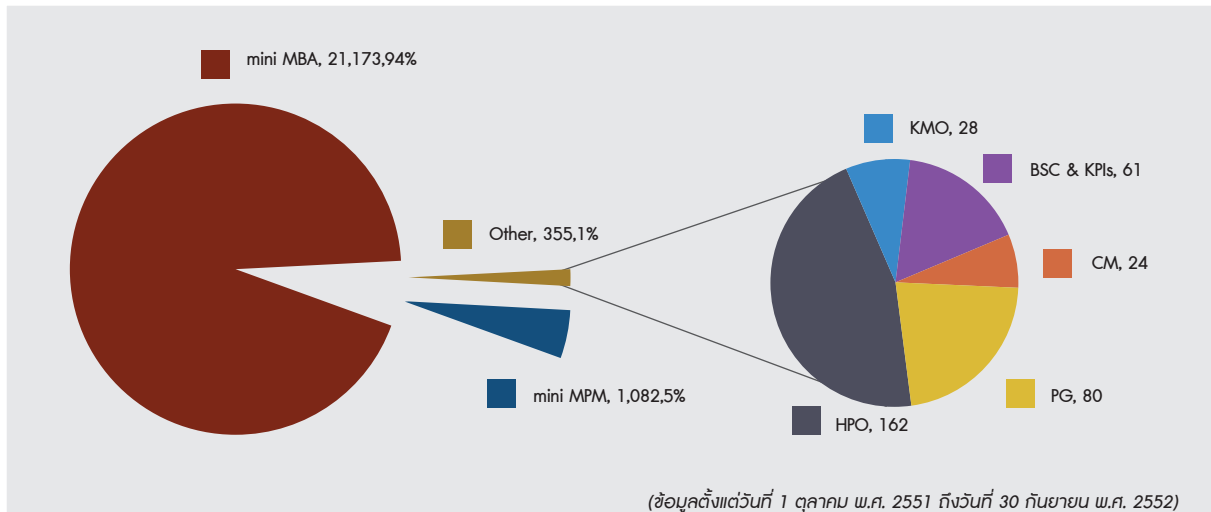


ภาพที่ 2-38 มหาวิทยาลัยเข้าร่วมโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

2552



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง



ภาพที่ 2-39 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละบทเรียนย่อยแยกตามสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.3 การแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทย และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับคณะศึกษาดูงานจากต่างประเทศ อาทิเช่น คณะเจ้าหน้าที่จากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว⁸ นำโดย Mrs. Anousone Khamsingsavath Chief of Financial Division, Ministry of Labour and Social Welfare เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ภายใต้โครงการความร่วมมือทางวิชาการไทย - ลาว จัดโดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคณะผู้เข้าร่วมฝึกอบรม Singapore - Thailand Leadership Development Programme⁹ เป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือด้านข้าราชการพลเรือนระหว่างไทยกับสาธารณรัฐสิงคโปร์ ภายใต้กรอบ Civil Service Exchange Programme (CSEP) โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายของข้าราชการผู้มีศักยภาพสูงของประเทศไทย และสาธารณรัฐสิงคโปร์ ให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และแนวความคิดใหม่ ๆ และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในระดับสากล

5.4 การพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ เพื่อสร้างกลุ่มข้าราชการผู้บุกเบิกหรือผู้สร้างนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ แม้จำนวนไม่มาก แต่เชื่อว่าการคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถและขีดสมรรถนะสูงเข้ามารับราชการ และพัฒนาให้เป็นนักคิดที่มีวิสัยทัศน์ เป็นนักวางแผน นักพัฒนา และนักปฏิบัติอย่างมีคุณภาพและคุณภาพ จะนำการเปลี่ยนแปลงในภาคราชการ และขับเคลื่อนนโยบายยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ สำนักงาน ก.พ.ร.

⁸ คณะเจ้าหน้าที่จากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นำโดย Mrs. Anousone Khamsingsavath Chief of Financial Division, Ministry of Labour and Social Welfare การศึกษาดูงานเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ณ สำนักงาน ก.พ.ร.

⁹ คณะศึกษาดูงานจากต่างประเทศผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตร Singapore - Thailand Leadership Development Programme เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ณ สำนักงาน ก.พ.ร.

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

จึงได้รับมอบหมายตามมติคณะรัฐมนตรีในการประชุม เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 และวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่มาแล้ว 2 รุ่น¹⁰ เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2551 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับผิดชอบดำเนินโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลง

รุ่นใหม่ต่อไปอีกปีละ 1 รุ่น ซึ่งรุ่นที่ 3 ได้ดำเนินการโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยมีผู้ผ่านการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการจำนวน 51 คน แบ่งเป็นกลุ่มข้าราชการ 10 คน และกลุ่มบุคคลทั่วไป 41 คน ประกอบด้วย ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก 2 คน และระดับปริญญาโทอีก 49 คน (ภาพที่ 2-40)



ภาพที่ 2-40 นักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ รุ่นที่ 1 – 2 และรุ่นที่ 3 อยู่ระหว่างการร่วมโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ รุ่นที่ 3



6. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

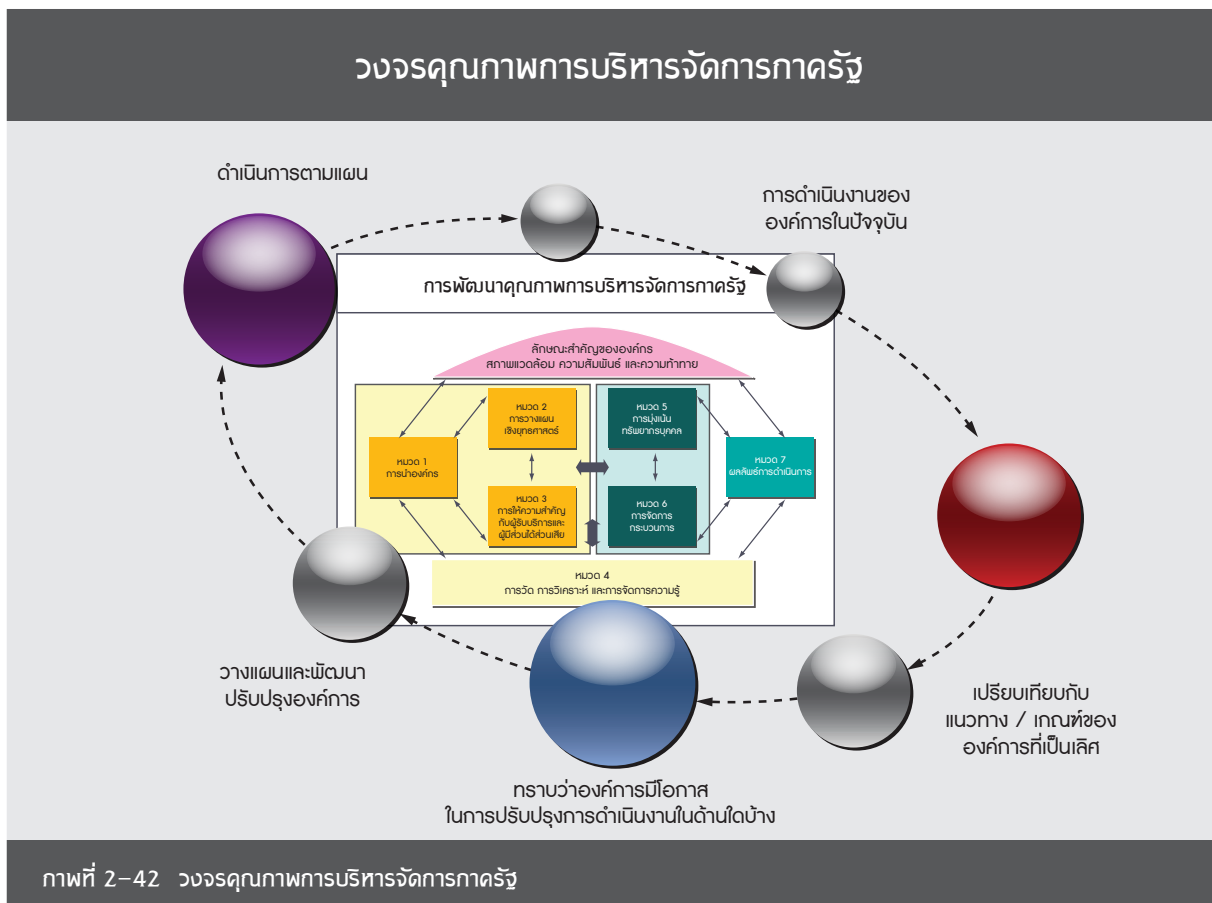
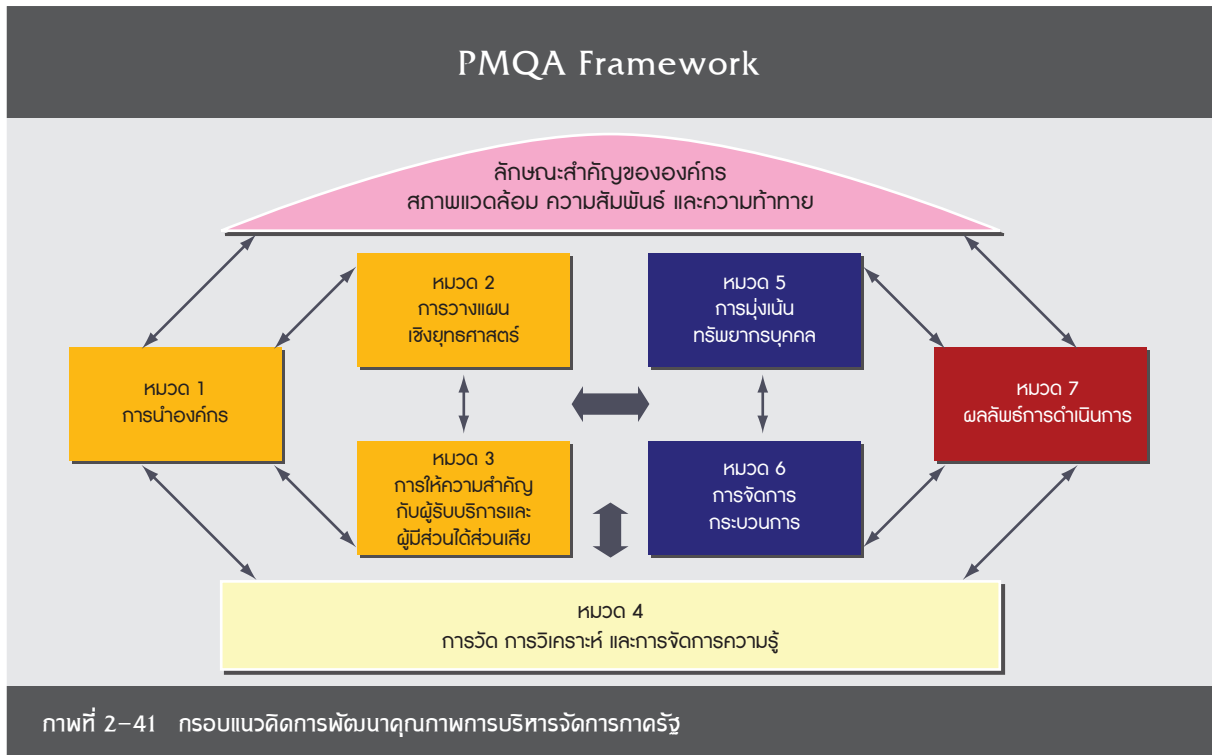
6.1 PMQA เป็นเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร ตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ที่ต้องการให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงตนเองอย่างรอบด้านและ

ต่อเนื่อง มีขีดสมรรถนะสูง มีวิสัยทัศน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบบริการที่ดีให้กับประชาชน ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง วางแผนและตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาและวงจรคุณภาพการบริการภาครัฐ (ภาพที่ 2-41 และภาพที่ 2-42)

¹⁰ 2 รุ่น ที่ได้ดำเนินการมาแล้วได้แก่ รุ่นที่ 1 เมื่อปี พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2550 มีผู้ผ่านโครงการจำนวน 39 คน และปัจจุบันได้รับการบรรจุแต่งตั้งในหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เรียบร้อยแล้ว รุ่นที่ 2 เมื่อปี พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2551 มีผู้ผ่านโครงการจำนวน 39 คน และขณะนี้ส่วนใหญ่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งในหน่วยงานต่าง ๆ แล้วเช่นเดียวกัน



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง



จังหวัดสมุทรสาคร กับ “5 คะแนนเต็ม” การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)



จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดเดียวที่สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และได้รับการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในปี 2551 ได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน

“จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดปริมณฑล ใกล้กับกรุงเทพฯ ประกอบด้วย 3 อำเภอ ซึ่งมีทั้งอำเภอที่เกี่ยวกับการประมง โรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งมีจำนวน 5 พันกว่าโรงงาน และเป็นอำเภอที่เกี่ยวกับการเกษตร ความสลับซับซ้อนเหล่านี้ทำให้จังหวัดต้องประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ หลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาแรงงานต่างด้าว และปัญหาพื้นฐานอีกนานัปการ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงถือเป็นสิ่งสำคัญมาก”

นายวีระยุทธ เอี่ยมอำภา ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร สะท้อนถึงปัญหาและเปิดประเด็นถึงความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไว้ที่น่าสนใจ

“ข้าราชการต้องไม่มีวัฒนธรรมการทำงานแบบเดิม ๆ” นายวีระยุทธกล่าวถึงการสร้างค่านิยมใหม่ในการทำงานให้กับข้าราชการของจังหวัดก่อนเป็นลำดับแรก “ซึ่งผมได้บอกกับเจ้าหน้าที่ของจังหวัดว่า จังหวัดจะต้องมีศักยภาพการบริหารงานสูงเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น ในการบริหารงานใด ๆ ทุกคนต้องร่วมกันคิด ว่าทำอะไรจึงจะทำให้ระบบราชการพัฒนาไปตามแนวทางที่ต้องการ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการมองไปข้างหน้าว่าจังหวัดยังต้องมีการพัฒนาอะไรอีกหรือไม่ อย่างไร โดยต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชน และประชาชนในจังหวัดอยู่ดีมีความสุข ได้รับบริการที่ดี และได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี นั่นคือ เป้าหมายที่ผมต้องการ”

ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครกล่าวเพิ่มเติมว่า “เมื่อผู้บริหารมีบทบาทต่อการชี้นำทิศทางขององค์การ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์แล้ว ผมเชื่อมั่นแน่นอนว่าการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของจังหวัดสมุทรสาครจะสามารถก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยอาศัยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวดเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ซึ่งเปรียบเสมือนแผนที่นำทางในการที่จะยกระดับการบริหารจัดการของจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล”



กรมการพัฒนาชุมชน กับ “5 คะแนนเต็ม” การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการระดับกรมเพียงหน่วยงานเดียวที่สามารถผลักดันจนประสบผลสำเร็จที่ดีเยี่ยม โดยได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และได้รับการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2551 ได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน

พช.³ +1: คาถารักขาแชมป์ของกรมการพัฒนาชุมชน



นายไพรัตน์ สกลพันธุ์
อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน



นางกอบแก้ว จินทรดี
รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย คือตัวอย่างของการนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการปรับวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการ และถือเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของผู้บริหารที่มีบทบาทในการชี้นำทิศทางขององค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ บทบาทในการสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ในการคิดค้นระบบงานและเทคนิคบริหารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงบทบาทในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อผลักดันให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และบทบาทการเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานให้กับบุคลากร ซึ่งหลักการบริหารงานนี้เอง จึงทำให้กรมการพัฒนาชุมชนก้าวสู่ความสำเร็จ กับ 5 คะแนนเต็ม ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปี 2551

นายไพรัตน์ สกลพันธุ์ อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ได้กล่าวไว้เมื่อ 22 เมษายน พ.ศ. 2552 ว่าปัจจัยที่ทำให้กรมการพัฒนาชุมชนก้าวสู่องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ

จิตสำนึกของข้าราชการ เพราะถ้าข้าราชการมีจิตสำนึกในหน้าที่ที่จะทำงานโดยยึดหลัก ข้าราชการคือผู้ให้บริการประชาชนแล้ว ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่มุ่งประโยชน์สุขให้กับประชาชน และในประการต่อมาคือความพึงพอใจในหน่วยงาน ความพึงพอใจในที่นี้ไม่ได้หมายถึงความพึงพอใจในรูปลักษณ์ โครงสร้างของอาคาร พื่อใจในที่ทำงาน แต่ว่าพึงพอใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร ว่าองค์กรนั้นมีวิสัยทัศน์ในการทำงานอย่างไร และเมื่อวิสัยทัศน์ขององค์กรนั้นทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข การทำงานก็จะสำเร็จ อย่างกรมการพัฒนาชุมชน มีวิสัยทัศน์ว่า กรมการพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ต้องการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข ฉะนั้นคนที่อยู่ในองค์กรเกิดความรู้สึกว่าถ้ามาทำงานที่กรมการพัฒนาชุมชนแล้ว ทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขได้ เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ และอยากทำงาน

ทุกคนมีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน มีผู้บังคับบัญชา เป็นแรงกระตุ้นสำคัญที่จะนำองค์กรสู่ความสำเร็จ

เรื่องที่น่าหนักใจ คือ การรักษาแชมป์ยากกว่าการชิงแชมป์ ทำให้ทุกคนอาจต้องทำงานหนักขึ้นได้ให้แนวทางในการทำงานกับข้าราชการ ว่าต่อไปนี้ไปนอกจากกระบวนการความคิดที่ว่าจะต้องคิดนอกกรอบให้มากขึ้น จะต้องลงพื้นที่ให้มากขึ้น และจะต้องมุ่งสู่ความสำเร็จตามแนวทางที่กรมวางไว้ให้ได้ ซึ่งได้บอกว่าต่อไปนี้ พช. ได้ที่หนึ่ง ได้แชมป์มาใช้คำว่า พช. เพราะฉะนั้นจะรักษาแชมป์ได้ต้องมี พช.³ +1 โดย พช. ที่ 1 การพัฒนาชุมชน เน้นการพัฒนาระบบ

มาตรฐานแผนชุมชน บูรณาการแผนชุมชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สร้างเครื่องมือการพัฒนาสู่เป้าหมายแผนชุมชนมีคุณภาพและนำไปสู่การปฏิบัติ พช. ที่ 2 การพัฒนาอาชีพ เน้นการพัฒนา OTOP กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กองทุนชุมชน การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเดิม สร้างเสริมอาชีพใหม่ พัฒนากลไกการตลาด สู่เป้าหมายอาชีพมั่นคง รายได้เพิ่มขึ้น วิถีพอเพียง พช. ที่ 3 การพัฒนาชาติ ให้มีความสำคัญกับวัฒนธรรมประเพณี และกีฬาพื้นบ้าน เป็นเครื่องมือในการสร้างจิตสำนึกความหวงแหน ความรักชาติ รักแผ่นดิน เพื่อให้สังคมมีความสมานฉันท์สงบ สันติ และสามัคคี ส่วนบวกหนึ่ง เป็น พช. ที่ 4 คือ การพัฒนาผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน อาสาสมัครพัฒนาชุมชน กลุ่มองค์กรและเครือข่ายการพัฒนาชุมชน ด้วยการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้การบริหารจัดการชุมชน เพื่อสร้างพลังชุมชนให้เข้มแข็ง ซึ่งจะส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนที่ยั่งยืน

6.2 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เป็นการมุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงองค์การ โดยวัดความสำเร็จของการดำเนินการและผลลัพธ์ของแผนพัฒนาองค์การ (Improvement Plan) ให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานเป็นสำคัญ โดยได้ดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมและการติดตามประเมินผลส่วนราชการทั้งในระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

1) การส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ จัดประชุมชี้แจงตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กลั่นกรองแผนพัฒนาองค์การประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 การให้คำปรึกษารายหน่วยงานทั้งส่วนราชการระดับกรม จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา

จัดคลินิกให้คำปรึกษาส่วนราชการ เช่น คลินิกประจำวันศุกร์ การให้คำปรึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ จัดอบรมเสริมสร้างความรู้ให้แก่ที่ปรึกษาส่วนราชการในการพัฒนาองค์กร และให้ข้อมูลความรู้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ เอกสารต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. และ จัดหมายข่าว PMQA Focus

2) การตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า 137 กรม จังหวัด 75 จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา 12 แห่ง

3) งานด้านวิชาการ ได้แก่ การจัดทำ PMQA e-Learning หัวข้อเรื่อง เทคนิคการพัฒนาองค์การ การจัดทำข้อมูล Benchmarking (งานด้านบริการ) การจัดทำเกณฑ์รางวัลฯ รายนาม และการจัดทำคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



4) การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการจัดประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระหว่างสมาชิกเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

6.3 ผลจากการดำเนินการดังกล่าว ได้ชี้ให้เห็นสถานะระดับการบริหารจัดการได้อย่างชัดเจนว่า 7 ปีแห่งการพัฒนากระบวนการได้สร้างการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้นในหลายด้าน ระบบราชการเริ่มสร้างจุดแข็งที่เด่นชัดขึ้น มีศักยภาพในการพัฒนาองค์กรในขณะเดียวกันก็ยังมีจุดอ่อนที่ถือว่าเป็นโอกาสการปรับปรุงองค์กรที่ต้องได้รับการพัฒนาต่อไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ส่วนราชการได้พัฒนาองค์กร เป็นรายหมวด จำนวน 2 หมวด ทั้งนี้แบ่งเป็นหมวดภาคบังคับ (กำหนดให้กรมดำเนินนโยบายดำเนินการพัฒนาองค์กรในหมวด 2 และกรมด้านบริการ พัฒนาองค์กรในหมวด 3) และหมวดภาคสมัครใจ (กรมดำเนินนโยบาย พัฒนาองค์กรในหมวด 1 หรือหมวด 4 และกรมด้านบริการ พัฒนาองค์กรในหมวด 1 หรือหมวด 6 เป็นลำดับต้น ๆ) สำหรับจังหวัดให้ดำเนินการในหมวด 1 และหมวด 4

ทั้งนี้ จากการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 พบว่า ส่วนราชการสามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ในหมวด 6 (การจัดการกระบวนการ) ได้ดีที่สุดรองลงมา คือ หมวด 3 (การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) สำหรับหมวดที่มีผลการดำเนินการในระดับต่ำสุด คือ หมวด 4 (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) ซึ่งสอดคล้องกันทั้งระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

7. การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท

7.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติกลไกเพิ่ม

ทางเลือกในการใช้บริการสาธารณะด้านกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ณ หน่วยงานทางปกครองของรัฐที่อยู่กับประชาชน คือ อำเภอดำเนินหน้าที่ไกลไกลี่ประนอมข้อพิพาททั้งทางคดีแพ่งและทางคดีอาญา เป็นกลไกขจัดความขัดแย้งของประชาชนในชุมชนโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งผลแพ้ชนะทางศาลไม่อาจสร้างความปรองดองได้ เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายประชาชนได้รับความคุ้มครองจากผู้ปกครองในระดับอำเภอ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสจะได้รับความเป็นธรรมในด้านเศรษฐกิจและสังคม มีหลักประกันในการดำรงชีวิตอย่างสงบและพอเพียง ตามนัยมาตรา 61/2 และมาตรา 61/3 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 โดย ก.พ.ร. ได้ยกร่างกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. และร่างกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ซึ่งได้ประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง และกรุงเทพมหานคร จนได้ข้อสรุปมีสาระครบถ้วน

7.2 คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2552 มีมติอนุมัติหลักการร่างกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. และร่างกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. รวม 2 ฉบับ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา โดยให้ความเห็นของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไปประกอบการพิจารณาด้วย และดำเนินการต่อไปได้ และมอบให้กรมการปกครองประสานงานกับกระทรวงยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานศาลยุติธรรม ไปดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามร่างกฎกระทรวงดังกล่าว ทั้ง 2 ฉบับต่อไป

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

8. การวางระบบเวิร์ชวลออฟฟิส (Virtual Office)

สืบเนื่องจากการนำมาตรการให้ข้าราชการทำงานที่บ้าน เพื่อประหยัดพลังงานของส่วนราชการ และลดค่าครองชีพของข้าราชการ ไปทดลองใช้ในสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ในฐานะหน่วยงานนำร่องของกระทรวงการคลัง ก.พ.ร. จึงได้แต่งตั้ง อ.ก.พ.ร. เฉพาะกิจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประหยัดพลังงานของส่วนราชการและลดค่าครองชีพของข้าราชการ รับผิดชอบดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยศึกษาจากคู่มือระบบปฏิบัติราชการ

นอกสำนักงาน ของสำนักงาน ก.พ. และระเบียบว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2535 ข้อ 11 ที่ได้เปิดโอกาสให้หัวหน้าส่วนราชการกำหนดวิธีควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการตามที่เห็นสมควรได้ รวมทั้งศึกษาการดำเนินโครงการปฏิบัติงานนอกสำนักงานในประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย (ภาพที่ 2-43) เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละสภาพการณ์ ตลอดจนใช้ประสบการณ์ของหน่วยงานที่ดำเนินการมาแล้ว



ภาพที่ 2-43 สภาพการทำงานภายใต้ระบบเวิร์ชวลออฟฟิส

2552



การนำร่องการปฏิบัติราชการแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) ในสำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ถูกกำหนดให้เป็นหน่วยงาน นำร่องดำเนินโครงการทดลองปฏิบัติงานนอก สำนักงานภายใต้มาตรการประหยัดพลังงานตาม นโยบายของรัฐบาล เรียกว่าโครงการปฏิบัติราชการ แบบเวอร์ชวล (Virtual Office) ความสำเร็จของ โครงการนี้ จะเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประหยัดค่าใช้จ่าย ภาครัฐ เช่น ค่าไฟฟ้า น้ำประปา และนำไปสู่การเป็น Virtual Office

การดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประหยัดพลังงาน ของส่วนราชการและเพิ่มคุณภาพชีวิตของข้าราชการ เพื่อศึกษาองค์ประกอบและวิเคราะห์ประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการแบบเวอร์ชวล และวางแผนการพัฒนาข้าราชการให้มีความรู้ความ สามารถในการใช้ระบบ e-Office อย่างต่อเนื่อง

โครงการนำร่องการปฏิบัติราชการแบบ เวอร์ชวล (Virtual Office) ของสำนักงาน ก.พ.ร. แบ่ง เป็น 2 ระยะ ในระยะแรกกำหนดเวลาการดำเนิน โครงการทดลอง 1 เดือน (16 กุมภาพันธ์ - 12 มีนาคม พ.ศ. 2552) ระยะที่สอง กำหนดเวลาการ ดำเนินโครงการ 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 - 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 โดยกำหนด กลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติภารกิจหลัก

ของกลุ่ม/ภารกิจ/สำนัก ไม่รวมผู้อำนวยการและ ฝ่ายสนับสนุน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวน ข้าราชการในแต่ละสำนัก/ภารกิจ ซึ่งมีผู้เข้าร่วม โครงการทั้งสิ้น 18 คน จากการรวบรวมความเห็นของ ผู้เข้าร่วมโครงการ พบว่ามีความพึงพอใจกับการ ปฏิบัติราชการแบบเวอร์ชวล เพราะได้รับความสะดวก สามารถทำงานได้ทุกที่ มีความคล่องตัวในการทำงาน ประหยัดเวลาในการเดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่าย มี สมรรถภาพในการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น โดยได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ เพิ่มทักษะและประสบการณ์จากหลายแห่งใน กรณีที่ทำงานในสถานที่ต่าง ๆ จึงสรุปผลในภาพรวม ว่า สำนักงาน ก.พ.ร. สามารถมอบหมายงานให้ ข้าราชการเฉพาะกลุ่มงานที่ไม่จำเป็นต้องพบปะผู้รับ บริการเป็นประจำทุกวัน ให้ปฏิบัติงานในลักษณะ Virtual Office ได้ โดยไม่ขาดการติดต่อประสานงาน ระหว่างกัน และหากข้าราชการสามารถปฏิบัติราชการ นอกสำนักงานได้พร้อมกันทั้งสำนักงาน ตามแบบ เวอร์ชวล (Virtual Office) อย่างแท้จริง จะสามารถ ประหยัดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคของสำนักงานได้ อย่างมาก และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติราชการแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการนอก สำนักงาน และเชื่อว่าการปฏิบัติราชการแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) จะเป็นรูปแบบการปฏิบัติราชการ แนวใหม่ต่อไปในอนาคต

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

9. การขยายผลระบบบริหารยุทธศาสตร์องค์การภาครัฐ (Government Strategic Management System: GSMS) ให้มีความเชื่อมโยงกับระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) เพื่อประมวลรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดควบคุมไปกับรายงานผลทางการเงินได้อย่างเป็นระบบ

9.1 หลังจากได้มีการออกแบบและพัฒนา ระบบตามโครงการ GSMS แล้ว ได้มีการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ (Terminal) ให้กับกลุ่มนำร่องที่ 1 ได้แก่ กลุ่มจังหวัดภาคเหนือ 1.1 ในหน่วยบริหารยุทธศาสตร์ (Office of Strategy Management: OSM) กับ 8 จังหวัด (เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยาแพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน) กลุ่มจังหวัดภาคใต้ 8.3 ใน OSM กับ 3 จังหวัด (ภูเก็ต พังงา กระบี่) กลุ่มจังหวัดภาคกลาง 3.1 ใน OSM กับ 4 จังหวัด (นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยาอ่างทอง) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย สำนักงบประมาณ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สำนักงาน ก.พ.ร. กรมบัญชีกลาง และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงการคลังในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มีการอบรมการใช้งานระบบการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางแผนและบริหารยุทธศาสตร์ และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารและติดตามประเมินผลแผนงานโครงการ ของกลุ่มนำร่องที่ 1 ดังกล่าวด้วย

9.2 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการโครงการระบบบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ ระยะที่ 2 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2553) ดังภาพที่ 2-44 ซึ่งเป็นการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการขยายผลการใช้งานให้จังหวัด และส่วนราชการต่าง ๆ

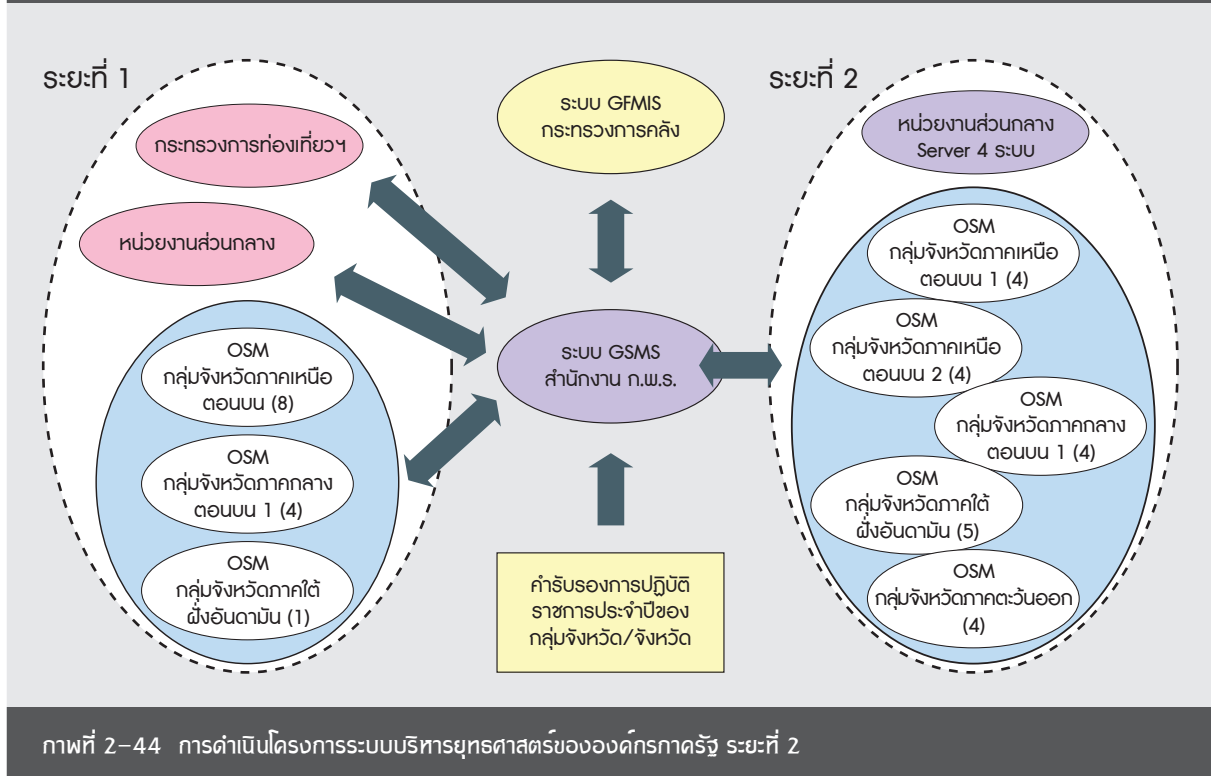
ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ Hardware และ Software ที่ได้กำหนดไว้ตาม Configuration ของการออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ (Network Architecture) ในระยะที่ 1 ประกอบกับระบบ GSMS เป็นงานส่วนขยายและมีความเชื่อมโยงกับระบบ GFMS ที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแลอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งเมื่อดำเนินโครงการระบบการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ (GSMS) แล้วเสร็จ จะต้องมีการส่งมอบให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแลรักษาระบบต่อไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์ Hardware และ Software ที่สอดคล้องกับอุปกรณ์ของระบบ GFMS

9.3 ในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นการดำเนินโครงการ GSMS ในระยะที่ 2 ที่มีงบประมาณจำกัด จึงต้องปรับแผนโดยจัดลำดับความสำคัญให้กับกลุ่มจังหวัดที่นำร่องการพัฒนาตัวแบบการเสริมสร้างขีดสมรรถนะและการบริหาร การจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ โดยจังหวัดและกลุ่มจังหวัดที่จะทำการจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และทำ Data Migration ให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 นั้น ประกอบด้วย กลุ่มจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน กลุ่มจังหวัดเชียงราย พะเยา แพร่ น่าน กลุ่มจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นนทบุรี ปทุมธานี สระบุรี กลุ่มจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ ระนอง ตรัง และกลุ่มจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด

ทั้งนี้ หากระบบ GSMS ได้รับการสนับสนุนเพียงพอ จะช่วยเสริมสร้างขีดสมรรถนะการบริหารงานแบบบูรณาการของส่วนราชการและจังหวัด และฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามการทำงานตามแผนงาน โครงการและการใช้งบประมาณของส่วนราชการ จังหวัดและกลุ่มจังหวัดได้อย่างใกล้ชิดตลอดเวลา



การติดตั้ง GSMS Terminal เพื่อรองรับส่วนต่อขยายระบบงาน Phase 2 หน่วยงานกลาง กลุ่มจังหวัด/จังหวัด (จัดตามงบประมาณที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 – 2553)



2.2.4 การสร้างระบบการกำกับดูแลตนเอง
ที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถ
ตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงาน
อย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง
ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

1. นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

1.1 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้วางแผนการจัดทำ
นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี และประชุมชี้แจง
ให้ความรู้แก่ส่วนราชการ จังหวัด และองค์กรมหาชน
เพื่อนำไปจัดทำนโยบายที่เหมาะสมกับบริบทของ
ตนเอง รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการ
หรือโครงการ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายของ
องค์กรได้อย่างเหมาะสม และสามารถกำกับดูแล
หน่วยงานภาครัฐที่ครอบคลุมนโยบายด้านรัฐ สังคม

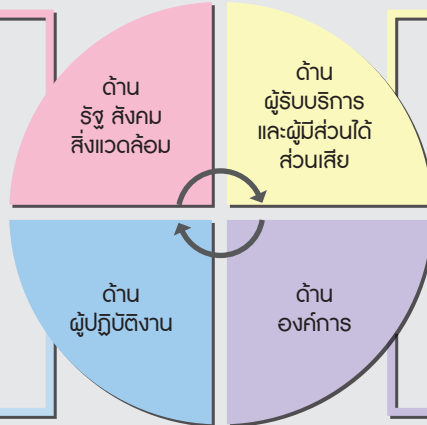
และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์การ และนโยบาย
ด้านปฏิบัติงาน มีการจัดสัมมนาและการประชุม
เชิงปฏิบัติการ โดยเชิญผู้แทนจากส่วนราชการ จังหวัด
สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรมหาชน และได้ดำเนิน
การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ประชุมสัมมนา¹¹ เพื่อสร้าง
ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์สำหรับ
ประเมินนโยบายและผลการดำเนินการของหน่วยงาน
ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ที่ได้มีการ
พัฒนาขึ้นมาระยะหนึ่งแล้ว ทำให้หน่วยงานภาครัฐ
และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความเข้าใจ
ที่ถูกต้องในการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแล
องค์กรที่ดี ตลอดจนสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปใช้
ในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (ภาพที่ 2-45)

¹¹ ณ ห้องวอเตอร์เกต บอลรูม โรงแรมอมารี วอเตอร์เกต มีผู้เข้าร่วมประชุมประมาณ 570 คน จากส่วนราชการ จังหวัด
สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรมหาชน เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2551

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

โครงการ/มาตรการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี กรมสุขภาพจิต ประจำปี 2552

1. โครงการแก้ปัญหาวิกฤตสุขภาพจิตในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. โครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด (To be Number One)
3. โครงการสัมมนาแนวทางการบริหารแผนการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2552



1. โครงการพัฒนาคุณภาพสถานบริการ
2. กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกปี

1. การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)
2. การจัดทำแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร
3. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1. โครงการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO9001
2. การจัดวางระบบควบคุมภายใน
3. โครงการพัฒนาฐานข้อมูลด้านสุขภาพจิต

ภาพที่ 2-45 โครงการและมาตรการตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

1.2 เมื่อได้จัดทำหลักเกณฑ์สำหรับประเมินนโยบายและผลการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (Organizational Governance) พร้อมแนวทางการส่งเสริมตามเกณฑ์ ส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์และวิธีการประเมินนโยบายและผลการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี และตรวจประเมินและรายงานผลระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีให้กับหน่วยงานภาครัฐที่สมัครเข้าร่วมตรวจประเมิน รวมทั้งได้ประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการซึ่งแต่ละส่วนราชการจะนำมาตรการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีไปดำเนินการตามความเหมาะสมในปี พ.ศ. 2552 มีหน่วยงานที่สมัครใจเข้าร่วมเพื่อนำร่องจำนวน 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรมการขนส่งทางบก กรมการพัฒนาชุมชน กรมราชทัณฑ์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน สำนักงานประกันสังคม สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดชัยนาท ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการสำรวจและประเมินผลการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีของหน่วยงานนำร่องดังกล่าวด้วย และเพื่อขยายผลการนำมาตรการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีไปยังส่วนราชการต่างๆ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงจัดให้มีการเสวนาโดยเชิญกรมการพัฒนาชุมชน สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมและกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มาร่วมในเวทีเสวนาดังกล่าว

2552



2. การปรับปรุงระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ

2.1 ในปี พ.ศ. 2552 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ (ค.ต.ป.) ได้กำหนดแนวทางการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ โดยการกำหนดให้มีการสอบทานรายงานการตรวจราชการ การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายงานการเงิน รวมทั้งการสอบทานกรณีพิเศษ เพื่อรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลต่อนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี โดยในปีที่กำหนดให้มีการรายงานผล รอบ 6 เดือน นอกเหนือจากการรายงานผล ประจำปี เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์จากรายงานความก้าวหน้าในการตรวจสอบ รอบ 6 เดือน ซึ่งจะทำให้ส่วนราชการสามารถปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานได้ทันภายในปีเดียวกัน และสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้พิจารณารายงานผล รอบ 6 เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และมีมติเห็นชอบกับข้อเสนอของ ค.ต.ป. แล้ว

2.2 ผลการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ทั้งของส่วนราชการและจังหวัดสามารถสรุปข้อค้นพบที่สำคัญของ ค.ต.ป. ได้ ดังนี้

1) การสอบทานการตรวจราชการ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในภาพรวมสามารถนำไปสู่การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของแต่ละส่วนราชการได้

2) การตรวจสอบภายในปีนี้มีความเข้มแข็งมากขึ้น โดยผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทอำนาจหน้าที่มากขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการกำหนดให้งานตรวจสอบภายในเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

3) การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องของอัตรากำลัง ความรู้ความชำนาญของบุคลากร ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินงานด้านการเงินและบัญชี ตลอดจนการบริหารงานงบประมาณ ซึ่งส่งผลให้ส่วนราชการและจังหวัดบางแห่งยังคงไม่สามารถจัดวางระบบการควบคุมภายในได้ครอบคลุมทุกภารกิจหลัก และไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นอกจากนี้ผู้บริหารยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน

4) การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบว่า ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการระดับกระทรวงบางส่วนขาดความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสนับสนุนกันในการดำเนินงานของส่วนราชการระดับกรมในสังกัด ทั้งนี้ เนื่องจากการแปลงนโยบายลงสู่การปฏิบัติภายใต้การจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณของส่วนราชการขาดความเชื่อมโยงและสัมพันธ์เชิงเหตุผล ขาดการถ่ายทอดกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์จากระดับกระทรวงสู่ระดับกรม

5) ตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการบางส่วนยังขาดความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสนับสนุนกันในการดำเนินงานของส่วนราชการระดับกรมในสังกัด คือ ขาดการถ่ายทอดกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์จากระดับกระทรวงสู่ระดับกรม นอกจากนี้ยังพบว่าหลายส่วนราชการยังขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

6) รายงานการเงินในภาพรวมถือว่าดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา โดยขณะนี้ส่วนราชการต่าง ๆ ได้พยายามปรับปรุงแก้ไขรายการทางบัญชีในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) ที่ยังมีข้อคลาดเคลื่อนให้ถูกต้อง โดยส่วนราชการ

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ที่สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้แก่ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

7) การสอบทานกรณีพิเศษ ปีนี้มีการสอบทานรวมทั้งสิ้น 49 โครงการ ซึ่งผลการสอบทานพบว่า การดำเนินโครงการส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยโครงการที่มีส่วนส่งเสริมสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนหมู่บ้านได้ คือ โครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน แต่ในภาพรวมโครงการยังมีข้อจำกัดในกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน และขาดการปฏิบัติอย่างจริงจังกับการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณของโครงการ ดังนั้น หากการดำเนินการโครงการดังกล่าว ได้นำวิธีการจัดอบรมแนะนำเทคนิค และวิธีการปฏิบัติในการดำเนินการธุรกิจชุมชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้ให้มากขึ้นจะช่วยส่งผลให้การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น

2.3 ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.)

1) การบริหารจัดการภาคราชการ หัวหน้าส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนงาน/โครงการพร้อมทั้งการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความเชื่อมโยงกัน และต้องมีบทบาทสำคัญในการวางแผนร่วมกันกับหน่วยงานภายในของส่วนราชการที่มีการปฏิบัติงานการตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล เพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

2) การตรวจสอบและประเมินผล การตรวจราชการ ต้องพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการ เพื่อให้ระบบการตรวจราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับงานตรวจสอบภายใน หัวหน้าส่วนราชการต้องเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และยกระดับงานตรวจสอบภายในสู่การเป็นสายงานวิชาชีพ

3) การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง หัวหน้าส่วนราชการต้องกำหนดให้มีการจัดวางระบบควบคุมภายในทั้งองค์การ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการควบคุมภายในสำหรับกิจกรรมการควบคุมที่กำหนด และมีการจัดทำรายงานในภาพรวมของการควบคุมภายในของสำนักงานกฤษฎีกาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

4) การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ต้องติดตามประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของหน่วยงานราชการที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2552 และกำหนดมาตรการ/กลไกเร่งรัดการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการให้เข้าสู่คุณภาพมาตรฐาน

5) รายงานการเงิน หัวหน้าส่วนราชการต้องกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงานเร่งแก้ไขปรับปรุงรายการทางบัญชีที่ยังคงมีข้อคลาดเคลื่อนให้ถูกต้องสมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง

6) การสอบทานโครงการเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อยกระดับชุมชน ส่งเสริมการจัดอบรมแนะนำเทคนิค และวิธีการปฏิบัติในการดำเนินการธุรกิจชุมชน โดยจัดทำตัวอย่างข้อเสนอโครงการต่าง ๆ ที่เป็นโครงการที่ดี

2.4 การส่งเสริมด้านการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

1) บูรณาการระบบการตรวจสอบและประเมินผลของหน่วยงานกลาง โดยขณะนี้ ค.ต.ป. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล (Database) ของระบบการตรวจสอบและประเมินผลสำหรับส่วนราชการและจังหวัด ในขั้นตอนต่อไปให้จัดทำคลังข้อมูลกลาง (Data Warehouse)

2) กำหนดให้มีเนื้อหาวิชาด้านการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาผู้บริหารทั้งในระดับกลางและระดับสูงของทุกส่วนราชการ



3) จัดสัมมนาชี้แจงเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

4) ค้นหาต้นแบบที่ดี (Best Practices) ของส่วนราชการและจังหวัดที่สามารถนำเครื่องมือการตรวจสอบและประเมินผลในประเด็นการสอบทานกรณีปกติ ไปใช้แล้วเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

5) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของ ค.ต.ป. ในเรื่องการบูรณาการระบบตรวจสอบและประเมินผลของหน่วยงานกลางที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร

3. คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.)

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 55/1 บัญญัติให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.) ทำหน้าที่สอดส่องและเสนอแนะการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานของรัฐในจังหวัดให้ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันจะทำให้การบริหารเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และมีความรับผิดชอบ ซึ่งต่อมาได้มีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด พ.ศ. 2552¹² ขึ้น

2. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานตามระเบียบฯ ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 จัดตั้ง ก.ธ.จ. ครบถ้วนทุกจังหวัด¹³ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสรรหา ซึ่งพบปัญหาสำคัญในการดำเนินการสรรหาคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ซึ่งนำสู่การวินิจฉัยของปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี คือกรณีของข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จะสามารถสมัครเป็น ก.ธ.จ. ในส่วนของผู้แทนภาคประชาสังคมได้หรือไม่ และมีข้อวินิจฉัยว่า

“ข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในหน่วยงานของรัฐที่ใช้อำนาจรัฐโดยตรง ซึ่งจะต้องถูกกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดสอดส่องตามข้อ 22 (1) แห่งระเบียบฯ จึงถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ไม่สามารถเป็นผู้สอดส่องตนเองได้ อันเป็นลักษณะต้องห้ามตามเจตนารมณ์ในข้อ 8 (9) แห่งระเบียบฯ ที่กำหนดให้ผู้ที่จะเป็นผู้แทนภาคประชาสังคมต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรง หรือทางอ้อม ในกิจการที่กระทำให้แก่หน่วยงานของรัฐในจังหวัดนั้น หรือที่หน่วยงานของรัฐในจังหวัดนั้นจะกระทำ” ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้ข้าราชการ เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ หัวหน้าส่วนราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เข้ามาเป็นกรรมการผู้แทนภาคประชาสังคม ซึ่งจะทำให้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ ก.ธ.จ. ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ได้และเพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการปฏิบัติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือบันทึกข้อความสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนที่ ๓๓๓ ที่ นร ๐๑๑๐/๖๔๘๓ ลงวันที่ 30 กันยายน 2552 ขอให้เพิ่มเติมข้อความเกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของกรรมการผู้แทนภาคประชาสังคม ว่า “ไม่เป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ” ไว้เป็นข้อ 8 (10) ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด พ.ศ. 2552

2.2 ในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด พ.ศ. 2552 พบว่า คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ในส่วนของผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่นนั้น มีสัดส่วนที่ไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับจำนวนขององค์ประกอบของท้องถิ่นที่มีอยู่ จึงจะได้นำเสนอขอให้เพิ่มเติมข้อความเกี่ยวกับสัดส่วนของกรรมการผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่น ต่อไป

¹² คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2552 ได้มีมติให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด พ.ศ. 2552 โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 62ง เมื่อวันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2552

¹³ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการสรรหาและประกาศรายชื่อคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ครบทุกจังหวัด เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

2.3 การดำเนินงานต่อไป

ก.พ.ร. จะเดินหน้าสร้างระบบราชการ ให้มีความพร้อม ทั้ง 4 ด้าน โดยนำแนวทางและมาตรการใหม่ ๆ มาดำเนินการเพื่อให้ระบบราชการ มีความทันสมัย ดังนี้

1. จะได้เสนอมาตรการทบทวนบทบาทภารกิจ ของส่วนราชการตามมาตรา 33 แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546 ต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อทำให้ระบบ ราชการมีขนาดที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบท ของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ละส่วนราชการ สามารถปรับแต่งภารกิจหลักและภารกิจรองให้ได้ สัดส่วนตามที่กำหนด อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และปรับปรุงประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาค เอกชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการ บริหารกิจการบ้านเมืองมากขึ้น

2. จะส่งเสริมให้ส่วนราชการยกระดับคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยการอบรมที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์การ การสร้าง เครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้ครอบคลุมทั้งสี่ภาค การจัดทำคู่มือรายหมวด การพัฒนาเกณฑ์รางวัลและจัดให้มีการมอบรางวัล คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างน้อยสอง ประเภท ได้แก่ ประเภทรางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐรายหมวด เป็นรางวัลที่มอบให้กับ หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง และมีผลการปรับปรุงองค์การตามแผนการปรับปรุง รายหมวดดีเด่น และประเภทรางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ที่ดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง มีการ บริหารจัดการที่ดีในภาพรวมครบทุกหมวด

3. จะปรับปรุงระบบการบริหารกลุ่มจังหวัด และจังหวัด โดยเน้นยุทธศาสตร์ของจังหวัดที่สำคัญ เพียงหนึ่งหรือสองประเด็นที่มีความชัดเจน และเน้น

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

กระบวนการดำเนินงานให้เสร็จตั้งแต่ต้นทางไปยัง ปลายทาง อาทิ จังหวัดนครราชสีมา ถ้าต้องการ กำหนดยุทธศาสตร์ด้านผ้าไหม ก็ให้ทำเฉพาะผ้าไหม ตั้งแต่การผลิตไปจนถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ผลิต การออกแบบอิงเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และการทำตลาดในประเทศจนถึงตลาดส่งออก ซึ่งจะทำให้การดำเนินการในแต่ละยุทธศาสตร์ มีคุณภาพชัดเจน และสอดคล้องกับงบประมาณ ที่ได้รับจัดสรร ทั้งนี้ จะจัดให้มี “การขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์จังหวัดและกลุ่มจังหวัดสู่การปฏิบัติ” โดยประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการยุทธศาสตร์ โครงการและคำของบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ จังหวัดและกลุ่มจังหวัด กับกระทรวง ทบวง กรม และ จะจัดให้มีการระดมความคิดเห็นตามประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาที่สำคัญของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด รวม 5 ประเด็น ประเด็นละกลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มการเกษตร กลุ่มการท่องเที่ยว กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มการค้า ชายแดน และกลุ่มการจัดระบบโลจิสติกส์

4. จะพัฒนาระบบการตรวจสอบและ ประเมินผลภาครัฐราชการ ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน การดำเนินงานของภาครัฐ ทั้งนี้ จะให้ความสำคัญกับ ประเด็นการสอบทานกรณีปกติ และการสอบทานกรณี พิเศษ โดยการสอบทานกรณีปกติจะสอบทานใน 5 ประเด็น ได้แก่ การตรวจราชการ การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายงาน การเงิน ส่วนการสอบทานกรณีพิเศษ จะให้ความสำคัญ กับโครงการสำคัญตามนโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะการ สอบทานโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง ปี พ.ศ. 2555 โครงการประกันราคาสินค้าเกษตร และโครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน จากเดิมที่เน้นเพียงโครงการของกระทรวง ทบวง กรม



เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อกาเปลี่ยนแปลง

และหน่วยราชการเป็นหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการตรวจสอบที่ได้ สามารถสนองต่อกลยุทธ์และทิศทางการพัฒนา อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของรัฐบาล อีกทั้งจะปรับปรุงระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการของหน่วยงานกลางที่อยู่ในกำกับของฝ่ายบริหาร ซึ่งได้มีการพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้วัดความสำเร็จส่วนงานในความรับผิดชอบของตนจนกลายเป็นภาระของส่วนราชการ โดยจะ

บูรณาการระบบการตรวจสอบประเมินผลของหน่วยงานกลางดังกล่าว เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายงานของส่วนราชการ ตลอดจนจะมีการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อให้เป็นแหล่งรวบรวมผลการตรวจสอบผลการดำเนินงานของภาครัฐ และเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเบาะแสต่าง ๆ จากประชาชน เพื่อร่วมกันตรวจสอบการดำเนินงานภาครัฐมากขึ้น

อุปสรรค

จากการที่ระบบราชการไทยได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อันเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และนโยบายของรัฐบาล พบว่า สมรรถนะโดยรวมของระบบราชการไทย จากผลการประเมินขององค์กรอิสระนานาชาติที่มีการเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลไปทั่วโลก ในปี พ.ศ. 2552 นั้น สมรรถนะในมิติที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบราชการไทย ยังมีแนวโน้มในทิศทางที่สูงขึ้น ทั้งสมรรถนะความเป็นประเทศที่เอื้อต่อการลงทุนประกอบธุรกิจ สภาวะธรรมาภิบาลตามเกณฑ์ธนาคารโลก และอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ แม้ความพร้อมในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนของโครงสร้างพื้นฐานประการหนึ่งของระบบราชการ และมีขีดความมีเสถียรภาพทางการเมืองและการปราศจากความรุนแรง จะมีแนวโน้มถดถอยอย่างไรก็ดี จากการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกระทรวง ทบวง กรม จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา โดยองค์กรประเมินอิสระของไทย พบว่า ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเป้าหมาย ผลการประเมินจากองค์กรนานาชาติก็ดี และจากองค์กรประเมินอิสระในประเทศก็ดี ต่างสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐของไทยได้เริ่มก้าวเข้าสู่วัฒนธรรม

การเป็นองค์กรที่เน้นผลงานและวัดผลได้ ถือเป็นขีดสมรรถนะเบื้องต้นขององค์กรที่พร้อมทำงานเพื่อสนองต่อเป้าหมายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

ส่วนการเดินหน้านำหลักด้านการพัฒนาระบบราชการไทยนั้น ก.พ.ร. ได้เน้นการสร้างระบบราชการให้มีความพร้อม 4 ด้าน คือ ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง เก่ง ดี และมีส่วนร่วม ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) และในปี พ.ศ. 2552 ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ก.พ.ร. ได้สานต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้วยการส่งเสริมการมอบอำนาจเร่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (e-Services) พร้อมทั้งเผยแพร่ผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ นอกจากนี้ยังได้มุ่งยกระดับการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นและอำเภอ โดยนำรูปแบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) มาปรับปรุงวิธีการให้บริการประชาชนอีกด้วย

ส่วนที่ 2 : ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2. การปรับปรุงแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ก.พ.ร. ได้สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมแก่ข้าราชการระดับกระทรวง ทบวง กรม ด้วยการนำร่องในกระทรวงด้านสังคม ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมไปทุกจังหวัด อีกทั้งบูรณาการการบริหารในระหว่างกระทรวง โดยปรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ให้มีตัวชี้วัดระดับความสำเร็จการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายร่วมกันหลายกระทรวง ตลอดจนเพิ่มความเข้มแข็งแก่เครือข่ายการพัฒนาระบบราชการให้มากขึ้น

3. การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ก.พ.ร. ได้ให้ความสำคัญกับการทบทวนบทบาทภารกิจภาครัฐ เพื่อเพิ่มมิติด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการของภาครัฐ ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อม สามารถเรียนรู้ ปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ ด้วยกระบวนการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ โดยยังคงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่ต้องมีเป้าหมายชัด วัดผลได้ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการทุกรอบ 6 เดือน รวมทั้งยกระดับการพัฒนาตนเองของหน่วยงานภาครัฐด้วยเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในส่วนขององค์การมหาชนก็ได้มีการประเมิน ตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การยุบเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง นอกจากนี้ ในส่วนของสำนักงาน ก.พ.ร.

ก็ได้สร้างความแข็งแกร่งโดยได้ลงนามความร่วมมือกับธนาคารโลก อันจะนำไปสู่การสนธิกำลังของทั้งสองฝ่ายในการเสริมสร้างสมรรถนะระบบราชการไทยให้เป็นกลไกที่เข้มแข็งในการพัฒนาประเทศ และเป็นแบบอย่างที่ดีของประเทศในภูมิภาค

4. การสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำหลักเกณฑ์สำหรับประเมินนโยบายและผลการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance) ให้ส่วนราชการนำไปดำเนินการตามความเหมาะสม และให้มีการตรวจสอบจากภายนอก โดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) ที่ทำหน้าที่สอบทานรายงานการตรวจราชการ การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายงานการเงิน รวมทั้งการสอบทานกรณีพิเศษ เพื่อรายงานผลต่อนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี ทุกรอบ 6 เดือน และมีคณะกรรมการมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการจากภาคส่วนต่าง ๆ ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานในระดับจังหวัด

ก.พ.ร. เชื่อมั่นว่าในการสร้างระบบราชการที่มีความพร้อมทั้ง 4 ด้านดังกล่าว จะทำให้การบริหารจัดการภาครัฐมีความโปร่งใส บุคลากรมีจริยธรรม พร้อมร่วมมือกับทุกฝ่าย มีสำนึกรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคมโดยรวม เป็นระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นสากล

2552

เก่ง ดี มีส่วนร่วม ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง



รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2552

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ