ส่วนที่ 2:
ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย

ประจำปี พ.ศ.

2554

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Office of the Public Sector Development Commission

2 ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการไทย

2.1 ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2.1.1 การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

1. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนาองค์การ ซึ่งส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ต้องใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการนี้ (ตารางที่ 2.1-1 ตารางที่ 2.1-2 และตารางที่ 2.1-3) ไปประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การปฏิบัติราชการของหน่วยราชการเกิดผลสำเร็จ ที่สนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ต่อรัฐบาลผู้กำหนดนโยบาย รวมทั้งความมีประสิทธิภาพ และคุณภาพของการบริหารจัดการภายในหน่วยราชการที่มีความยั่งยืน ตัวชี้วัดในมิติด้านประสิทธิผลของส่วนราชการและจังหวัดจะมีความเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับแผนและภารกิจของแต่ละส่วนราชการและจังหวัด โดยเป็นแผนปฏิบัติราชการที่เชื่อมโยงจากระดับกระทรวงและระดับกรม หรือจากระดับกลุ่มจังหวัดและจังหวัดตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล และตามภารกิจหลักของส่วนราชการ

จำนวนและคุณภาพของตัวชี้วัดจึงขึ้นอยู่กับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรม กลุ่มจังหวัดและจังหวัด อย่างไรก็ดีคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลได้มีการเสนอตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ คือ วัดผลลัพธ์ (outcome) ในประเด็นยุทธศาสตร์และภารกิจหลักของส่วนราชการและจังหวัดแทนการวัดผลตามขั้นตอนที่สำคัญ (milestones) ของการทำงาน นอกจากนี้ในแต่ละปี สำนักงาน ก.พ.ร. จะมีการวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินของส่วนราชการและจังหวัด จากผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ด้วย

ตารางที่ 2.1-1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

มิติ / ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล		**50**
• **ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ**		
1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง และนโยบายสำคัญ / พิเศษของรัฐบาล	25
	1.1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง	(8)
	1.2 ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญ / พิเศษของรัฐบาล	(5)
	1.3 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง *หมายเหตุ : 1. กรณีที่กระทรวงใดไม่มีตัวชี้วัด 1.3 ให้นำน้ำหนักไปรวมในตัวชี้วัดที่ 1.1* *2. กรณีที่กระทรวงใดมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ 1.3 ไว้ ให้กำหนดค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดดังกล่าวร้อยละ 10 ทั้งหมด ตามกรอบการประเมินผลฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ของกระทรวงนั้น ค่าน้ำหนักรวมตามกรอบการประเมินผลฯ จึงเท่ากับ 100*	(10)
	1.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน	(2)
2	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ *หมายเหตุ : กรณีไม่มีกลุ่มภารกิจให้นำน้ำหนักไปรวมในตัวชี้วัดที่ 1.1 และตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละ 5 ในแต่ละตัวชี้วัด*	10
3	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ / ภารกิจหลัก / เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า *หมายเหตุ : ยกเว้น ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีฯ หรือส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง ซึ่งไม่ต้องประเมินผลตามประเด็นการวัดผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ ให้มีน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 3 เป็นร้อยละ 50*	15
	3.1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ / ภารกิจหลัก	(10)
	3.2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย) *หมายเหตุ : กรณีมีตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการที่สะท้อนผลสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตได้ครบถ้วนแล้ว ไม่ต้องวัดผลตามตัวชี้วัดนี้ โดยให้นำน้ำหนักไปรวมในตัวชี้วัดที่ 3.1*	(5)
	3.3 ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนระบบการตรวจราชการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการ *หมายเหตุ : กำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับของสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวงที่มีผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง โดยรายละเอียดตัวชี้วัดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดน้ำหนักของตัวชี้วัดเท่ากับ 2 และปรับลดน้ำหนักตัวชี้วัดที่ 3.1 จากร้อยละ 10 ลงเหลือร้อยละ 8*	(2)
	3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการถ่ายโอนงานด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐาน (ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 11 พฤษภาคม 2553) *หมายเหตุ : กำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับของส่วนราชการในกรณีที่ส่วนราชการใดที่มีตัวชี้วัด 3.4 ให้กำหนดน้ำหนักของตัวชี้วัดเท่ากับ 2 และปรับลดน้ำหนักตัวชี้วัดที่ 3.1 ลงจากร้อยละ10 เหลือร้อยละ 8*	(2)

	มิติ / ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 2	**ด้านคุณภาพการให้บริการ**	**15**
	• **ความพึงพอใจ**	
4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	(6)
5	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย *หมายเหตุ : ยกเลิกตัวชี้วัดนี้ตามมติ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และให้ตัดน้ำหนักร้อยละ 3 ออกจากกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554*	(3)
	• **การป้องกันการทุจริต**	
6	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	(6)
มิติที่ 3	**ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ**	**15**
	• **การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ**	
7	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	(3)
	• **การบริหารงบประมาณ**	
8	ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน / ภาพรวม / เงินโครงการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555	(5)
9	ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	(2)
	• **การควบคุมภายใน**	
10	ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน	(3)
	• **การพัฒนากฎหมาย**	
11	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ *หมายเหตุ : ส่วนราชการที่ไม่มีแผนพัฒนากฎหมายที่จะต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ไม่ต้องประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้โดย ให้นำน้ำหนักไปรวมไว้ในตัวชี้วัดที่ 9 และ 10 ร้อยละ 1 ในแต่ละตัวชี้วัด*	(2)
มิติที่ 4	**ด้านการพัฒนาองค์การ**	**20**
	• **การบริหารจัดการองค์การ**	
12	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	20
	รวม	**100**

ตารางที่ 2.1-2 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

มิติ / ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล		**50**
	• **ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ**	
1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการกลุ่มจังหวัด และจังหวัด *หมายเหตุ : กำหนดน้ำหนักของตัวชี้วัด ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการกลุ่มจังหวัดรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 8*	20
2	ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล	10
3	การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต ความปลอดภัย ความมั่นคง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	20
	3.1 ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเพื่อลดจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. *หมายเหตุ : หากไม่มีจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ให้นำน้ำหนักไปรวมในตัวชี้วัดที่ 3.2 3.3 และ 3.4 ร้อยละ 1 ของแต่ละตัวชี้วัด*	(3)
	3.2 ระดับความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	(3)
	3.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของร้อยละการจับกุมผู้กระทำผิดในคดีแต่ละกลุ่มที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554	(4)
	3.4 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	(4)
	3.5 ระดับความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยโดยเน้นอุบัติเหตุจราจรทางบก	(3)
	3.6 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานด้านความมั่นคง *หมายเหตุ : จังหวัดใดไม่ติดชายแดน และ / หรือชายฝั่งทะเลให้นำน้ำหนักไปรวมในตัวชี้วัดที่ 3.2 3.3 และ 3.4 ร้อยละ 1 ของแต่ละตัวชี้วัด*	(3)
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ		**15**
	• **ความพึงพอใจ**	
4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	(6)
5	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย	(3)
6	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน	(3)
	• **การป้องกันการทุจริต**	
7	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	(3)

มิติ / ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ		**15**
	• **การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ**	
8	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	5
	• **การบริหารงบประมาณ**	
9	ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน / ภาพรวม / เงินโครงการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555	7
10	ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน	3
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ		**20**
	• **การบริหารจัดการองค์การ**	
11	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	20
รวม		**100**

ตารางที่ 2.1-3 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

มิติ / ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล		**35**
	• **ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการพันธกิจหลัก**	
1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง	5
2	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ** กรณีสถาบันการพลศึกษา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) และสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (กระทรวงวัฒนธรรม) ให้นำน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ 2 ไปรวมในตัวชี้วัดที่ 1 เป็นร้อยละ 10*	5
3	จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร (สกอ. : 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์)	5
4	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุผลตามการประเมินคุณภาพของ สมศ.	20
	4.1 ด้านคุณภาพบัณฑิต	10
	4.1.1 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายในระยะเวลา 1 ปี	(3)
	4.1.2 ร้อยละของบทความวิทยานิพนธ์ปริญญาโทหรือเอกที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโทหรือเอก (สกอ. : 2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต)	(4)
	4.1.3 ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ	(3)
	4.2 ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	10
	4.2.1 ร้อยละของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำและ / หรือนักวิจัยประจำ (สกอ. : 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์)	(5)
	4.2.2 ร้อยละของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ที่นำมาใช้อันก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนต่ออาจารย์ประจำและ / หรือนักวิจัยประจำ (สกอ. : 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์)	(5)

	มิติ / ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ		**12.5**
	• **คุณภาพการให้บริการ**	
5	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา	10
	5.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต	(5)
	5.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา	(5)
	• **การประกันคุณภาพ**	
6	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. : 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน)	2.5
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ		**10**
	• **การบริหารงบประมาณ**	
7	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน / ภาพรวม / เงินโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555	5
	• **การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย**	
8	ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	5
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาสถาบัน (กรณีสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ)		**30**
	• **การบริหารการศึกษาและการเสริมสร้างธรรมาภิบาล**	
9	ระดับคุณภาพของการกำกับดูแลตามหน้าที่และบทบาทของสภามหาวิทยาลัยและการถ่ายทอดเป้าหมายจากสภามหาวิทยาลัยสู่สถาบันอุดมศึกษา	10
	9.1 ระดับคุณภาพของการกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาตามหน้าที่และบทบาทของสภาสถาบันอุดมศึกษา (สกอ. : 7.1 ภาวะผู้นำของสภาและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน)	(5)
	9.2 ระดับคุณภาพของการถ่ายทอดเป้าหมายของสภาสถาบันอุดมศึกษาสู่การปฏิบัติ (สกอ. : 7.1 ภาวะผู้นำของสภาและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน / 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง)	(5)
10	ระดับความสำเร็จในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ (สกอ. : 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน)	5
	• **การจัดการสารสนเทศ**	
11	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอุดมศึกษา (สกอ. : 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ)	5
	• **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล**	
12	ระดับความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ของสถาบันอุดมศึกษา (สกอ. : 2.4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน / 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้)	5

มิติ / ตัวชี้วัด		น้ำหนัก (ร้อยละ)
	• **หลักสูตร และกระบวนการการจัดการเรียนการสอน**	
13	ประสิทธิภาพของการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (สกอ. : 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน)	3
14	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า (สกอ. : 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร)	2
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาสถาบัน (กรณีสถาบันอุดมศึกษาที่ดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ)		**30**
	• **การจัดการองค์กร**	
9	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	30
รวม		**87.5**

2. หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2.1 ส่วนราชการและจังหวัด

1) มิติด้านประสิทธิผล

(1) ประเมินผลจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัดที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และของส่วนราชการระดับกรม หรือแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด รวมทั้งตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้กระทรวงมีการบริหารงานแบบบูรณาการภายในกระทรวง และมีการบริหารงานแบบบูรณาการภายในกลุ่มจังหวัด

(2) ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงและจังหวัดในแต่ละกลุ่มจังหวัดต้องร่วมรับผิดชอบผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติราชการระดับกระทรวงและกลุ่มภารกิจหรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัดตามลำดับ โดยมีผู้รับผิดชอบให้ความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานอย่างจริงจัง

(3) จำนวนตัวชี้วัดที่ทำความตกลงกับผู้บริหารระดับสูงควรมีความเหมาะสม ครอบคลุมแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม หรือกลุ่มจังหวัดและจังหวัด โดยมีกลไกคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลที่ ก.พ.ร. แต่งตั้งเพื่อเจรจาความเหมาะสมของตัวชี้วัดกับผู้บริหารระดับสูงของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และจังหวัด

2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ส่วนใหญ่จะเป็นตัวชี้วัดที่มีหน่วยงานกลางเป็นผู้รับผิดชอบ กำหนดให้ใช้เป็นตัวชี้วัดกับทุกส่วนราชการ ทุกจังหวัด เช่น

(1) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สำรวจผู้ใช้บริการจากกระบวนงานหลักของส่วนราชการ จังหวัด โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ)

(2) ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (สำนักงาน ป.ป.ท. เป็นผู้รับผิดชอบ)

(3) ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน (สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้รับผิดชอบ)

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

(5) ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ (กรมบัญชีกลางเป็นผู้รับผิดชอบ)

(6) ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (เฉพาะส่วนราชการ) (กรมบัญชีกลางเป็นผู้รับผิดชอบ)

(7) ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน (สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้รับผิดชอบ)

(8) ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ (เฉพาะส่วนราชการ) (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบ)

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

ทั้งนี้ ส่วนราชการและจังหวัดใดมีข้อจำกัดและมีปัญหาอุปสรรคที่สุดวิสัย ไม่สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของตัวชี้วัดใด ส่วนราชการและจังหวัดสามารถส่งคำขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาคำขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการพิจารณาได้เป็นการเฉพาะปีละ 2 ช่วง (ช่วงแรกภายในวันที่ 31 มีนาคม ช่วงที่สองภายในวันที่ 31 ตุลาคม ของปีงบประมาณที่มีการประเมินผล)

2.2 สถาบันอุดมศึกษา

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา โดยบูรณาการการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ดำเนินการ และใช้ข้อมูลผลการดำเนินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา และข้อมูลผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันผ่านระบบ CHE QA Online ของ สกอ. รวมทั้งข้อมูลผลการประเมินจากหน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัด อาทิ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กรมบัญชีกลาง โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ไม่มีการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการ รอบ 12 เดือน ณ ที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา ยกเว้นสถาบันอุดมศึกษาที่ดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งยังคงการตรวจประเมินเฉพาะตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รอบ 12 เดือน ณ ที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษาไว้ โดยจำแนกวิธีการใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานเป็น 2 กรณีหลัก ดังต่อไปนี้

1) กรณีตัวชี้วัดที่ใช้ข้อมูลจากระบบ CHE QA Online ของ สกอ. สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามแนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ข้อมูลจากผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันที่สถาบันอุดมศึกษารายงานผ่านระบบ CHE QA Online ของ สกอ.

2) กรณีตัวชี้วัดที่ใช้ผลการประเมินจากหน่วยงานเจ้าภาพ สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดส่งผลการดำเนินงานในแต่ละระดับคะแนนของตัวชี้วัดให้หน่วยงานเจ้าภาพต่าง ๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดตามคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ข้อมูลผลการประเมินจากหน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัดโดยตรง

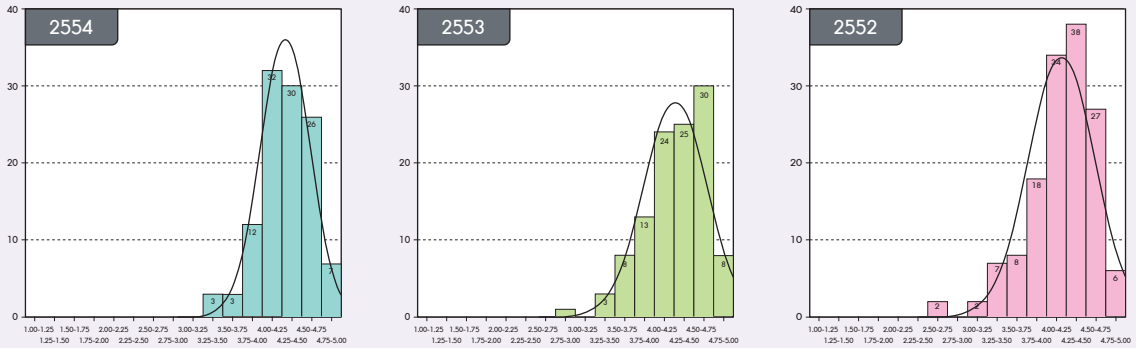
3. ผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

1) ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในภาพรวม

ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในภาพรวม พบว่า ยังมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าค่าเป้าหมายมาก (ภาพที่ 2.1-1) การกระจายของคะแนนยังไม่เป็นรูปโค้งปกติ และเมื่อพิจารณาการกระจายของคะแนนในแต่ละมิติ พบว่ายังไม่เป็น

รูปโค้งปกติ ทั้ง 4 มิติ (ภาพที่ 2.1 - 2) ซึ่งเกิดจากส่วนราชการส่วนใหญ่มีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้มาก ได้แก่ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหม กระทรวงพลังงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เนื่องมาจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องของเจ้าภาพตัวชี้วัดและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารของส่วนราชการ อย่างไรก็ดีคะแนนผลการประเมินโดยรวมได้ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนผลการประเมินของปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ ได้มีการใช้ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ คือ วัดผลลัพธ์ (outcome) มากขึ้น และตัวชี้วัดบางตัวยังเป็นการวัดระดับขั้นตอนที่สำคัญของการทำงานร่วมกับการวัดผลผลิตเชิงปริมาณ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำนักงาน ก.พ.ร. จะพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลเชิงคุณภาพที่มีความท้าทายยิ่งขึ้นอีก

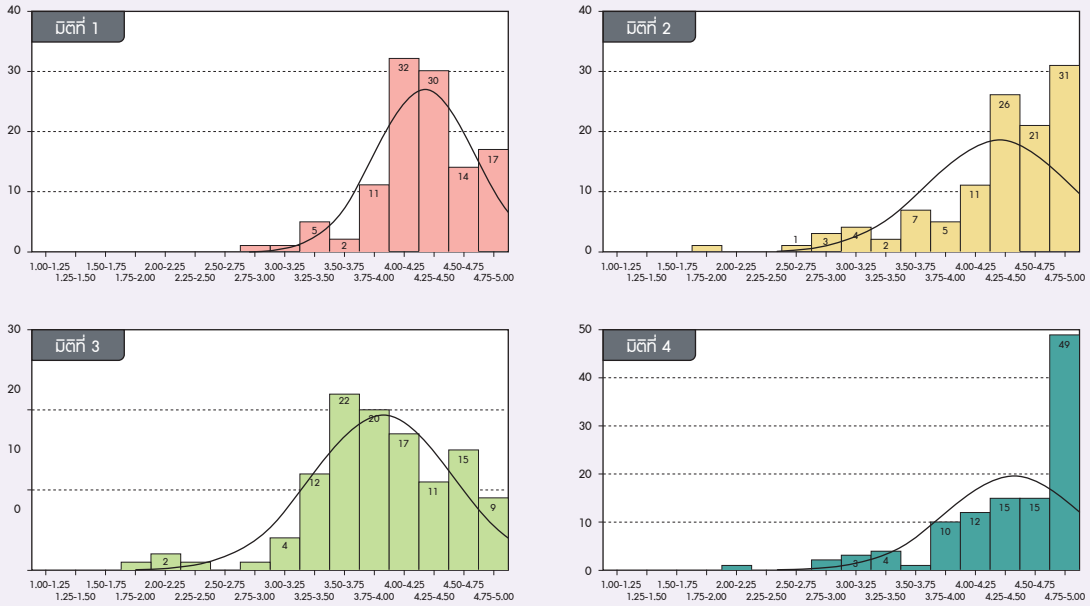
สรุปผลการประเมินของส่วนราชการ ปี 2554 เทียบกับ ปี 2553 และปี 2552



ผลคะแนน	ปี 2554	ปี 2553	ปี 2552
จำนวนส่วนราชการ	113	112	142
คะแนนสูงสุด	4.9960	4.9960 ▲	4.8520
คะแนนต่ำสุด	3.3375 ▲	2.9236 ▲	2.5519
คะแนนเฉลี่ย	4.3258 ▲	4.2645 ▲	4.1891
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.3153 ▼	0.3991	0.4193

ภาพที่ 2.1-1 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2552

สรุปผลการประเมินใน 4 มิติของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554



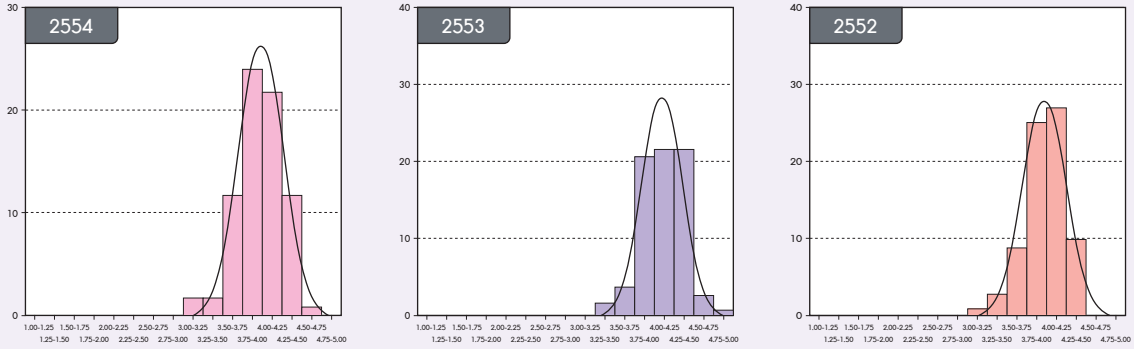
	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มิติที่ 1	5.0000	2.8562	4.3139	0.4100
มิติที่ 2	5.0000	1.9610	4.3336	0.5991
มิติที่ 3	5.0000	1.8858	3.9296	0.5914
มิติที่ 4	5.0000	2.2429	4.4413	0.5693

ภาพที่ 2.1-2 ผลการประเมินรายมิติของการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

2) ผลการปฏิบัติราชการของจังหวัดในภาพรวม

ผลการปฏิบัติราชการของจังหวัดในภาพรวม (ภาพที่ 2.1-3) พบว่า จังหวัดมีผลคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป้าหมาย (3.9823 คะแนน) ลดลงจากปีก่อนเล็กน้อย (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 คะแนนเฉลี่ย 4.0745) หากพิจารณาคะแนนรายมิติแล้วพบว่า คะแนนเฉลี่ยของมิติที่ 1, 2 และ 4 อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันกับคะแนนเฉลี่ยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ยกเว้นคะแนนเฉลี่ยในมิติที่ 3 ปี พ.ศ. 2554 มีค่าต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มาก (คะแนนเฉลี่ยมิติที่ 3 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เท่ากับ 4.4584) อย่างไรก็ตาม การกระจายตัวของคะแนนในมิติที่ 1 - 3 มีการกระจายตัวที่ค่อนข้างปกติ ยกเว้นคะแนนในมิติที่ 4 (ภาพที่ 2.1-4)

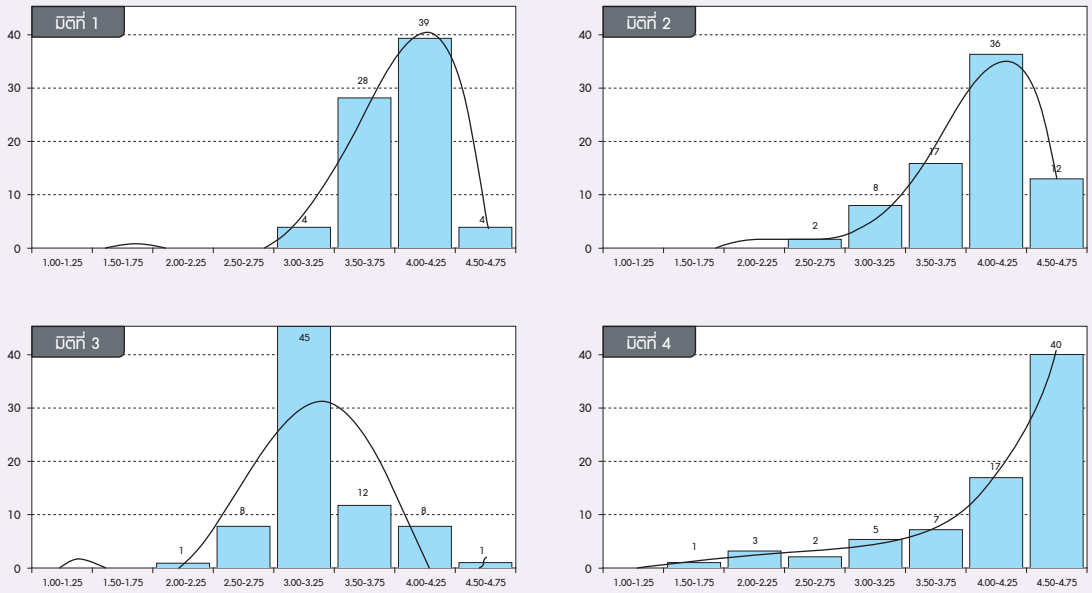
สรุปผลการประเมินของจังหวัด ปี 2554 เทียบกับ ปี 2553 และปี 2552



ผลคะแนน	ปี 2554	ปี 2553	ปี 2552
จำนวนจังหวัด	75	75	75
คะแนนสูงสุด	4.5471 ▼	4.7676 ▲	4.4225
คะแนนต่ำสุด	3.1652 ▼	3.4581 ▲	3.1651
คะแนนเฉลี่ย	3.9823 ▼	4.0745 ▲	3.9144
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.2823 ▲	0.2612 ▼	0.2667

ภาพที่ 2.1-3 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2552

สรุปผลการประเมินใน 4 มิติของจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554



	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มิติที่ 1	5.0000	2.8562	4.3139	0.4100
มิติที่ 2	5.0000	1.9610	4.3336	0.5991
มิติที่ 3	5.0000	1.8858	3.9296	0.5914
มิติที่ 4	5.0000	2.2429	4.4413	0.5693

ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2555

ภาพที่ 2.1-4 ผลการประเมินรายมิติของการปฏิบัติราชการของจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

3) ผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม

ผลประเมินการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม พบว่า ผลคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกับผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2552 การกระจายของคะแนนมีแนวโน้มเป็นรูปโค้งปกติ โดยคะแนนสูงสุดลดลงเล็กน้อย คะแนนต่ำสุดเพิ่มขึ้น และผลคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกับในอดีต (ตารางที่ 2.1 - 4)

ตารางที่ 2.1-4 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2554

ผลการประเมินสถาบันอุดมศึกษา	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
ผลคะแนนสูงสุด	4.5216	4.5270	4.5103
ผลคะแนนต่ำสุด	2.2854	2.3962	2.6257
ผลคะแนนเฉลี่ย	3.5899	3.7328	4.0321
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.4856	0.4894	0.3444

4. ผลการประเมินรายมิติของส่วนราชการ

1) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ น้ำหนักร้อยละ 50 ประกอบด้วย

ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและนโยบายสำคัญ / พิเศษของรัฐบาล" น้ำหนักร้อยละ 25

ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ” น้ำหนักร้อยละ 10

ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ / ภารกิจหลัก / เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า” น้ำหนัก ร้อยละ 15

ส่วนราชการร้อยละ 88 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 11 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี และร้อยละ 1 อยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากส่วนราชการมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

2) มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนราชการร้อยละ 80 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 15 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยประเด็นของการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยคัดเลือกงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ และเป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีผลกระทบสูงต่อประชาชน โดยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของส่วนราชการร้อยละ 83.42 และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 80.84 ส่วนการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้น ส่วนราชการร้อยละ 73.21 หรือจำนวน 82 ส่วนราชการมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป ส่วนราชการร้อยละ 16.07 หรือจำนวน 18 ส่วนราชการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี

3) มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการเพียงร้อยละ 43 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป ส่วนราชการร้อยละ 53 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก และส่วนราชการร้อยละ 3 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ถึงระดับดี มีการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางจัดทำและให้คำแนะนำการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ทั้งนี้ เพียงร้อยละ 1 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

4) มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ

ส่วนราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 81 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 16 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ถึงดีมาก มีเพียงร้อยละ 3 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ถึงระดับดี โดยสาระสำคัญของแนวทางการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ยังคงใกล้เคียงกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2552 อย่างไรก็ตามสำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 นั้น ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานทั้ง 7 หมวด ส่วนราชการจะต้องได้รับการตรวจรับรองผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) เพื่อเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบบริหารจัดการในระดับก้าวหน้าต่อไป นอกจากนี้ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของหมวด 7 ยังเป็นจุดเน้นที่สำคัญที่ส่วนราชการต้องผลักดันการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงองค์การและยกระดับคุณภาพคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการสู่ระดับมาตรฐานเทียบเท่าสากล (ภาพที่ 2.1 - 5)

ภาพที่ 2.1-5 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ในรายมิติ

5. ผลการประเมินรายมิติของจังหวัด

1) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ น้ำหนักร้อยละ 50 ประกอบด้วย

ตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด" น้ำหนักร้อยละ 20

ตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล" น้ำหนักร้อยละ 10

ตัวชี้วัด "การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต ความปลอดภัย ความมั่นคงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม" น้ำหนักร้อยละ 20

จังหวัดร้อยละ 57 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 43 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก เนื่องจากมีการพัฒนาการปฏิบัติราชการมาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดเดิม จังหวัดจึงทราบกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอย่างดี

2) มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

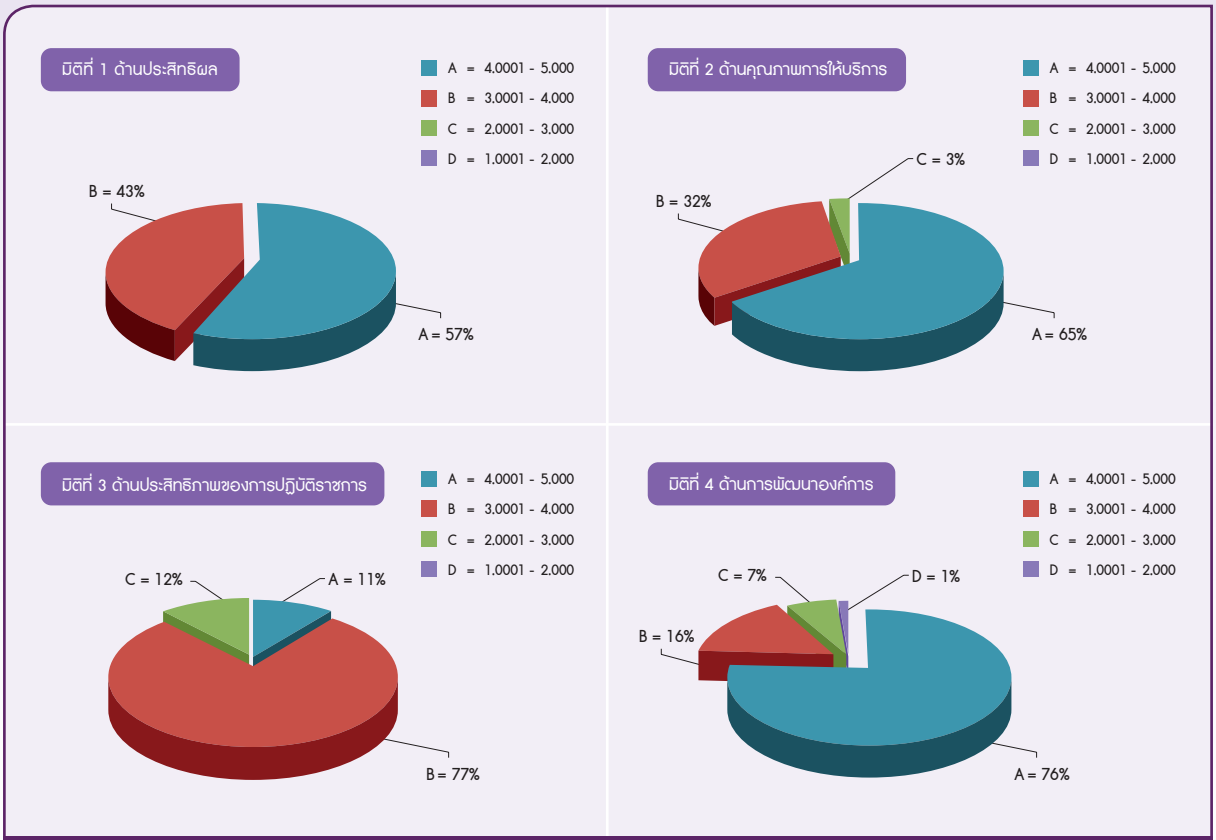
จังหวัดร้อยละ 65 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 32 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ยทั้ง 5 งานบริการ ได้แก่ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอกงานบริการจัดหางาน และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร สูงกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป (ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป) ส่วนการให้บริการศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน และการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จังหวัดส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางที่กำหนด มีจังหวัดเพียงร้อยละ 3 ที่ยังต้องปรับปรุงการดำเนินงาน

3) มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

จังหวัดเพียงร้อยละ 11 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป จังหวัดร้อยละ 77 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก และจังหวัดร้อยละ 12 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงถึงระดับดี เนื่องจากจังหวัดส่วนใหญ่ไม่สามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนดทั้งการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน การเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวม และการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผน ทำให้ผลการประเมินในมิตินี้ลดลงจากปีที่ผ่านมามาก

4) มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ

จังหวัดร้อยละ 76 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 16 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก และจังหวัดร้อยละ 8 มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงถึงระดับดี เนื่องจากสำนักงาน ก.พ.ร. มุ่งเน้นเพื่อผลักดันให้จังหวัดปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ.2552 และ พ.ศ. 2553 ดำเนินการในหมวด 1 (การนำองค์กร) หมวด 2 (การวางแผนยุทธศาสตร์) หมวด 3 (การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และหมวด 4 (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จังหวัดดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในหมวดที่เหลือ 2 หมวด ได้แก่ หมวด 5 (การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล) และหมวด 6 (การจัดการกระบวนการ) รวมทั้งให้ความสำคัญกับการ "รักษา" ระบบการบริหารจัดการที่ดีที่จังหวัดได้ดำเนินการมาแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level: PL) ที่จะต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ต่อไป (ภาพที่ 2.1 - 6)



ภาพที่ 2.1-6 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ในรายมิติ

6. ผลการประเมินรายมิติของสถาบันอุดมศึกษา

1) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล

สถาบันอุดมศึกษาร้อยละ 59.70 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 35.83 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา

2) มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

สถาบันอุดมศึกษาร้อยละ 85.08 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 13.43 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถจัดการเรียนการสอนและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพจนเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้ มีสถาบันอุดมศึกษาร้อยละ 1.49 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานถึงระดับดี

3) มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 23.88 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไปและร้อยละ 37.32 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและจัดทำต้นทุนต่อหน่วยตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดและให้คำแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้มีสถาบันอุดมศึกษาร้อยละ 13.43 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

4) มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ

แบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่

1. กรณีสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 55 แห่ง จากทั้งหมด 67 แห่ง

สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 65.46 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไปและร้อยละ 32.72 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สามารถดำเนินการในเรื่องการบริหารการศึกษาและการเสริมสร้างธรรมาภิบาล การจัดการสารสนเทศ และกระบวนการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. กรณีสถาบันอุดมศึกษาที่ดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 12 แห่ง จากทั้งหมด 67 แห่ง

สถาบันอุดมศึกษาร้อยละ 83.33 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากขึ้นไปและร้อยละ 16.67 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยสถาบันอุดมศึกษาสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

2.1.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

1. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 องค์การมหาชน รวม 29 แห่ง ได้เข้าสู่กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนของ ก.พ.ร.[1] โดยมีกรอบการประเมินผลและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน รวม 4 มิติ ค่าน้ำหนักร้อยละ 100 ซึ่งแต่ละมิติ มีค่าน้ำหนักการประเมินผลแตกต่างกัน เนื่องจากการกำหนดตัวชี้วัดและค่าน้ำหนักในแต่ละมิติขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การดำเนินงาน พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของแต่ละองค์การมหาชนซึ่งมีความแตกต่างกัน ดังนั้นตัวชี้วัดของแต่ละองค์การมหาชน

จึงกำหนดตามลักษณะเฉพาะขององค์การมหาชนแต่ละแห่ง และมีตัวชี้วัดร่วมเพียง 1 ตัวที่ใช้ประเมินผลองค์การมหาชนทุกแห่ง ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน (ภาพที่ 2.1 - 7)

2. แนวทางการกำหนดตัวชี้วัดขององค์การมหาชน สามารถแบ่งตามระยะเวลาที่ดำเนินการขององค์การมหาชน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม รายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 องค์การมหาชนที่มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (จำนวน 22 แห่ง)

(1) ให้ตัวชี้วัดเน้นการวัดผลลัพธ์มากกว่าผลผลิต ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ไม่สามารถวัดผลงานได้อย่างเป็นรูปธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ให้องค์การมหาชนวางแผนการทำงาน และทยอยแบ่งวัดความสำเร็จจากความคืบหน้าของผลการปฏิบัติการเป็นรายปี

[1] คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2547 มีมติเห็นชอบการพัฒนาการดำเนินงานและการประเมินผลองค์การมหาชนตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 โดยกำหนดเป็นหลักการให้องค์การมหาชนทุกแห่งที่ได้รับการจัดตั้งและดำเนินการครบ 1 ปี ต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์เสนอต่อคณะรัฐมนตรีและลงนามในคำรับรองการปฏิบัติงานระหว่างรัฐมนตรีกับประธานคณะกรรมการ และระหว่างประธานคณะกรรมการกับผู้อำนวยการ และให้ ก.พ.ร. และสำนักงาน ก.พ.ร. ประเมินผลงานขององค์การมหาชนตามคำรับรองการปฏิบัติงานและรายงานต่อคณะรัฐมนตรี

กลุ่มที่ 2 องค์การมหาชนที่เริ่มจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เป็นปีแรก (จำนวน 7 แห่ง)

(1) เนื่องจากองค์การมหาชนในกลุ่มนี้เพิ่งจัดตั้งในปี พ.ศ. 2551 - 2552 ยังไม่สามารถประเมินผลลัพธ์ของการบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ชัดเจน การประเมินผลองค์การมหาชนกลุ่มนี้ จึงเริ่มจาก การวางแผนการทำงาน และกำหนดตัวชี้วัดในลักษณะเป็นการวัดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Milestone) ระยะปานกลาง (3 - 5 ปี) เพื่อทยอยแบ่งวัดความสำเร็จจากความคืบหน้าของผลการปฏิบัติงานเป็นรายปี

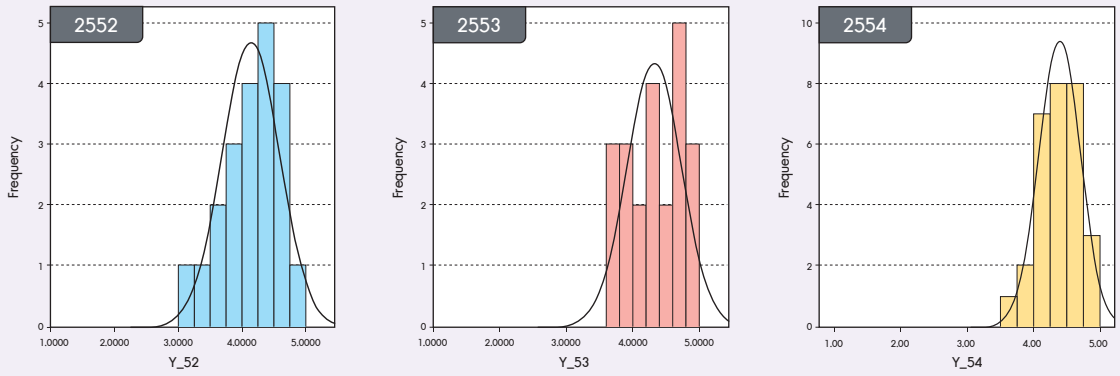
หมายเหตุ
1. A B C และ D หมายถึง น้ำหนักที่เกิดจากการเจรจาระหว่างคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลองค์กรมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และประธานกรรมการองค์การมหาชน
2. ก.พ.ร. กำหนดน้ำหนักของมิติที่ 1 ให้มีมากที่สุด (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50) และน้ำหนักของมิติที่ 1 และมิติที่ 3 รวมกันมีมากกว่ามิติอื่น เนื่องจากต้องการมุ่งเน้นที่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การมหาชนเป็นหลัก

ภาพที่ 2.1-7 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

3. ผลการประเมินการปฏิบัติงาน จากการประเมินองค์การมหาชน จำนวน 29 แห่ง ในภาพรวม พบว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยเฉพาะมิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (มิติที่ 1) ซึ่งมุ่งเน้นการประเมินผลลัพธ์ ผลสำเร็จ หรือความสามารถขององค์การมหาชนในการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ และบรรลุพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ขององค์การมหาชน

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 (ภาพที่ 2.1 - 8) พบว่า คะแนนสูงสุดเพิ่มขึ้น คะแนนต่ำสุดลดลง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยลงกว่าเดิม องค์การมหาชนส่วนใหญ่เน้นการกำหนดตัวชี้วัดในมิติที่ 1 ในเชิงการวัดคุณภาพ คือ เน้นการวัดที่ผลลัพธ์ และมีการกำหนดค่าเป้าหมายที่มีความท้าทายมากขึ้น

สรุปผลการประเมินขององค์การมหาชน ปี 2554 เทียบกับปี 2553 และปี 2552



ผลคะแนน	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
จำนวนองค์การมหาชน	21	22	29
คะแนนสูงสุด	4.9022	4.8660	4.9736 ▲
คะแนนต่ำสุด	3.2486	3.6066	3.5874 ▼
คะแนนเฉลี่ย	4.1456	4.3581	4.3926 ▲
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.4471	0.4066	0.3090 ▼

ภาพที่ 2.1-8 ผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2552

4. สรุปผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2554 เป็นผลคะแนนขององค์การมหาชนจำนวน 29 แห่ง จำแนกตามมิติที่ประเมิน[2] (ตารางที่ 2.1-5)

ตารางที่ 2.1-5 ผลการประเมินรายมิติขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ค่าคะแนนตามมิติต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	4.5637	5.0000	3.5220
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.9921	5.0000	2.1600
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	4.4113	5.0000	2.6000
มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลและการพัฒนาองค์การ	4.1151	5.0000	2.5934
ค่าคะแนนรวมทุกมิติ	**4.3926**	**4.9736**	**3.5874**

2.1.3 ผลการประเมินจำแนกตามรายตัวชี้วัดที่สำคัญ

1. มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล

1.1 ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม (ตัวชี้วัดบังคับของส่วนราชการ)

1.1.1 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ
ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง	5.0000	1
	4.5000 - 4.9999	7
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	9
	ไม่เกิน 3.0000	2
	รวม	**19**

[2] การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเจรจาข้อตกลงระหว่างคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลองค์การมหาชนซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นผู้เจรจาความเหมาะสมของค่าเป้าหมายความสำเร็จตามตัวชี้วัด น้ำหนัก และเกณฑ์การให้คะแนน โดยคำนึงถึงภารกิจหลัก และยุทธศาสตร์ขององค์การมหาชนที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารองค์การมหาชน ประกอบกับ องค์การมหาชนแต่ละแห่งมีวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก ยุทธศาสตร์ รวมทั้งระยะเวลาการจัดตั้งที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้การกำหนดค่าเป้าหมายความสำเร็จตามตัวชี้วัด น้ำหนัก และเกณฑ์การให้คะแนน รวมถึงประเภทของตัวชี้วัดในแต่ละองค์การมหาชนมีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดขององค์การมหาชนที่จัดตั้งใหม่จะเน้นตัวชี้วัดประเภทปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการ ในขณะที่ตัวชี้วัดขององค์การมหาชนที่มีพัฒนาการต่อเนื่อง จะเน้นตัวชี้วัดประเภทผลผลิตและผลลัพธ์ ดังนั้น การกำหนดตัวชี้วัดขององค์การมหาชนแต่ละแห่ง จึงมีลักษณะเป็นการเฉพาะ ไม่สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในเชิงเปรียบเทียบกับองค์การมหาชนอื่น ๆ ได้โดยตรง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการในระดับกระทรวง ส่วนใหญ่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน ตั้งแต่ 3.0000 - 4.5000 คะแนน ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระดับดีถึงดีมาก แสดงว่าส่วนราชการในสังกัดกระทรวงได้ร่วมกันรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนปฏิบัติราชการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.2 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ
ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ	5.0000	13
	4.5000 - 4.9999	9
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	5
	ไม่เกิน 3.0000	0
	รวม	**27**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการในระดับของกลุ่มภารกิจ ส่วนใหญ่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 5.0000 คะแนน ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระดับดีมาก แสดงว่าส่วนราชการในสังกัดกลุ่มภารกิจได้ร่วมกันรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนปฏิบัติราชการสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรม

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ
ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรม	5.0000	17
	4.5000 - 4.9999	54
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	41
	ไม่เกิน 3.0000	-
	รวม	**112**

** ไม่นับรวม สำนักงานปลัดกระทรวงต่างประเทศ และส่วนราชการในกระทรวงนำร่อง*

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการในระดับของส่วนราชการระดับกรม ส่วนใหญ่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน ตั้งแต่ 4.5000 - 4.9999 คะแนน ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระดับดีมาก แสดงว่าส่วนราชการในระดับกรมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนปฏิบัติราชการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเพื่อลดจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. (23,000 บาท) (ตัวชี้วัดบังคับของจังหวัด)

1) เป้าหมาย :

รายการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
จำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมาย	122,052	85,933
จำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายที่ผ่านเกณฑ์	81,535	59,436
ร้อยละที่ลดลงของจำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมาย	**66.80**	**69.17**

2) ผลการดำเนินงานของจังหวัด :

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเพื่อลดจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.	5.0000	45
	4.5000 - 4.9999	11
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	13
	ไม่เกิน 3.0000	0
	รวม	**69**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จังหวัดที่ไม่มีครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. มี 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดตราด และจังหวัดภูเก็ต

3) ข้อสังเกต : จำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ลดต่ำกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ถึงร้อยละ 25.6 กล่าวคือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีครัวเรือนยากจนเป้าหมาย 122,052 ครัวเรือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีเพียง 85,933 ครัวเรือน แต่ครัวเรือนยากจนที่สามารถยกฐานะได้คิดเป็นร้อยละที่ใกล้เคียงกัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ลดครัวเรือนยากจนได้ร้อยละ 66.80 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ลดได้ร้อยละ 69.17

สำหรับแนวทางการปฏิบัติ จังหวัดได้มีการถ่ายทอดค่าเป้าหมาย (ร้อยละ 50 ของจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.) ลงไปในระดับอำเภอ เพื่อให้หน่วยงานในระดับพื้นที่กำหนดกลุ่มเป้าหมาย และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับรายได้ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงทำให้จังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65) สามารถลดจำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายได้มากกว่าร้อยละ 50

1.3 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด (ตัวชี้วัดบังคับของจังหวัด)

1) ผลการดำเนินงานของจังหวัด :

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	จำนวนจังหวัด
ระดับความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	5.0000	9
	4.5000 - 4.9999	20
	3.0000 แต่ไม่ถึง 4.5000	38
	ไม่เกิน 3.0000	8
	รวม	**75**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับปีที่ผ่าน ๆ มา ดังนั้น จังหวัดจึงสามารถดำเนินการได้ดีขึ้น โดยผลคะแนนเฉลี่ยของตัวชี้วัดนี้มีค่าดีขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 มาโดยลำดับ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 ผลการดำเนินงานของจังหวัดมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8082, 3.9657 และ 4.0052 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบางจังหวัดได้ปฏิบัติตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) กำหนด คือ การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติด รอบ 6 เดือนแรก และ 6 เดือนหลัง ตามแนวนโยบาย 5 รั้ว 9 โครงการหลัก แต่เกณฑ์การประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้มีประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม นอกเหนือจากแนวทางการปฏิบัติการตามงานประจำ เช่น การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจนให้ครบ ทั้งด้านการบำบัด การป้องกัน การปราบปราม และการบริหารจัดการ จึงส่งผลให้ค่าคะแนนบางจังหวัดต่ำกว่าค่าเป้าหมาย

2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ร้อยละของความพึงพอใจ	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
	จำนวนจังหวัด	ร้อยละ
ร้อยละ 75.00 ขึ้นไป	14	20.00
ร้อยละ 50.00 แต่ไม่เกินร้อยละ 75.00	36	51.42
ร้อยละ 25.00 แต่ไม่เกินร้อยละ 50.00	17	24.29
น้อยกว่าร้อยละ 25.00	3	4.29

หมายเหตุ : มี 5 จังหวัดที่ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ

ในเกณฑ์การให้คะแนนในขั้นตอนที่ 5 กำหนดว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของจังหวัดไม่ต่ำกว่าผลสำรวจความพึงพอใจฯ ในภาพรวมของประเทศที่จัดทำโดยสำนักงาน ป.ป.ส. สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมของประเทศอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 25.4 ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า 67 จังหวัดมีผลการสำรวจความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 25

2. มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตัวชี้วัดภาคบังคับทั้งส่วนราชการและจังหวัด)

2.1 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต*

ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ *	จำนวนจังหวัด
4.0000 คะแนนขึ้นไป	82	36
3.0000 คะแนน แต่ไม่เกิน 4.0000 คะแนน	18	25
2.0000 คะแนน แต่ไม่เกิน 3.0000 คะแนน	6	8
น้อยกว่า 2.0000 คะแนน	6	6
รวม	**112**	**75**

** ไม่นับรวม สำนักราชเลขาธิการ และส่วนราชการในกระทรวงนำร่อง*

ส่วนราชการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มี 112 ส่วนราชการ ที่ดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.2115 ซึ่งสูงกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่งมีผลคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.8556 แสดงว่าส่วนราชการได้มีการดำเนินการกำหนดนโยบายและวิธีการนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนปฏิบัติงานที่สอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติฯ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราบการทุจริต รวมทั้งทำให้เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการบูรณาการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการทุจริตคอรัปชันได้ดีขึ้น

จังหวัด

ผลการดำเนินงานของจังหวัด มี 4 จังหวัดที่ได้คะแนนเต็ม 5.0000 และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.7416 โดยมี 6 จังหวัดที่ได้คะแนนน้อยกว่า 2.0000 คะแนน อย่างไรก็ตาม คะแนนเฉลี่ยมีค่าสูงกว่าปีที่ผ่านมา (อยู่ที่ระดับ 3.4799 คะแนน) เนื่องจากตัวชี้วัดนี้ดำเนินการต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ดังนั้นหากจังหวัดใดที่มอบหมายผู้ที่ได้ดำเนินการในปีก่อนเป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดจะช่วยให้เข้าใจแนวทาง และวิธีการดำเนินการเป็นอย่างดี ส่งผลให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับที่สูง และจะเห็นว่ามี 36 จังหวัดที่ทำได้มากกว่า 4.0000 คะแนน

2.2 ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1) เกณฑ์การให้คะแนน :

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

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ที่ได้จากหน่วยงานที่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งสิ้น 185 หน่วยงาน จำแนกเป็นส่วนราชการ 110 ส่วนราชการและจังหวัด 75 จังหวัด สรุปได้ ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ส่วนราชการ*	110	83.40	94.67	70.11
จังหวัด	75	82.33	89.06	77.60

** มี 32 ส่วนราชการที่ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ*

3) ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้วิเคราะห์และคัดเลือกงานบริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก ได้แก่ เป็นงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ เป็นงานบริการที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากมีผลกระทบต่อประชาชนสูง จำนวนไม่เกิน 3 งานบริการ ผลการสำรวจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 83.40 ใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 83.42) ค่าสูงสุดและต่ำสุดอยู่ที่ร้อยละ 94.67 และ 70.11 ตามลำดับ โดยมีจำนวนส่วนราชการจำแนกตามระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับร้อยละของคะแนน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
	จำนวนส่วนราชการ	ร้อยละ
ตั้งแต่ 85.00 ขึ้นไป	41	37.27
80.00 - 84.99	51	46.36
75.00 - 79.99	16	14.55
70.00 - 74.99	2	1.82
65.00 - 69.99	0	0.00

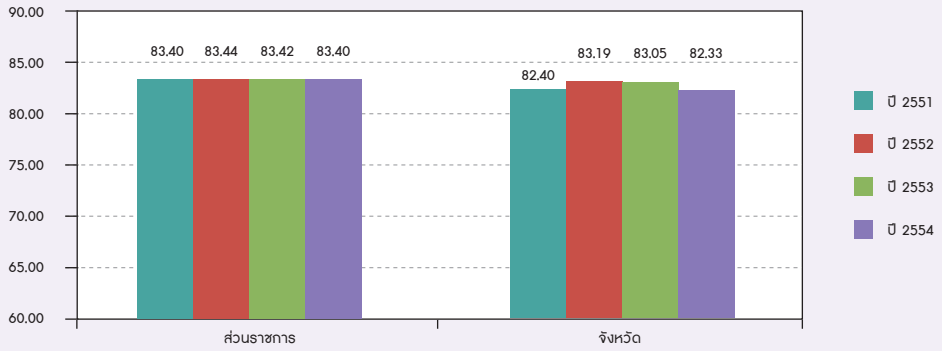
4) ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ก.พ.ร. กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 งานบริการ ได้แก่ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอ) งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (สำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินสาขา) งานบริการผู้ป่วยนอก (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข) งานบริการจัดหางาน (สำนักงานจัดหางานจังหวัด) และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร (สำนักงานเกษตรจังหวัด และสำนักงานเกษตรอำเภอ) เช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยเป็นงานบริการที่ประชาชนรับบริการเป็นจำนวนมาก ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ร้อยละ 82.33 ต่ำกว่าปีที่ผ่านมาเล็กน้อย (ร้อยละ 83.05) ค่าสูงสุดและต่ำสุดอยู่ที่ร้อยละ 89.06 และ 77.60 ตามลำดับ โดยมีจำนวนจังหวัดจำแนกตามระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับร้อยละของคะแนน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
	จำนวนจังหวัด	ร้อยละ
ตั้งแต่ 85.00 ขึ้นไป	9	12.00
80.00 - 84.99	56	74.67
75.00 - 79.99	10	13.33
70.00 - 74.99	0	0.00
65.00 - 69.99	0	0.00

5) ภาพรวมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการและจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2554

จากผลการสำรวจตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2554 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันมาก (อยู่ในช่วงร้อยละ 83.40 - 83.44) ขณะที่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดถึงแม้จะมีค่าใกล้เคียงกัน แต่ยังมีช่วงความต่างที่มากกว่าส่วนราชการ (อยู่ในช่วงร้อยละ 82.33 - 83.19) (ภาพที่ 2.1-9)



ภาพที่ 2.1-9 ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการและจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2554

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2554 นั้น เป็นการสำรวจใน 5 งานบริการเดียวกันดังกล่าวแล้วข้างต้น แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีการสำรวจ 5 งานบริการเช่นกัน แต่มีความแตกต่างกันบ้าง 5 งานบริการนั้น ได้แก่ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอ) งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (สำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินสาขา) งานต่อทะเบียนและชำระภาษีประจำปี (สำนักงานขนส่งจังหวัด) งานบริการผู้ป่วยนอก (โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข) และงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคมจังหวัด)

2.3 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน

การพัฒนาศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนนับว่ามีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันทำให้ความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการจากภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นรูปแบบการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรัฐให้สามารถอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในระยะต่อไปต้องยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากขึ้น

สำหรับส่วนราชการ ตัวชี้วัดนี้กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับกระทรวงเท่านั้น ส่วนในระดับจังหวัดกำหนดให้จังหวัดสามารถเลือกดำเนินการในส่วนของศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนได้

ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนน	ส่วนราชการ *	จังหวัด
4.5000 คะแนนขึ้นไป	15	29
3.000 คะแนน แต่ไม่เกิน 4.5000 คะแนน	2	26
ไม่เกิน 3.0000 คะแนน	0	20
รวม	**17**	**75**

** กระทรวงกลาโหมและกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้*

ส่วนราชการ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวง มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.6022 และค่าคะแนนต่ำสุดที่ 3.7895 โดยส่วนใหญ่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงเป็นหน่วยงานที่ร่วมให้บริการของหน่วยงานภายใต้สังกัดเดียวกันและมีความพร้อมในเรื่องของทรัพยากร / งบประมาณที่นำมาใช้ดำเนินการ มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทำให้การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปได้รวดเร็ว

จังหวัด

การพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนของจังหวัดค่อนข้างประสบปัญหาในการดำเนินงานมากกว่าการพัฒนาระดับกระทรวง ปัจจัยหลัก ๆ ที่พบก็คือ การพัฒนานั้นขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน มีการเปลี่ยนแปลงตัวเจ้าหน้าที่รับผิดชอบบ่อย ขาดงบประมาณในการสนับสนุน และบางที่ศูนย์บริการร่วมจะตั้งอยู่ในที่ว่าการอำเภอ ซึ่งมีการให้บริการที่ใกล้เคียงกับงานบริการใน

ศูนย์บริการร่วม ดังนั้น จึงทำให้มีผู้รับบริการค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ การให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมบางงานบริการเป็นเพียงการรับเรื่อง - ส่งต่อ ไม่สามารถให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จ จึงทำให้ผู้รับบริการมักไปขอรับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการนั้นโดยตรง ซึ่งสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ณ จุดเดียว แต่อย่างไรก็ตาม บางจังหวัดมีการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า และมีการเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ รวมทั้งวันหยุดราชการ จึงทำให้มีผู้รับบริการจำนวนมากกว่าศูนย์บริการร่วมทั่วไป

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การให้คะแนน โดยเป็นการเพิ่มนวัตกรรมของการให้บริการของศูนย์บริการร่วม คือ การมีแบบฟอร์มร่วม ที่สามารถใช้ร่วมกันในงานบริการ มากกว่า 1 งานบริการ และการมีฐานข้อมูลที่สามารถใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อบริการประชาชนได้ ซึ่งหลายจังหวัดมีความสับสนในนิยาม และแนวทางการดำเนินการ จึงเป็นประเด็นที่ถูกปรับลดคะแนนเป็นส่วนใหญ่

3. มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัดภาคบังคับทั้งส่วนราชการและจังหวัด)

3.1 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ *	จำนวนจังหวัด
4.0000 คะแนนขึ้นไป	92	65
3.000 คะแนน แต่ไม่เกิน 4.0000 คะแนน	17	10
ไม่เกิน 3.0000 คะแนน	3	0
รวม	**112**	**75**

** กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ไม่มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้*

ส่วนราชการ

ผลการดำเนินงานของส่วนราชการมีผลคะแนนเฉลี่ยคือ 4.4732 แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการส่วนใหญ่สามารถดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่วนราชการมีความเข้าใจในการดำเนินงานและระบบการจัดเก็บข้อมูลอย่างถูกต้อง

ทั้งนี้ ในบางส่วนราชการที่ดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือขาดความครบถ้วน มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

- ไม่ได้ติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนงานและรอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการให้ประชาชนทราบ
- ประกาศขั้นตอนและมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนงานเป็นขั้นตอนและ / หรือรอบระยะเวลาที่ไม่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และ / หรือไม่ตรงกับขั้นตอนการให้บริการและรอบระยะเวลามาตรฐานที่รายงานเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเสนอขอรับการประเมินผล
- ระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการไม่ชัดเจน

จังหวัด

เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องหลายปี จึงทำให้จังหวัดเข้าใจในรายละเอียด เกณฑ์การให้คะแนน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้จังหวัดได้คะแนนมากกว่า 4.0000 คะแนนขึ้นไปถึงร้อยละ 86.67 (65 จังหวัด) และในจำนวนนี้มี 4 จังหวัดที่ได้คะแนนเต็ม 5.0000 และ 39 จังหวัดที่ได้ 4.5000 - 4.9999 คะแนน อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่จังหวัดถูกปรับลดคะแนนส่วนใหญ่ ได้แก่ จังหวัดไม่แจ้งกระบวนงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบภายในเวลาที่กำหนด และบางกระบวนงานจังหวัดไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามเวลามาตรฐานที่กำหนดได้ครบร้อยละ 100 รวมทั้งระบบการจัดเก็บข้อมูลไม่ชัดเจน เป็นต้น

3.2 ตัวชี้วัด : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการและจังหวัด

1) เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ 66.00
2	ร้อยละ 69.00
3	ร้อยละ 72.00
4	ร้อยละ 75.00
5	ร้อยละ 78.00

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ *	จำนวนจังหวัด
4.0000 คะแนนขึ้นไป	43	21
3.000 คะแนน แต่ไม่เกิน 4.0000 คะแนน	8	0
ไม่เกิน 3.0000 คะแนน	91	54
รวม	**142**	**75**

** กรมราชองครักษ์ และสำนักงานประกันสังคม ไม่มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้*

ส่วนราชการ

- การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
- การให้คะแนนพิจารณาตามความสามารถในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนเมื่อเทียบกับวงเงินงบประมาณที่ได้รับ และหากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี (รายจ่ายประจำไปรายจ่ายลงทุน หรือรายจ่ายลงทุนไปรายจ่ายประจำ) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ
- รายจ่ายลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่รัฐบาลจ่ายเพื่อจัดหาทรัพย์สินประเภททุน ทั้งที่มีตัวตนและทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน ตลอดจนรายจ่ายที่รัฐบาลอุดหนุนหรือโอนให้แก่บุคคล องค์กร หรือรัฐวิสาหกิจ โดยผู้รับไม่ต้องจ่ายคืนให้รัฐบาลและผู้รับนำไปใช้จัดหาทรัพย์สินประเภททุน เป็นต้น สามารถตรวจสอบได้จากรหัสงบประมาณรายจ่าย รหัสลักษณะงานตำแหน่งที่ 5 แสดงถึงลักษณะเศรษฐกิจที่สำนักงบประมาณกำหนดให้

จังหวัด

- เงินงบประมาณจังหวัด หมายถึง เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จังหวัดยื่นคำขอจัดตั้งต่อสำนักงบประมาณเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด โดยการพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของจังหวัด จะใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของจังหวัด เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของจังหวัด ทั้งนี้ ไม่รวมเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยจะใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินดังกล่าวจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรณีมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี (รายจ่ายประจำไปรายจ่ายลงทุน หรือรายจ่ายลงทุนไปรายจ่ายประจำ) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ

- รายจ่ายลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่รัฐบาลจ่ายเพื่อจัดหาทรัพย์สินประเภททุน ทั้งที่มีตัวตนและทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน ตลอดจนรายจ่ายที่รัฐบาลอุดหนุนหรือโอนให้แก่บุคคล องค์กร หรือรัฐวิสาหกิจ โดยผู้รับไม่ต้องจ่ายคืนให้รัฐบาลและผู้รับนำไปใช้จัดหาทรัพย์สินประเภททุน เป็นต้น สามารถตรวจสอบได้จากรหัสงบประมาณรายจ่าย รหัสลักษณะงานตำแหน่งที่ 5 แสดงถึงลักษณะเศรษฐกิจที่สำนักงบประมาณกำหนดให้

- วงเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนที่จังหวัดได้รับทั้งหมดเท่ากับ 6,829.94 ล้านบาท จังหวัดเบิกจ่ายได้ 3,827.73 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 56.43 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีตั้งไว้ร้อยละ 72.00 หากพิจารณารายจังหวัดพบว่า มีถึง 45 จังหวัดที่ได้คะแนน 1.0000 คะแนน นั่นหมายถึง จังหวัดสามารถเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนได้น้อยกว่าร้อยละ 66 แต่ก็มีถึง 15 จังหวัดที่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนได้มากกว่าร้อยละ 78.00 (ได้ 5.0000 คะแนน)

3.3 ตัวชี้วัด : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม (กรณีไม่มีงบประมาณรายจ่ายลงทุน)

1) เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ 91.00
2	ร้อยละ 92.00
3	ร้อยละ 93.00
4	ร้อยละ 94.00
5	ร้อยละ 95.00

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
4.0000 คะแนนขึ้นไป	41	5
3.000 คะแนน แต่ไม่เกิน 4.0000 คะแนน	4	2
ไม่เกิน 3.0000 คะแนน	99	68
รวม	**144**	**75**

ส่วนราชการ

- การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ใช้อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมของส่วนราชการทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ โดยใช้ข้อมูลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

- หากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี (รายจ่ายประจำโอนไปรายจ่ายลงทุนหรือรายจ่ายลงทุนโอนไปรายจ่ายประจำ) จะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ

- การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 54.65 (เป้าหมาย ร้อยละ 72) และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม (กรณีไม่มีงบประมาณรายจ่ายลงทุน) ของส่วนราชการ โดยเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 85.85 (เป้าหมาย ร้อยละ 93) เห็นได้ว่าการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของส่วนราชการต่ำกว่าเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้ ทั้งนี้ ไม่นับรวมการกันเงินเหลื่อมปีเพราะยังไม่มีการเบิกจ่ายเกิดขึ้น สำหรับการเบิกจ่ายของส่วนราชการต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมีการเบิกจ่ายมากในไตรมาสที่สามและไตรมาสที่สี่ ดังนั้น ส่วนราชการจะต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้บริหารต้องเร่งรัดติดตามอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น

จังหวัด

จังหวัดได้รับงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมวงเงิน 12,713.08 ล้านบาท จังหวัดเบิกจ่ายได้ทั้งสิ้น 9,081.31 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 70.74 หากพิจารณารายจังหวัด พบว่า 64 จังหวัดที่เบิกจ่ายได้น้อยกว่าร้อยละ 90 คือได้คะแนนที่ระดับ 1.0000 คะแนน และมี 3 จังหวัดที่เบิกจ่ายได้มากกว่าร้อยละ 95 คือได้คะแนน 5.0000 คะแนน

3.4 ตัวชี้วัด: ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินโครงการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555

1) เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ 60.00
2	ร้อยละ 70.00
3	ร้อยละ 80.00
4	ร้อยละ 90.00
5	ร้อยละ 100.00

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ	จำนวนจังหวัด
5.0000	37	54
4.0000 - 4.9999	6	7
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.0000	1	2
น้อยกว่า 3.0000	13	12
รวม	**57**	**75**

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2552 และ 20 ตุลาคม 2552 อนุมัติการจัดสรรวงเงินกู้ภายใต้พระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อฟื้นฟูและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2552 วงเงิน 350,000 ล้านบาท สำหรับโครงการลงทุนของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลรับภาระการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 เพื่อสร้างงานและสร้างรายได้โดยการลงทุนในโครงการภาครัฐจะสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในอนาคต

การพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินโครงการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ใช้ผลการเบิกจ่ายเงินตามแผนโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ของส่วนราชการทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจากระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) เทียบกับวงเงินตามแผนปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ในระบบ Project Financial Monitoring System (PFMS)

ส่วนราชการ

คะแนนเฉลี่ยของส่วนราชการเท่ากับ 4.1798 ซึ่งมีเพียง 57 ส่วนราชการเท่านั้น ที่มีเงินโครงการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ทั้งนี้ เงินโครงการลงทุนส่วนใหญ่จะลงในพื้นที่จังหวัด เพื่อเป็นการกระจายและสร้างรายได้

จังหวัด

มี 54 จังหวัดที่ดำเนินการเบิกจ่ายเงินโครงการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ที่สามารถเบิกจ่ายได้ร้อยละ 100 และมีเพียง 3 จังหวัด ที่เบิกจ่ายได้น้อยกว่าร้อยละ 60

3.5 ตัวชี้วัด : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามแผน

1) เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ 86.00
2	ร้อยละ 89.50
3	ร้อยละ 93.00
4	ร้อยละ 96.50
5	ร้อยละ 100.00

2) ผลการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด :

ผลคะแนน	จำนวนส่วนราชการ*	จำนวนจังหวัด
5.0000	11	0
4.0000 - 4.9999	27	3
3.0000 แต่ไม่เกิน 4.0000	18	5
น้อยกว่า 3.0000	82	67
รวม	**138**	**75**

** สำนักราชเลขาธิการและส่วนราชการในสังกัดกระทรวงพลังงานไม่มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้*

สรุปภาพรวมผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของจังหวัด

รายการ	วงเงินงบประมาณ / แผนการจัดสรรเงิน (ล้านบาท)	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
		จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ
เบิกจ่ายรายจ่ายลงทุน	6,829.94	3,827.73	56.43
เบิกจ่ายงบภาพรวม	12,713.08	9,081.31	70.74
เบิกจ่ายงบประมาณตามแผน	12,703	9,081	71.49

ส่วนราชการ

ส่วนราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 59.42 หรือ 82 ส่วนราชการ ที่ได้คะแนนผลการประเมินน้อยกว่า 3.0000 แสดงว่าส่วนราชการเบิกจ่ายเงินงบประมาณภาพรวมของส่วนราชการ ทั้งที่เบิกจ่ายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเทียบกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ส่วนราชการบันทึกตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงบประมาณกำหนด ภายใต้วงเงินงบประมาณที่ได้รับอยู่ในระดับพอใช้ และส่วนราชการสามารถปรับปรุงแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในระบบ GFMIS ภายในไตรมาสที่สามของปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งนี้ ไม่รวมเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ

จังหวัด

จังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 89.33 หรือ 67 จังหวัด) ได้คะแนนน้อยกว่า 3.0000 คะแนน และในจำนวนนี้มีมากถึง 56 จังหวัดที่ได้คะแนน 1.0000 คะแนน (เบิกจ่ายได้น้อยกว่าร้อยละ 86) โดยเบิกจ่ายตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่จังหวัดบันทึกตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงบประมาณกำหนด ภายใต้วงเงินงบประมาณที่ได้รับตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ซึ่งจังหวัดสามารถปรับปรุงแผนการใช้จ่ายให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในระบบ GFMIS ภายในไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งนี้ ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ

ทั้งนี้ ปัญหา อุปสรรคส่วนใหญ่ที่ทำให้ส่วนราชการและจังหวัดไม่สามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ได้บรรลุเป้าหมายเนื่องจาก

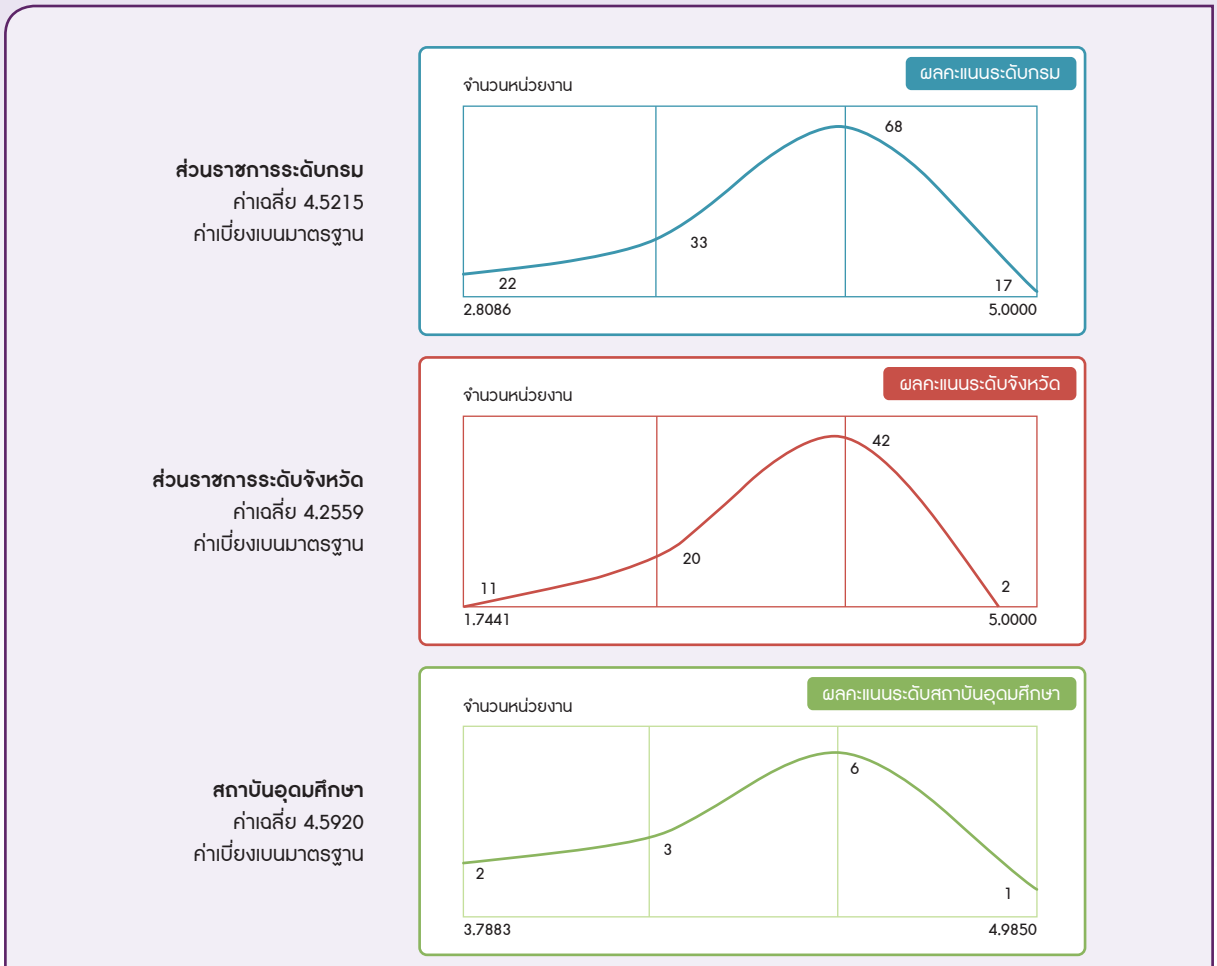
1. บางส่วนราชการที่ได้รับงบประมาณไม่ได้เป็นผู้บริหารจัดการการใช้จ่ายงบประมาณเอง โดยจะต้องตัดโอนเงินที่ได้รับส่งต่อไปให้ส่วนราชการอื่นเป็นผู้ใช้ ทำให้ไม่สามารถควบคุมหรือเร่งรัดการเบิกจ่ายได้โดยตรง

2. บางส่วนราชการมีปัญหาการเบิกจ่ายต่อเนื่อง ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ปีต่อปี เช่น ได้รับงบประมาณสำหรับก่อสร้างอาคารที่ทำการ แต่มีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณก่อนหน้า การเริ่มดำเนินการก่อสร้างมีความล่าช้า ส่งผลให้ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนในปีงบประมาณปัจจุบันได้ เนื่องจากการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้

3. ส่วนราชการที่ได้รับเงินงบประมาณล่าช้า ส่งผลให้ส่วนราชการเบิกจ่ายไม่ทันภายในปีงบประมาณ

4. มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ ซึ่งมุ่งเน้นให้ส่วนราชการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน โดยใช้กรอบการประเมินการบริหารจัดการ 7 ด้าน (หมวด) คือ 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งมีผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จากคะแนนเต็ม 5.0000 สรุปได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาค่าเฉลี่ยของทุกสถาบัน อยู่ที่ 4.5920 ส่วนราชการระดับกรม ค่าเฉลี่ยของทุกกรม อยู่ที่ 4.5215 และจังหวัดค่าเฉลี่ยของทุกจังหวัดอยู่ที่ 4.2559 (ภาพที่ 2.1-10)



ภาพที่ 2.1-10 แสดงผลคะแนนระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

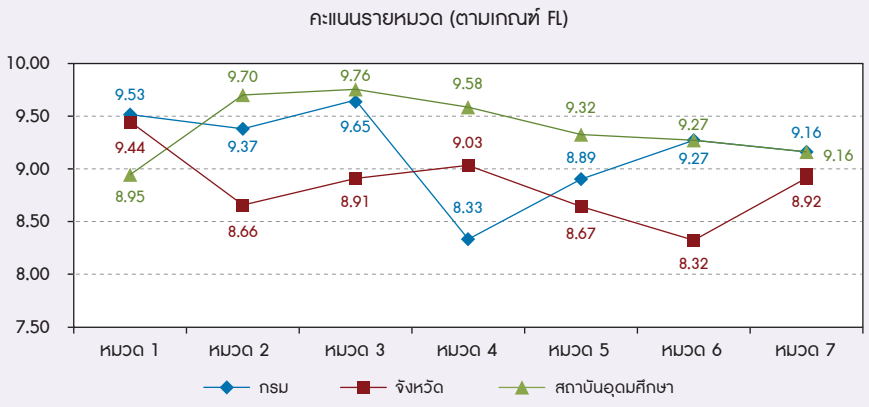
ผลการดำเนินงานของส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

ผลการดำเนินการของส่วนราชการตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ที่ผ่านมาจากปี พ.ศ. 2552 ถึง ปี พ.ศ. 2554 สถานะระดับการบริหารจัดการองค์การของส่วนราชการระดับกรม จังหวัด ซึ่งเป็นผลคะแนนรวมในหมวด 1-6 ของส่วนราชการระดับกรม 139 แห่ง และ 75 จังหวัด สำหรับผลคะแนนหมวด 7 ของส่วนราชการระดับกรมและจังหวัด รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 12 แห่ง เป็นผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 8 แห่ง ใช้ผลคะแนนตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน และสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ใช้ผลคะแนนตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า ปรากฏว่า หมวดว่าด้วยการนำองค์กร (หมวด 1) กรมและจังหวัดสามารถพัฒนาได้สูงกว่าหมวดอื่น ๆ โดยกรมและจังหวัดพัฒนาได้ในระดับต่ำสุด ในหมวดว่าด้วยการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 4) และหมวดว่าด้วยการจัดการกระบวนการ (หมวด 6) ตามลำดับ ในขณะที่หมวดว่าด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3) เป็นหมวดที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาได้ดีกว่าหมวดอื่น ๆ โดยมีหมวดว่าด้วยการนำองค์กร (หมวด 1) เป็นหมวดที่ควรได้รับการพัฒนาให้มากขึ้น (ภาพที่ 2.1-11)

หมวด 1 การนำองค์กร
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ภาพที่ 2.1-11 แสดงคะแนนรายหมวดของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

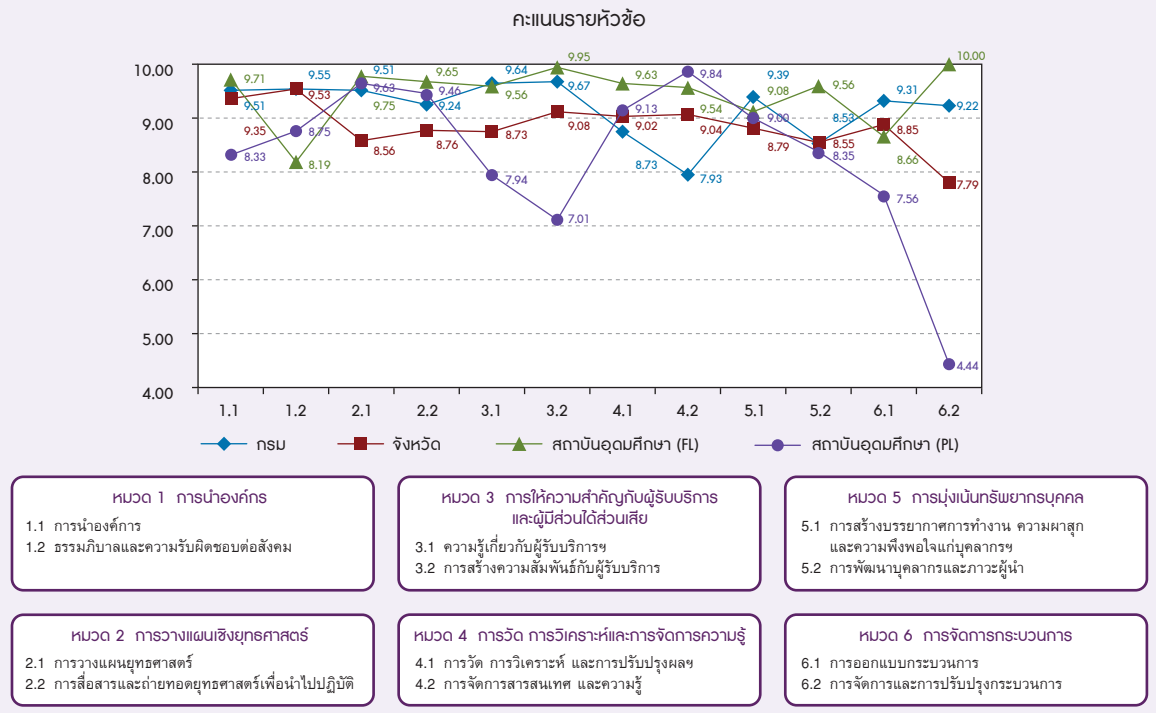
เมื่อเปรียบเทียบผลคะแนนรวมตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานของส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ปรากฏว่า หมวดที่ได้คะแนนสูงสุดของกรมอยู่ที่ หมวด 3 (การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) สถาบันอุดมศึกษาอยู่ที่ หมวด 3 เช่นเดียวกัน จังหวัดอยู่ที่หมวด 1 (การนำองค์การ) หมวดที่ได้คะแนนต่ำสุด ของกรมอยู่ที่ หมวด 4 (การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล) สถาบันอุดมศึกษาอยู่ที่ หมวด 1 (การนำองค์การ) ส่วนจังหวัดอยู่ที่หมวด 6 (การจัดการกระบวนการ) (ภาพที่ 2.1 - 12)



หมวด 1 การนำองค์กร
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ภาพที่ 2.1-12 แสดงคะแนนรายหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน เปรียบเทียบระหว่างกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

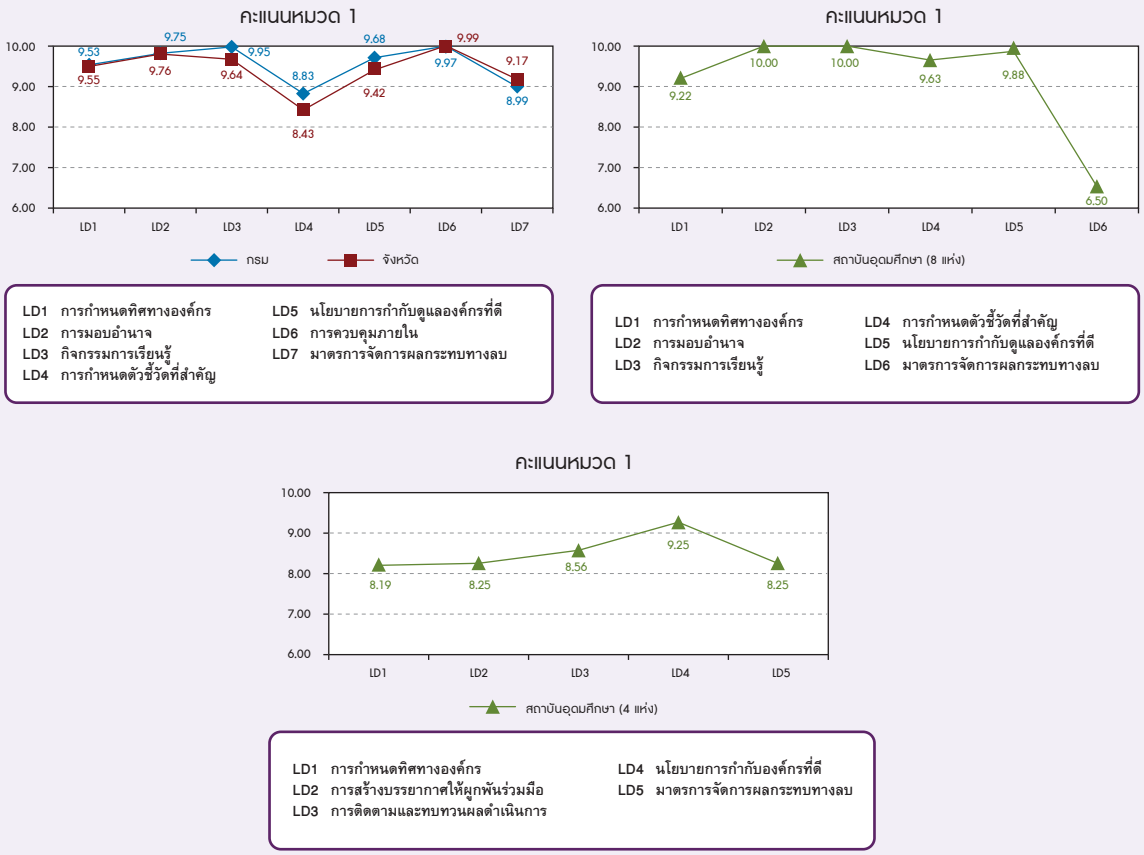
สำหรับผลคะแนนรายหัวข้อและรายรหัสของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า หัวข้อที่ได้คะแนนสูงสุด ของกรมอยู่ที่หัวข้อ 3.2 (การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ) สถาบันอุดมศึกษาอยู่ที่ หัวข้อ 6.2 (การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ) จังหวัดอยู่ที่หัวข้อ 1.2 (ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม) หัวข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด ของกรมอยู่ที่หัวข้อ 4.2 (การจัดการสารสนเทศและความรู้) สถาบันอุดมศึกษาอยู่ที่หัวข้อ 1.2 (ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม) ส่วนจังหวัดอยู่ที่หัวข้อ 6.2 (การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ) (ภาพที่ 2.1-13)



ภาพที่ 2.1-13 แสดงคะแนนรายหัวข้อของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

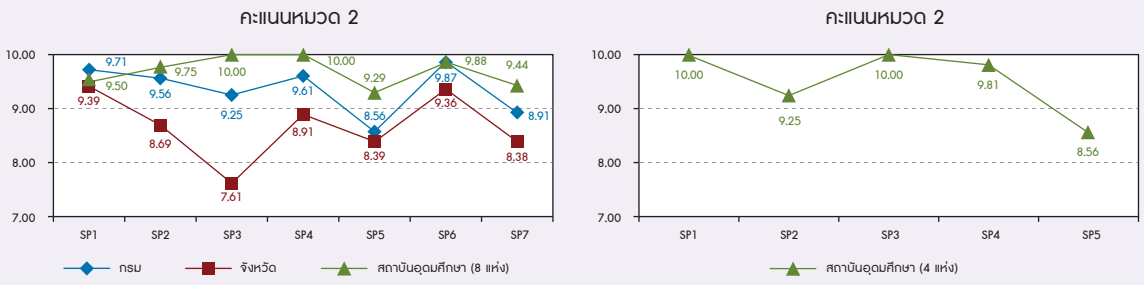
จากกราฟภาพรวมการบริหารจัดการของส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา พบว่า การพัฒนาองค์การอยู่ในระดับดี สะท้อนถึงผลการดำเนินการที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนราชการส่วนใหญ่สามารถรักษา “ระบบ” การบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายหมวดสามารถสะท้อนผลการดำเนินการได้ ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ เป็นหมวดที่ทั้งส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี โดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางองค์การและการสื่อสารถ่ายทอดทิศทางไปยังบุคลากรภายในได้อย่างทั่วถึง มีการสร้างบรรยากาศและเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจ และความผูกพันภายในองค์การได้ในระดับที่ดี ทั้งนี้ ประเด็นที่ส่วนราชการยังให้ความสำคัญไม่มากนัก คือ เรื่องการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและระบบการติดตามประเมินผล เพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน และเรื่องการจัดการผลกระทบทางลบ (ภาพที่ 2.1-14)



ภาพที่ 2.1–14 แสดงคะแนนรายรหัสหมวด 1 ของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นหมวดที่ส่วนราชการระดับกรม และสถาบันอุดมศึกษามีระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับดี แต่ในระดับจังหวัดยังเป็นหมวดที่ดำเนินการได้ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะเรื่องการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า แผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูงในสายงานหลัก เป็นประเด็นที่จังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่สามารถกำหนดแผนและการดำเนินการได้อย่างชัดเจน ส่วนหนึ่งเพราะมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่มีการโยกย้าย ทั้งนี้ ประเด็นที่ทั้งส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษายังดำเนินการได้ไม่ดีนัก คือ การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์การสู่หน่วยงานและระดับบุคคล การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานยังไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งในระดับกรมและสถาบันอุดมศึกษายังไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมไปถึงระดับบุคคล สำหรับจังหวัดพบว่ายังขาดความชัดเจนตั้งแต่การกำหนดแผนที่ยุทธศาสตร์ของจังหวัดที่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ของจังหวัด ซึ่งอาจต้องเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการจัดทำกับหน่วยงานที่สามารถดำเนินการได้ดี (ภาพที่ 2.1-15)

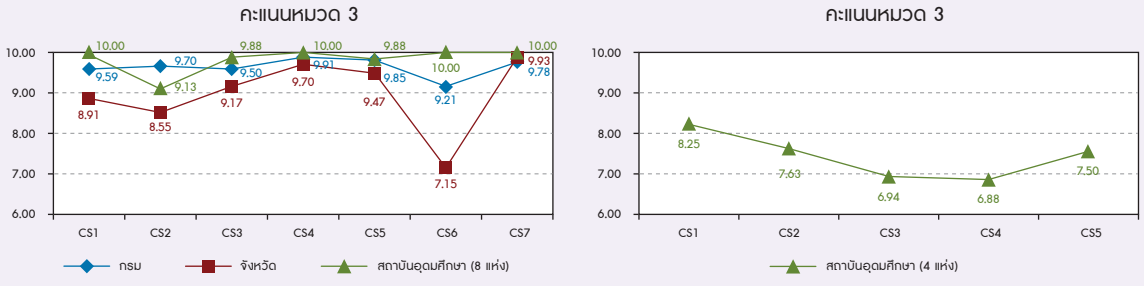


SP1 แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ
SP2 ปัจจัยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ
SP3 การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
SP4 การสื่อสารยุทธศาสตร์และการนำไปปฏิบัติ
SP5 การถ่ายทอดตัวชี้วัด
SP6 การติดตามผลการดำเนินการ
SP7 การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

SP1 แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ
SP2 ปัจจัยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ
SP3 การสื่อสารยุทธศาสตร์และการนำไปปฏิบัติ
SP4 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลและการจัดสรรทรัพยากร
SP5 การทบทวนผลการดำเนินการ

ภาพที่ 2.1–15 แสดงคะแนนรายรหัสหมวด 2 ของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ส่วนราชการระดับกรม จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างดี โดยตระหนักถึงการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการให้บริการได้อย่างครอบคลุมและตอบสนองความต้องการความคาดหวัง มีการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีการทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สำหรับจังหวัด ส่วนใหญ่มีการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม (ภาพที่ 2.1-16)

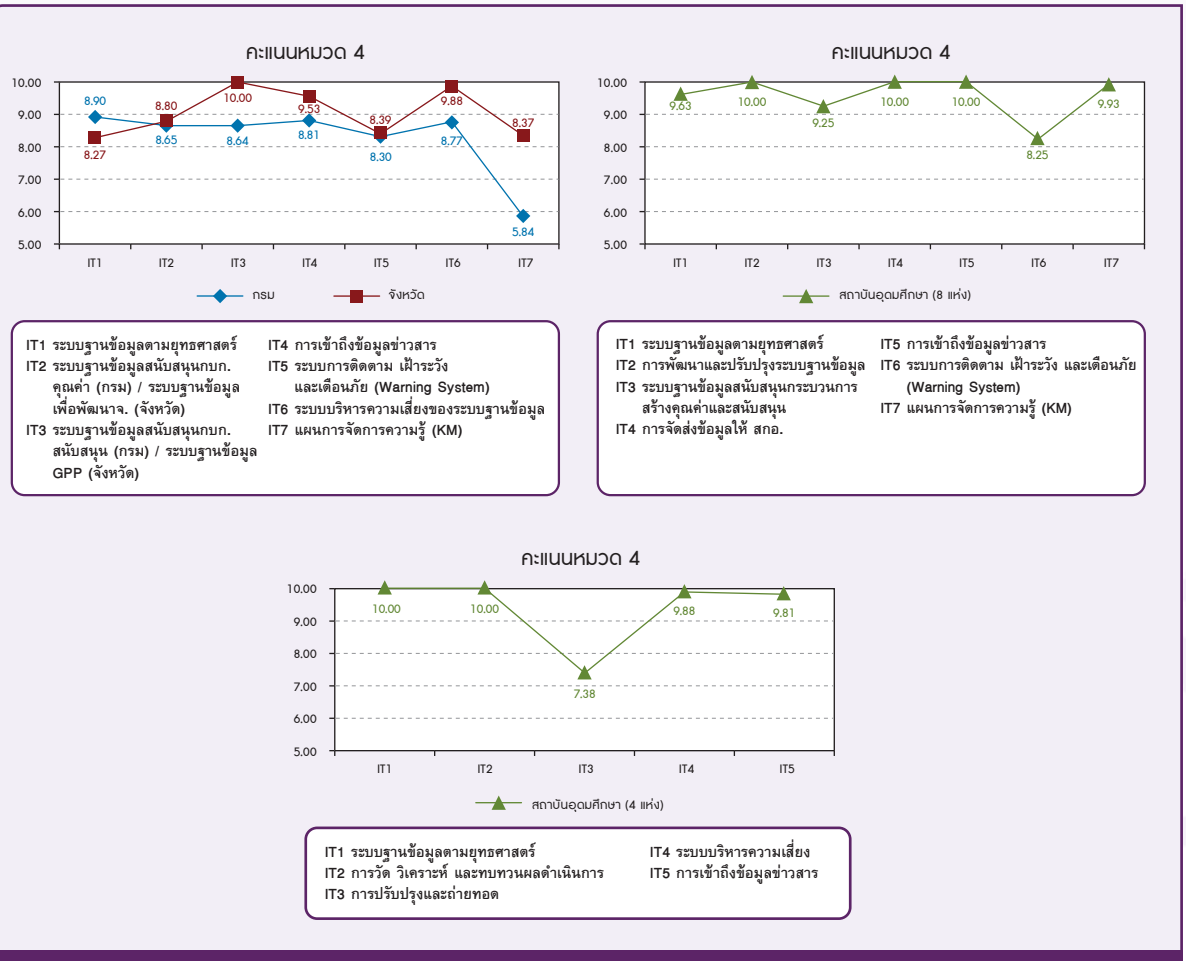


CS1 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS2 ช่องทางและประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร
CS3 การจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น
CS4 การสร้างเครือข่าย
CS5 ระดับการมีส่วนร่วม
CS6 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
CS7 มาตรฐานการให้บริการ

CS1 การรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS2 การจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น
CS3 การสร้างเครือข่าย
CS4 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
CS5 ระดับการมีส่วนร่วม

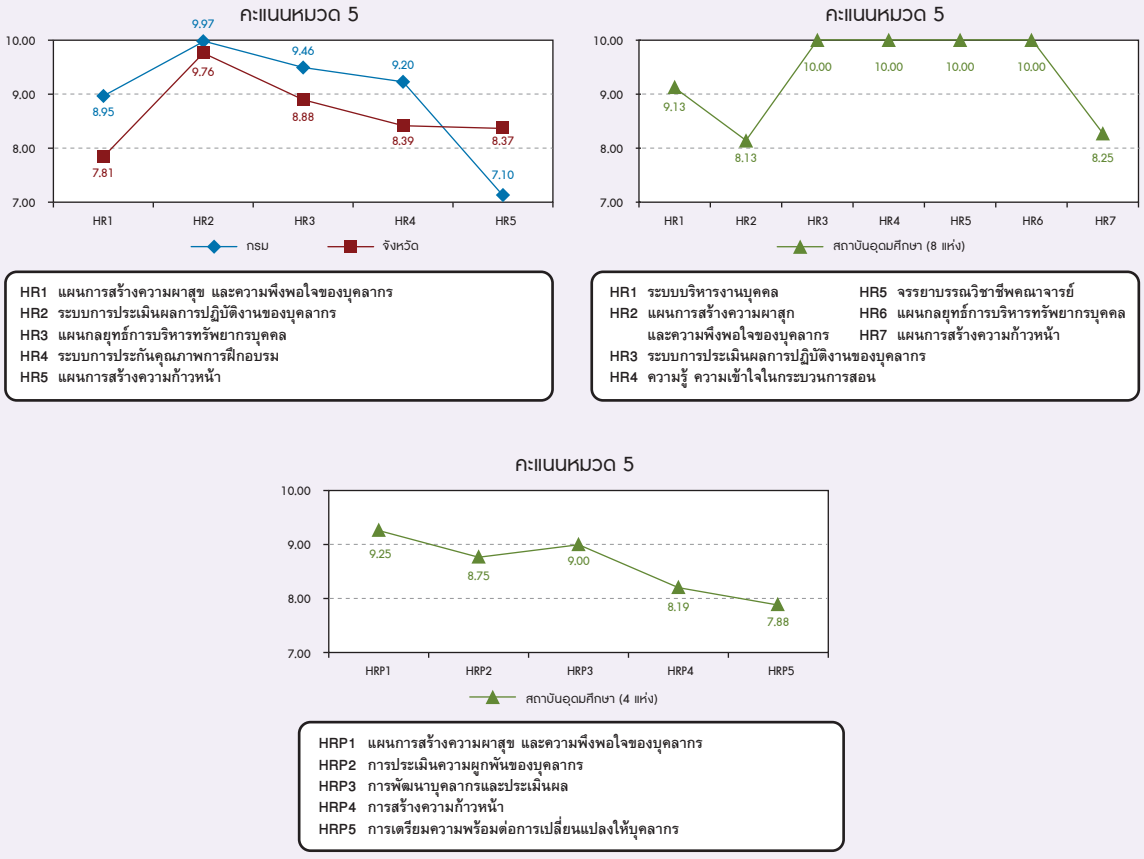
ภาพที่ 2.1–16 แสดงคะแนนรายรหัสหมวด 3 ของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ พบว่า เป็นหมวดที่ส่วนราชการระดับกรมและจังหวัดมีการดำเนินการที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าส่วนราชการเริ่มมีความเข้าใจถึงความสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและการนำไปใช้เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์และพันธกิจ ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการได้ดีในเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต และ มีการจัดส่งข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิตให้สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ภายในระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญมากขึ้น คือ การจัดทำระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ และทบทวนฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนงานที่สร้างคุณค่า ทั้งนี้ ประเด็นที่ส่วนราชการโดยเฉพาะระดับกรมควรให้ความสำคัญมากขึ้น คือ เรื่องการจัดการความรู้ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (ภาพที่ 2.1 - 17)



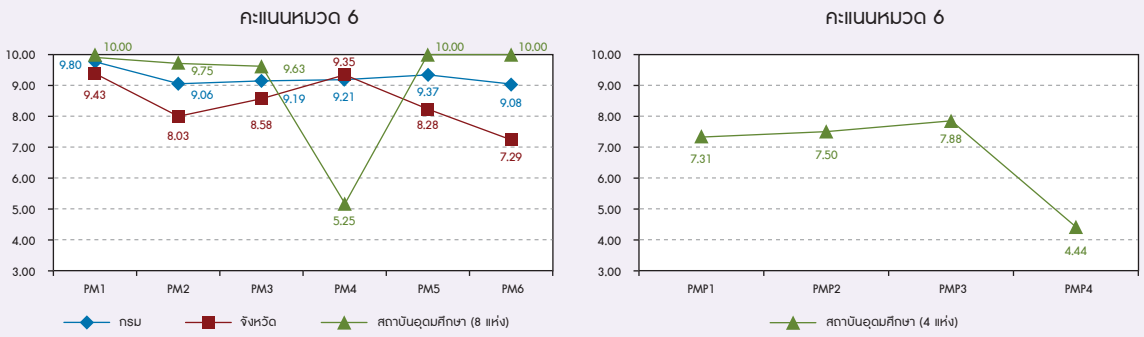
ภาพที่ 2.1–17 แสดงคะแนนรายรหัสหมวด 4 ของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นหมวดที่ส่วนราชการระดับกรม และสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการได้ในระดับดี สำหรับจังหวัดอยู่ในระดับปานกลาง และแนวโน้มการดำเนินการไม่ต่างจากปีที่ผ่านมามากนัก โดยพบว่า การดำเนินการของส่วนราชการระดับกรมยังมีจุดอ่อนที่ควรปรับปรุง คือ เรื่องแผนการสร้างความก้าวหน้า อย่างไรก็ตามการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่องค์กรควรต้องส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เกิดความผูกพันในการทำงาน การสนับสนุนความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถบรรลุยุทธศาสตร์หรือทิศทางขององค์กรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งจะช่วยก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้อีกทางหนึ่ง (ภาพที่ 2.1 - 18)



ภาพที่ 2.1–18 แสดงคะแนนรายรหัสหมวด 5 ของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นหมวดที่ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการได้ในระดับดีมาก ยกเว้นในเรื่องของการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉิน ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตามทุกส่วนราชการควรให้ความสำคัญกับการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการดำเนินการ เพื่อส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณค่าให้กับประชาชนผู้รับบริการ (ภาพที่ 2.1 - 19)



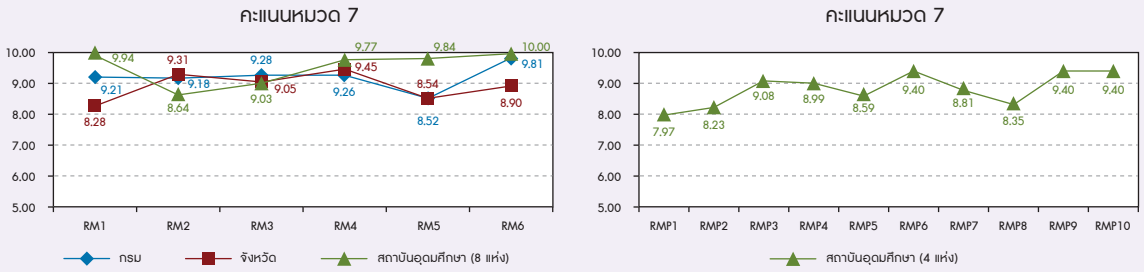
PM1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า
PM2 การจัดทำข้อกำหนด
PM3 การออกแบบกระบวนการ
PM4 การจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน
PM5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน
PM6 การปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

PMP1 การออกแบบกระบวนการ
PMP2 การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน
PMP3 การกำหนดวิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติและบริหารจัดการกระบวนการ
PMP4 การปรับปรุงกระบวนการ

ภาพที่ 2.1–19 แสดงคะแนนรายหัสหมวด 6 ของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ส่วนราชการระดับกรมมีผลความสำเร็จของหมวด 6 อยู่ในระดับที่สูงสุด และมีผลสำเร็จของหมวด 5 อยู่ในระดับต่ำสุด ในขณะที่ส่วนราชการระดับจังหวัดมีผลความสำเร็จของหมวด 4 สูงสุด และมีผลความสำเร็จของหมวด 1 อยู่ในระดับต่ำสุด สำหรับสถาบันอุดมศึกษา มีผลความสำเร็จของหมวด 6 อยู่ในระดับที่สูงสุดเช่นเดียวกับกรม ในขณะที่มีผลความสำเร็จของหมวด 2 อยู่ในระดับต่ำสุด (ภาพที่ 2.1-20)



RM1 ผลลัพธ์หมวด 1
RM2 ผลลัพธ์หมวด 2
RM3 ผลลัพธ์หมวด 3
RM4 ผลลัพธ์หมวด 4
RM5 ผลลัพธ์หมวด 5
RM6 ผลลัพธ์หมวด 6

RMP1 ระดับความรู้ความเข้าใจในทิศทางขององค์การ
RMP2 ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร
RMP3 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ / ภารกิจหลัก / เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ
RMP4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
RMP5 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล
RMP6 ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้
RMP7 ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ
RMP8 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านระดับของขีดสมรรถนะที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด
RMP9 ตัวชี้วัดของประสิทธิภาพกระบวนการ
RMP10 ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานงาน

ภาพที่ 2.1–20 แสดงคะแนนรายหัสหมวด 7 ของกรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา

การผลักดันการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการผ่านตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ซึ่งให้น้ำหนักถึงร้อยละ 20 โดยกรอบการประเมินองค์การที่นำมาใช้จะครอบคลุมทุกด้าน ทำให้ส่วนราชการและผู้บริหารตระหนักและตื่นตัวในการพัฒนาองค์การมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารงาน โดยเน้นการบูรณาการตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การนำมาผนวกเข้ากับตัวชี้วัดนี้ รวมทั้งส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการเพื่อทำให้การบริหารจัดการมีระบบแบบแผน (Approach) นำไปใช้อย่างทั่วถึง (Deployment) เกิดการเรียนรู้ (Learning) และบูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกัน (Integration)

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินการตรวจประเมินฯ พบปัญหาอุปสรรคบางประการ ดังนี้

1. ส่วนราชการเห็นว่าการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีประโยชน์และส่งผลให้เกิดความยั่งยืนต่อคุณภาพในการปฏิบัติราชการในระยะยาว แต่นโยบายและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานกลางมีการเปลี่ยนแปลงและมีความไม่แน่นอน ทำให้ผู้ปฏิบัติในทุก ๆ ระดับเกิดความไม่มั่นใจและให้ความสำคัญไม่มากเท่าที่ควร

2. ส่วนราชการต้องการการสนับสนุนด้านองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง พอเพียง และทั่วถึง เช่น การบริหารความเสี่ยง การสำรวจความพึงพอใจ การจัดการความรู้ การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และการจัดการสารสนเทศ

3. ส่วนราชการมอบหมายผู้รับผิดชอบหรือทีมงานไม่เหมาะสมและมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ รวมทั้งไม่มีระบบการถ่ายทอดหรือถ่ายโอนงานที่ดีเพียงพอ ทำให้ต้องเริ่มต้นใหม่หรือขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

4. ส่วนราชการยังมีปัญหาในการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายนอกส่วนราชการและหน่วยงานภายในส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบของแต่ละหมวดตามเกณฑ์ PMQA ส่งผลให้เกิดการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ทำงานซ้ำซ้อน และมีการจัดทำเอกสารที่ไม่จำเป็นเกิดขึ้นจำนวนมาก

5. ส่วนราชการยังขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน หมวดใดที่ส่วนราชการได้ดำเนินการไปแล้วในปีก่อน ๆ จะให้ความสำคัญน้อยลงหรือไม่นำไปสู่การพัฒนาต่อยอด

ทั้งนี้ จากการที่ผู้ตรวจประเมินตัวชี้วัดได้เข้าประเมินผล ซึ่งได้เข้าไปในกรม และมีโอกาสสอบทานเอกสารหลักฐาน สัมภาษณ์ รวมถึงได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้แทนของหน่วยงาน สามารถประมวลข้อสังเกตข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปประกอบในการพิจารณากำหนดแนวทางที่เหมาะสม ดังนี้

1. ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. ควรพัฒนา ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับบริบทของภาคราชการ ในกรณีที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ควรนำไปทดลองใช้กับหน่วยงานนำร่องก่อนการนำไปแจ้งให้ส่วนราชการในวงกว้างนำไปปฏิบัติ

3. ควรมีการวิจัยและผลักดันให้มีการนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินการตามแนวทางหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ด้วยตนเอง และส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือในการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างทั่วถึง

4. ควรมีการหารือร่วมกันเพื่อบูรณาการการทำงานให้สอดคล้อง เชื่อมโยง สนับสนุนซึ่งกันและกันของหน่วยงานกลาง อาทิ สำนักงาน ก.พ.ร. กรมบัญชีกลาง สำนักงบประมาณ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานของส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

5. ควรส่งเสริมและพัฒนาที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสามารถสื่อสาร แนะนำให้ส่วนราชการนำเครื่องมือการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรมและเหมาะสม

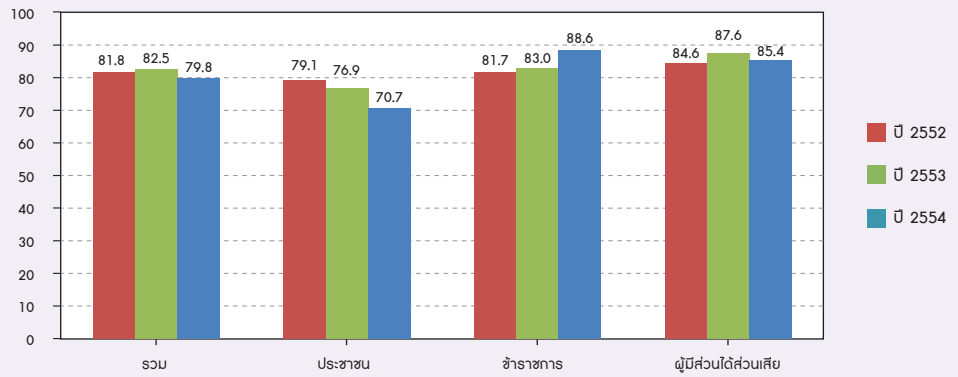
6. ควรสร้างแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือการบริหารจัดการ ข้อมูลสำหรับการเปรียบเทียบ ตัวอย่างวิธีดำเนินงานของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ และระเบียบวิธีปฏิบัติของหน่วยงานกลางที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามเกณฑ์ฯ เป็นต้น

2.2 ความคิดเห็นของประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ การตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ การพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์การ และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล พบว่าประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการในระดับสูงพอสมควร โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 79.8 ทั้งนี้ ข้าราชการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 88.6 รองลงมาได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.4 และ 70.7 ตามลำดับ

เมื่อประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2552 กับปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 พบว่า กลุ่มข้าราชการมีความพึงพอใจสูงขึ้น โดยมีคะแนนร้อยละ 81.7 83.0 และ 88.6 ในปี พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคะแนนร้อยละ 84.6 87.6 และ 85.4 ในปี พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มประชาชนมีคะแนนร้อยละ 79.1 76.9 และ 70.7 ในปี พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 ตามลำดับ (ภาพที่ 2.2-1)



ภาพที่ 2.2-1 ร้อยละของประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการและตามปีงบประมาณ

เมื่อพิจารณาถึงระดับคะแนนความพึงพอใจจากคะแนนเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน ซึ่งกำหนดช่วง4.21-5.00 เป็นคะแนนพอใจมากที่สุด ช่วง3.41-4.20 เป็นคะแนนพอใจมาก ช่วง 2.61 - 3.40 เป็นคะแนนพอใจปานกลาง ช่วง 1.81 - 2.60 เป็นคะแนนพอใจน้อย และช่วง 1.00 - 1.80 เป็นคะแนนพอใจน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2552 กับปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 พบว่า กลุ่มประชาชนและข้าราชการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นมากกว่า 2 ปีที่ผ่านมา โดยในกลุ่มประชาชนมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 3.49 ในปี พ.ศ. 2554 และคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 3.31 และ 3.29 ในปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มข้าราชการมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 3.62 ในปี 2554 และคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 3.46 และ 3.48 ในปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น มีคะแนนเฉลี่ยในปี พ.ศ. 2554 ต่ำกว่า 2 ปีที่ผ่านมา (ตาราง 2.2-1)

ตารางที่ 2.2-1 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ ของประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2554

กลุ่มเป้าหมาย	คะแนนเฉลี่ย		
	2552	2553	2554
ประชาชน	3.31	3.29	3.49
ข้าราชการ	3.46	3.48	3.62
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.55	3.58	3.54
รวมเฉลี่ย	**3.44**	**3.45**	**3.55**

จากข้อมูลการสำรวจที่พบว่า ประชาชนเคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาระบบราชการไม่มากเท่าที่ควร (ร้อยละ 73.8) เมื่อเทียบกับข้าราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 95.4 และ 96.1) ดังนั้น หากจะเพิ่มร้อยละของประชาชนในการรับรู้การพัฒนาระบบราชการควรจะต้องสื่อถึงประชาชนเพิ่มขึ้น โดยผ่านโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจากการสำรวจพบว่า ประชาชนรับรู้การพัฒนาระบบราชการผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.6 รองลงมาคือการพูดคุยสนทนากับบุคคลทั่วไป และสื่อหนังสือพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 32.0 และร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็น 500 คนขึ้นไปในแต่ละกลุ่ม อยากเห็นข้าราชการให้บริการอย่างรวดเร็วและสุภาพ มีการพัฒนาผู้บังคับบัญชาระดับสูงก่อนจะพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา และทำงานโดยมุ่งที่ประสิทธิภาพประสิทธิผล และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2.3 การผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทย

2.3.1 การยกระดับการให้บริการและการทำงานของส่วนราชการเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

1. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

1.1 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกส่วนราชการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ตลอดจนรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องมาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยส่วนราชการได้นำไปปฏิบัติ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินความจำเป็น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ ส่วนราชการได้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 - 50 ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 และขยายผลให้ครบทุกกระบวนงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งในปัจจุบันส่วนราชการได้ยกระดับเป้าหมายประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือของประชาชน

การมอบอำนาจ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐประสบผลสำเร็จ โดยมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทน ทำให้ส่วนราชการสามารถอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ นำไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ รวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น เป็นการยกระดับคุณภาพการบริการให้สูงยิ่งขึ้น ส่งผลให้งานบริการของหน่วยงานภาครัฐของไทยในภาพรวมมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับทั่วโลก โดยเป็นหนึ่งในยี่สิบของ 183 ประเทศที่มีความสะดวกในการประกอบธุรกิจ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548

1.2 การพัฒนาศูนย์บริการร่วม / เคาน์เตอร์บริการประชาชน

การพัฒนารูปแบบบริการใหม่ ให้บริการได้หลากหลาย คล่องตัว รวดเร็ว เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีการยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน มีการพัฒนาศูนย์บริการร่วม / เคาน์เตอร์บริการประชาชนต้นแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน

ในปี พ.ศ. 2554 ก.พ.ร. ยังคงกำหนดให้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วม หรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน” ของส่วนราชการ เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการตั้งศูนย์บริการร่วม (Service Link : SL) และเคาน์เตอร์

บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) ที่สามารถเข้าถึงประชาชนในแหล่งชุมชนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบันมีศูนย์บริการร่วมจำนวน 100 แห่ง และเคาน์เตอร์บริการประชาชน 19 แห่ง รวม 119 แห่ง (ตารางที่ 2.3-1) และเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ได้มีการจัดตั้งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่อให้การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน พร้อมกับจัดให้มีการมอบรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ดำเนินงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นขวัญกำลังใจและแรงจูงใจแก่ส่วนราชการในการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 อีกด้วย

ตารางที่ 2.3-1 ศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน

รายการ	ศูนย์บริการร่วม (แห่ง)	เคาน์เตอร์บริการประชาชน (แห่ง)	รวม (แห่ง)
จังหวัด	71	18	89
กระทรวง	29	1	30
รวม	**100**	**19**	**119**

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2554 มีศูนย์บริการร่วม 2 แห่ง เคาน์เตอร์บริการประชาชน 4 แห่ง ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ โดยเคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จังหวัดนครราชสีมา ได้รับรางวัลดีเด่น ประเภทรางวัลมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการบูรณาการ เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สาขาปิ่นเกล้า ได้รับรางวัลชมเชย ประเภทรางวัลมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการบูรณาการ เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดลำปาง ได้รับรางวัลดีเด่น ประเภทรางวัลมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการบูรณาการ และเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดนครสวรรค์ ได้รับรางวัลชมเชย ประเภทรางวัลมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการบริหารจัดการ

1.3 การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

1) ประเภทรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ในการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน (ภาพที่ 2.3-1)[3] ในปี พ.ศ. 2554 มี 4 ประเภทรางวัล[4] ประกอบด้วย

(1) รางวัลรายกระบวนงาน เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนงานในหนึ่งหน่วยบริการ โดยเน้นกระบวนงานหลักที่สำคัญหรือเป็นกระบวนงานหลักที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวม

[3] นายยงยุทธ วิชัยดิษฐ รองนายกรัฐมนตรี ที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายให้ทำหน้าที่ประธาน ก.พ.ร. ได้เป็นประธานในพิธีมอบรางวัลฯ ประจำปี พ.ศ. 2554 เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2554

[4] "รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน" ประจำปี พ.ศ. 2554 มีรายละเอียดหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนดในการขอรับรางวัลแต่ละประเภท ดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ www.opdc.go.th

(2) รางวัลภาพรวมกระบวนงาน เป็นรางวัลที่พิจารณาจากค่าเฉลี่ยผลการดำเนินการในกระบวนงานนั้น ๆ ในทุกหน่วยบริการ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยในราชการบริหารส่วนกลาง ให้กรมเป็นผู้เสนอขอรับการประเมิน

(3) รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนงานที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนงานที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาอย่างน้อย 3 ส่วนราชการ โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณารอนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

(4) รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ที่มีการนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ภาพที่ 2.3 - 1 รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (นายยงยุทธ วิชัยดิษฐ) เป็นประธานในพิธีมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554

2) ผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในช่วงเวลา 9 ปี ที่ผ่านมา นับแต่ปี พ.ศ. 2546 ถึงปี พ.ศ. 2554 มีส่วนราชการที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชนชนเป็นที่ประจักษ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหลายส่วนราชการได้เสนอขอรับการประเมินกระบวนงานที่ได้พัฒนาเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นประจำ เช่น กรมการขนส่งทางบก กรมที่ดิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร กรมการกงสุล กรมศุลกากร เป็นต้น

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 มีเทศบาลเข้าร่วมเสนอขอรับการประเมินกระบวนงานที่ได้พัฒนาเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ปีละหลายแห่ง กล่าวคือ ปี พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 มีจำนวน 7, 10 และ 13 เทศบาล ตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2554 มีหน่วยงานเสนอขอรับการประเมินกระบวนงานที่ได้พัฒนาเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน จำนวน 314 กระบวนงาน แยกเป็นส่วนที่กรมเสนอจำนวน 162 กระบวนงาน จังหวัดเสนอ 87 กระบวนงาน สถาบันอุดมศึกษาเสนอ 48 กระบวนงาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล) เสนอ 16 กระบวนงาน ซึ่งเพิ่มขึ้นโดยรวมจากปี พ.ศ. 2553 จำนวน 13 กระบวนงาน คิดเป็นร้อยละ 4.32 และมีกระบวนงานที่ได้รับรางวัลรวม 70 กระบวนงาน แยกเป็นรางวัลดีเด่น 24 กระบวนงาน และรางวัลชมเชย 46 กระบวนงาน (ตารางที่ 2.3-2 ตารางที่ 2.3-3 และตารางที่ 2.3-4)

ตารางที่ 2.3-2 เปรียบเทียบจำนวนหน่วยงาน และจำนวนกระบวนงานที่เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนระหว่างปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554

ส่วนราชการ	จำนวนหน่วยงานที่เสนอ			จำนวนกระบวนงานที่เสนอ		
	ปี 2553	ปี 2554	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง	ปี 2553	ปี 2554	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
กรม	43	47	+9.30	141	162	+14.89
จังหวัด	43	41	-4.65	104	87	-16.35
มหาวิทยาลัย	13	13	0	44	48	+9.09
เทศบาล	10	13	+30	12	16	+33.33
องค์การมหาชน	-	1	-	-	1	-
รวม	**109**	**115**	**+5.50**	**301**	**314**	**+4.32**

ตารางที่ 2.3-3 จำนวนกระบวนงานที่เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554 แยกตามประเภทรางวัล

ส่วนราชการ	รายกระบวนงาน	ภาพรวมกระบวนงาน	กระบวนงานที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ	นวัตกรรมการให้บริการ	รวม
กรม	64	10	4	84	162
จังหวัด	35	1	6	45	87
มหาวิทยาลัย	16	-	-	32	48
เทศบาล	4	-	2	10	16
องค์การมหาชน	-	-	-	1	1
รวม	**119**	**11**	**12**	**172**	**314**

ตารางที่ 2.3-4 จำนวนกระบวนงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554

ส่วนราชการ	รายกระบวนงาน		ภาพรวมกระบวนงาน		กระบวนงานที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ		นวัตกรรมการให้บริการ		รวม	
	ดีเด่น	ชมเชย	ดีเด่น	ชมเชย	ดีเด่น	ชมเชย	ดีเด่น	ชมเชย	ดีเด่น	ชมเชย
กรม	3	7	2	3	-	-	6	14	11	24
จังหวัด	2	1	-	-	-	-	2	11	4	12
มหาวิทยาลัย	-	2	-	-	-	-	4	4	4	6
เทศบาล	-	-	-	-	1	-	3	4	4	4
องค์การมหาชน	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
รวม	**5**	**10**	**2**	**3**	**1**	**-**	**16**	**33**	**24**	**46**

3) พัฒนาการเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

หน่วยงานทุกประเภทได้ตื่นตัวและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่าในปี พ.ศ. 2554 มีหน่วยงานทั้งราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและองค์การมหาชน เสนอขอรับรางวัลฯ จำนวน 115 หน่วยงาน รวมกระบวนงานที่หน่วยงานต่าง ๆ เสนอขอรับรางวัลฯ จำนวน 314 กระบวนงาน ทั้งนี้ มีหน่วยงานที่ได้รับรางวัล 43 หน่วยงาน จาก 115 หน่วยงาน และกระบวนงานที่ได้รับรางวัลฯ ทุกประเภทรวมกัน จำนวน 70 กระบวนงาน จากจำนวนกระบวนงานที่เสนอ 314 กระบวนงาน และยังพบอีกว่าในภาพรวมหน่วยงานภาครัฐมีแนวโน้มส่งสมัครขอรับรางวัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 2.3-5) และในปี พ.ศ. 2554 มีหน่วยงานภาครัฐประเภทอื่น ๆ ได้แก่ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน (องค์การมหาชน) ส่งผลงานเสนอขอรับรางวัลและได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วย

ตารางที่ 2.3-5 จำนวนหน่วยงาน และจำนวนกระบวนงานที่เสนอและได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึง พ.ศ. 2554

ปี พ.ศ.	เสนอ		รับรางวัล	
	หน่วยงาน	กระบวนงาน	หน่วยงาน	กระบวนงาน
2546	50	169	19	25
2547	48	285	7	16
2548	62	250	12	21
2549	68	250	7	11

ปี พ.ศ.	เสนอ		รับรางวัล	
	หน่วยงาน	กระบวนงาน	หน่วยงาน	กระบวนงาน
2550	53	133	31	46
2551	69	172	47	61
2552	61	162	45	79
2553	109	166	63	106
2554	115	314	43	70
รวม 1,901 กระบวนงาน			**รวม 435 กระบวนงาน**	

1.4 การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (e-Service)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริมให้ส่วนราชการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ยุทธศาสตร์ที่ 1 (ทันต่อการเปลี่ยนแปลง) เพื่อยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ผลจากการดำเนินการทำให้เพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการของภาครัฐ รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐด้วยระบบ Web Services และมีการพัฒนาบริการรูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการขึ้นอีกมาก เช่น ศูนย์บริการร่วม หรือ Service Link (SL) ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุนหรือ One Start One Stop Investment Center (OSOS) ศูนย์กลางบริการภาครัฐ (e-Citizen) ตลอดจนเคาน์เตอร์บริการประชาชน หรือ Government Counter Services (GCS) / One Stop Services ซึ่งการให้บริการในลักษณะของศูนย์บริการร่วม (SL) และเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ดังกล่าวสามารถโต้ตอบผ่านกระดานถามตอบ (Web Board) ได้ตลอดเวลาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย จากการเปิดมิติใหม่ ในช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ทำให้ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมกับส่วนราชการได้ภายในที่เดียว (Single Point Service) โดยลดข้อจำกัดด้านสถานที่ ระยะทาง และเวลา เพิ่มความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับบริการ

ขณะนี้ ส่วนราชการต่าง ๆ มีการตื่นตัวและให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จนเป็นที่ยอมรับและได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนจากสำนักงาน ก.พ.ร. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2554 (ตารางที่ 2.3 - 6)

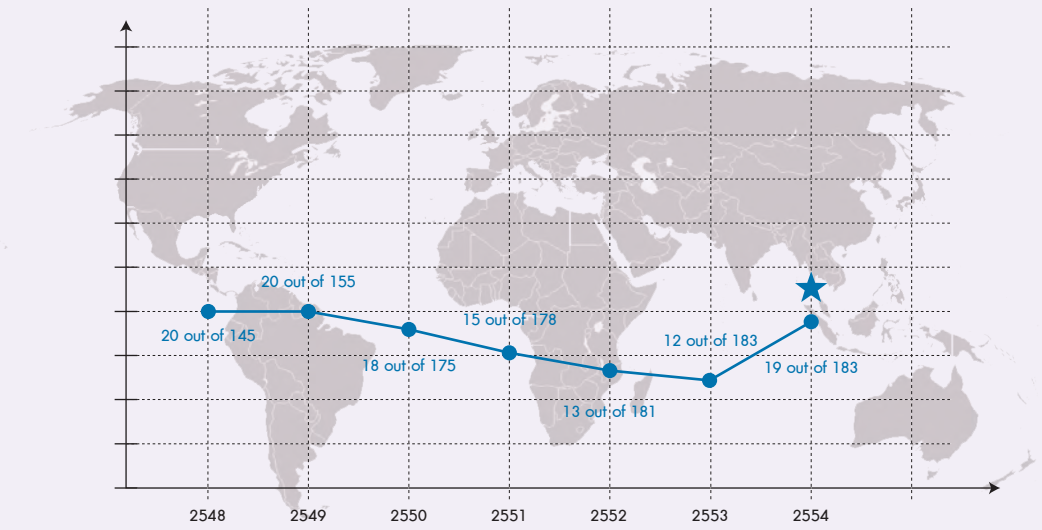
ตารางที่ 2.3-6 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของส่วนราชการ (e-Service)

ปี พ.ศ.	ชื่อหน่วยงาน	การให้บริการ
2550	กรมการขนส่งทางบก	การทดสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)
	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	การให้บริการสืบค้นข้อมูลธุรกิจทางเว็บไซต์
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี	การควบคุมอาชญากรรมและการจราจรด้วยระบบ e-Police
2551	กรมการขนส่งทางบก	การรับชำระภาษีรถประจำปีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
	จังหวัดนครราชสีมา สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา	การให้บริการออกคำขอด้านทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
	มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี	การเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน (Ramathibodi ER Tracking View)
2552	กรมการปกครอง	การให้บริการด้านการทะเบียนด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Multi Purpose Machine : MPM)
	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	การให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศ
	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	การบันทึกข้อมูลการเงินการคลังของส่วนราชการเข้าสู่ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS TOKEN KEY)
	กรมศุลกากร	ระบบ e-Customs สำหรับการนำเข้า-ส่งออกแบบไร้เอกสาร
	จังหวัดนครราชสีมา สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา	การให้บริการอบรมความรู้การขับรถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Training)

ปี พ.ศ.	ชื่อหน่วยงาน	การให้บริการ
2553	สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ	จัดทำบัตรประจำตัวคนพิการ (e-card)
	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	การตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ด้วยระบบ FAS และ CAD Plan
	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร	การให้บริการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งแบบ real time ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่
	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	การให้บริการข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
	กรมที่ดิน	การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมด้วยบัตรธุรกิจกสิกรไทย (K-Corporate Payment Card)
	กรมที่ดิน ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจังหวัดนครพนม - มุกดาหาร สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ	การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ
	กรมสุขภาพจิต	การดูแลผู้ป่วยจิตเวชร่วมกับเครือข่าย ผ่านระบบ Internet (SINAP)
	จังหวัดนครปฐม สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม	การทดสอบขับรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2554	กรมปศุสัตว์	การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์ ซากสัตว์ (e-signature) / ย้ายสัตว์ง่ายแค่ปลายนิ้ว
	กรมสรรพสามิต ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Excise) โดยให้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
	กรมสรรพสามิต สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1	ระบบมาตรวัดและคอมพิวเตอร์สื่อสารทางไกลเพื่อควบคุมการผลิตและเสียภาษีเครื่องดื่ม (Beverage Tax Meter Online)
	กรมที่ดิน	การให้บริการประชาชนค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดินด้วยระบบภูมิสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
	มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	การป้องกัน ดูแล แก้ไขปัญหาเด็กติดเกมแบบครบวงจรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (www.HealthyGamer.net)

1.5 การปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ

ปัจจุบันทุกประเทศให้ความสำคัญกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันบนเวทีโลก เนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งนำไปสู่โลกยุคดิจิตอลที่ไร้ขีดจำกัดต่อการแข่งขัน ประกอบกับการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) ดังนั้น ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในด้านการประกอบธุรกิจจึงเป็นเรื่องสำคัญ อันจะนำไปสู่การลงทุนในประเทศที่เพิ่มขึ้น มีการจ้างงานมากขึ้น เกิดผลดีต่อการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน และทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตไปอย่างมั่นคง และจากรายงานผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ของธนาคารโลก ซึ่งเป็นการจัดอันดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ในกระบวนการประกอบธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2554 ธนาคารโลกดำเนินการสำรวจใน 9 ด้าน ตามวงจรธุรกิจตั้งแต่การเริ่มต้นธุรกิจจนถึงการปิดกิจการ ได้แก่ การเริ่มต้นธุรกิจ การขออนุญาตก่อสร้าง การจดทะเบียนทรัพย์สิน การได้รับสินเชื่อ การคุ้มครองผู้ลงทุน การชำระภาษี การค้าระหว่างประเทศ การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และการปิดกิจการ



ภาพที่ 2.3-2 ผลการจัดอันดับ Doing Business ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2548 - 2554

ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2548 (ค.ศ. 2005) และได้มีการดำเนินการมาจนทุกวันนี้ โดยประเทศไทยสามารถรักษาอันดับของการเป็นประเทศที่น่าลงทุนให้อยู่ใน 20 อันดับแรก จากทั้งการสำรวจทั้งหมด 183 ประเทศทั่วโลก (ภาพที่ 2.3-2) โดยที่รายงานดังกล่าวมีการเผยแพร่ไปทั่วโลก และเป็นแหล่งข้อมูลหนึ่งที่สำคัญที่นักลงทุนนำมาใช้ในการตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศไทย และในหลายประเทศได้ยกระดับขีดความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง หากการบริการภาครัฐของไทยไม่ได้รับการดูแลระดับคุณภาพอย่างจริงจัง อาจไม่สามารถยกอันดับของประเทศให้สูงขึ้นหรือรักษาให้อยู่ใน 20 อันดับแรกของโลกได้

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ ดังนั้น คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2552 จึงมีมติให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ร่วมดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งผลการดำเนินงาน มีหลายหน่วยงานที่ปรับปรุงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญ อาทิ

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม ได้ร่วมกันพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ (e-Starting Business) โดยปรับปรุงขั้นตอนการจดทะเบียนนิติบุคคล การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และเลขที่บัญชีนายจ้างให้สามารถดำเนินการได้ ณ จุดเดียว (Single Point) ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า การใช้แบบฟอร์มร่วมกัน (Single Form) และการใช้เอกสารชุดเดียวกัน (Single Document) ซึ่งดำเนินการแล้วทั่วประเทศ

- กรมศุลกากร ปรับระบบพิธีการศุลกากรเป็นระบบพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร (e-Customs) ผ่านระบบ National Single Window เพื่อขับเคลื่อนระบบการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ของประเทศไทย ซึ่งทำให้กระบวนการในการนำสินค้าเข้าและส่งออกมีความรวดเร็ว และสามารถลดภาระให้แก่ผู้ประกอบการได้

- กรมที่ดิน ได้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สิน โดยสามารถให้บริการประชาชนได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

- สำนักงานประกันสังคม ปรับระบบการยื่นแบบนำส่งเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ Online Filing เพื่ออำนวยความสะดวกในการจ่ายเงินสมทบของนายจ้าง เป็นต้น

นอกจากนี้ ประเทศกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (เอเปค) ได้ให้ความสำคัญกับรายงานผลการวิจัย เรื่อง Doing Business ของธนาคารโลกด้วย โดยตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงบรรยากาศการลงทุนของภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ให้มีความรวดเร็วขึ้น สะดวกขึ้น และค่าใช้จ่ายลดลงร้อยละ 5 ในปี พ.ศ. 2554 และร้อยละ 25 ในปี พ.ศ. 2558 ใน 5 ด้าน ได้แก่ การเริ่มต้นธุรกิจ การขออนุญาตก่อสร้าง การได้รับสินเชื่อ การค้าระหว่างประเทศ และการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง

ประเทศไทยได้ตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ Ease of Doing Business (EoDB) ของเอเปคซึ่งมีเป้าหมายให้เขตเศรษฐกิจเอเปคมีบรรยากาศการลงทุนดีขึ้น โดยกำหนดให้ประเทศที่เป็น Champion Economy ดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือประเทศสมาชิกในเขตเศรษฐกิจเอเปค ในการให้คำปรึกษาแนะนำ และศึกษาวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงบริการรายประเทศ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมมือกับหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ให้กับประเทศ Champion Economy เพื่อศึกษา วิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงบริการให้บรรลุผลสำเร็จ

2. การยกระดับการให้บริการประชาชนในราชการบริหารส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 การพัฒนาระบบการให้บริการ ณ จุดบริการเดียว (One Stop Service)

ในการพัฒนางานบริการของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการมาขอรับบริการจากรัฐ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในรูปแบบที่เรียกว่า “ศูนย์บริการร่วม”

(Service Link : SL) และ “เคาน์เตอร์บริการประชาชน” (Government Counter Service : GCS) ที่ซึ่งประชาชนสามารถเข้ารับบริการต่าง ๆ ของรัฐได้ ณ จุดบริการเดียว โดยได้ส่งเสริมให้จังหวัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน อย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนครบทุกจังหวัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการติดตามประเมินผล เพื่อให้การรับรองและมอบรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม / เคาน์เตอร์บริการประชาชนแก่หน่วยงานที่พัฒนาศูนย์บริการร่วม และเคาน์เตอร์บริการประชาชนได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของ ก.พ.ร. มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ปรากฏว่าใน ปี พ.ศ. 2554 มีเคาน์เตอร์บริการประชาชนในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ เพิ่มขึ้นอีก 3 แห่ง

2.2 ระบบการให้บริการรูปแบบหน้าต่างเดี่ยว (Single Window Service)

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จัดทำโครงการนำระบบการให้บริการรูปแบบหน้าต่างเดี่ยว เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น โดยการพัฒนาโปรแกรมการให้บริการรูปแบบหน้าต่างเดี่ยวขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

งานบริการรูปแบบหน้าต่างเดี่ยว เป็นการส่งมอบบริการ ณ ที่ทำการ (In-person Service) รูปแบบหนึ่ง สามารถให้บริการอย่างหลากหลายผ่านช่องทางบริการเพียงจุดเดียว (Multi-Transaction into a “Single Window”) โดยรวมงานบริการของหลายหน่วยงานทุกระดับแบบบูรณาการ (Integrated Services) ไว้ที่ระบบบริการหน้าต่างเดี่ยว และให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนแต่เพียงหน่วยงานเดียว

การส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดี่ยว จะช่วยประมวลผลและเชื่อมต่อข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการบริการระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทั้งต่อภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการ ที่จะสามารถลดความซ้ำซ้อน ลดต้นทุน รวมทั้งลดการใช้ทรัพยากรในการทำงานลง และต่อภาคประชาชนรวมทั้งภาคธุรกิจในฐานะผู้รับบริการ ในการเข้าถึงบริการของภาครัฐได้สะดวกและง่าย ณ จุดบริการเดียว ลดเวลาในการรอคอย อีกทั้งยังลดภาระในการกรอกแบบฟอร์มและกรอกคำขอต่าง ๆ จึงเป็นการลดต้นทุนในการเข้าถึงบริการได้มาก

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำระบบงานบริการในรูปแบบหน้าต่างเดี่ยว มานำร่องใช้ในการให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ภายใต้ความร่วมมือระหว่างจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครระยอง และเทศบาลนครสงขลา รวม 5 หน่วยงาน (ตารางที่ 2.3-7) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการส่งมอบบริการประชาชนระดับจังหวัดและท้องถิ่น และได้มีการพัฒนาหน่วยงานนำร่องให้เป็นศูนย์สาธิตการเรียนรู้ระบบการให้บริการรูปแบบหน้าต่างเดี่ยวขึ้นที่จังหวัดอุดรธานี และเทศบาลนครสงขลา รวม 2 แห่ง เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และฝึกอบรมให้กับหน่วยงานบริการทั้งในระดับจังหวัดและท้องถิ่นให้สามารถนำระบบงานบริการดังกล่าวไปใช้ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับในปี พ.ศ. 2554 มีหน่วยงานระดับเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานนำร่องในการนำระบบการให้บริการหน้าต่างเดี่ยวของสำนักงาน ก.พ.ร. ไปใช้ในการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลนครสงขลาได้พัฒนาต่อยอดระบบเดิมโดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางของเทศบาล (โครงการฐานข้อมูล e-Government) เพื่อให้ระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกงานบริการของเทศบาลสงขลาในการให้บริการแบบหน้าต่างเดี่ยวบนระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 2.3-7 โปรแกรมระบบการให้บริการรูปแบบหน้าต่างเดี่ยวที่ใช้ติดตั้ง ณ หน่วยงานนำร่อง ทั้ง 5 แห่ง

หน่วยงานนำร่อง	งานบริการที่นำร่อง
เคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดอุดรธานี	งานบริการขึ้นทะเบียนคนหางาน คนว่างงาน และจัดหางานสำหรับผู้พิการ
	งานจดทะเบียนพาณิชย์
เทศบาลนครอุดรธานี	งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย
	งานบริการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ
	งานบริการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่
	งานบริการงานช่าง
เทศบาลนครระยอง	งานบริการขึ้นทะเบียนคนหางาน คนว่างงาน และจัดหางานสำหรับผู้พิการ
	งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย
	งานบริการงานช่าง
เทศบาลนครนครราชสีมา	งานบริการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ
เทศบาลนครสงขลา	งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย
	งานบริการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ
	งานบริการงานช่าง

ระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการบนหน้าต่างเดียว (National Single Window : NSW)

NSW เป็นระบบของประเทศเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ มีคณะอนุกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า การส่งออกและโลจิสติกส์ของคณะกรรมการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (คบส.) ซึ่งนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน จัดตั้งขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อปี พ.ศ.2552 มีกรมศุลกากรเป็นผู้รับผิดชอบในฐานะเลขานุการ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบ NSW พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2558 อันนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก ผ่านกระทรวงเทคโนโลยีและสารสนเทศและการสื่อสาร มีการลดรูปเอกสารและจัดทำมาตรฐานรายการข้อมูลและมาตรฐานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดกิจกรรมสนับสนุนผู้เกี่ยวข้องให้รู้เข้าใจระบบใหม่ จัดตั้งและพัฒนาระบบใบรับรองลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนให้มีการใช้ e-Signnature ระหว่างผู้ให้บริการต่างรายในประเทศและแลกเปลี่ยนกับ e-Signnature ที่ออกโดยผู้ให้บริการ (Certificate Authority : CA) ในต่างประเทศ และออกแบบธุรกรรมของระบบ NSW ทั้งระบบกำกับการลงทุน การดำเนินการ รวมทั้งวิธีคิดราคา โดยจะนำไปสู่เป้าหมายการเชื่อมโยงกับระบบ (ASEAN Single Window : ASW) ต่อไป

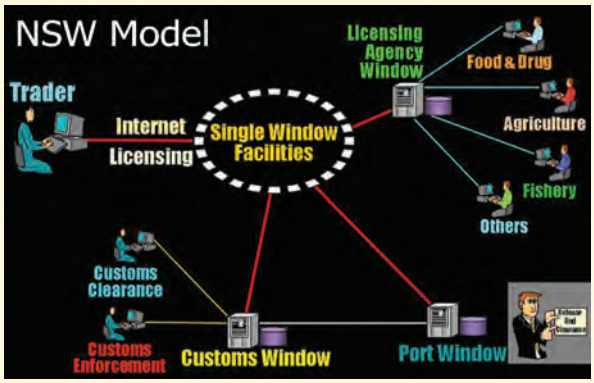
NSW นี้จะประสานกิจกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ผู้ประกอบการสามารถรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง ผู้ประกอบการจะลดเวลาลง

ตัวอย่างกรณี: การส่งออกกุ้งทางเรือไปประเทศญี่ปุ่น ใช้เวลาทั้งสิ้น 30 วัน ใน 11 ขั้นตอน นับตั้งแต่รับใบคำสั่งซื้อจากต่างประเทศ จนถึงขั้นสุดท้ายจัดการทางการเงินเพื่อส่งสินค้าลงเรือ เมื่อพัฒนาเข้าสู่ระบบ

สินค้าออกส่งผ่านประตูเข้าชายแดน

NSW ใช้เวลาจัดการเพื่อส่งออกกุ้งทางเรือไปประเทศญี่ปุ่นเหลือ 17 วัน ลดความสูญเสียได้ ร้อยละ 0.5 ของราคาสินค้าในแต่ละวันที่ลดลง

ผลที่เกิดขึ้น จากการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการ บน NSW ทำให้ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนของผู้เกี่ยวข้อง โดยใช้เพียงชุดเดียวส่งผ่านอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ และใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ ลดเวลาการให้บริการของภาครัฐที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายผู้ประกอบการในกระบวนการนำเข้าและส่งออกในภาพรวมได้คิดเป็นมูลค่า 82,000 - 100,000 ล้านบาทต่อปี เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้ระบบเอกสาร



(ที่มา: http://www.thainsw.net/insw/)

3. การยกระดับคุณภาพการบริการสู่มาตรฐานระดับโลก

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุน และผลักดันให้หน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม / เคาน์เตอร์บริการประชาชน เสนอผลงานเพื่อเข้ารับการคัดเลือกรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้แก่หน่วยงานของประเทศสมาชิกที่ดำเนินการให้บริการสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม มาอย่างต่อเนื่องทุกปีนับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 การส่งเสริมและสนับสนุนส่วนราชการให้ได้รับรางวัลดังกล่าวขององค์การสหประชาชาติ จะเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐแข่งขันกันยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐก้าวขึ้นสู่มาตรฐานสากล และเป็นการเผยแพร่ผลงานของหน่วยงานภาครัฐไทยในเวทีโลก โดยมีหน่วยงานภาครัฐไทยได้รับรางวัลดังกล่าวแล้ว 4 หน่วยงาน ในช่วงเวลา 4 ปี คือ

3.1 ปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลยโสธร ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (Finalist) สาขา Improving the delivery of public services

3.2 ปี พ.ศ. 2552 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทย์ศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับรางวัลชนะเลิศ (The Winner) สาขา Improving the delivery of public services

3.3 ปี พ.ศ. 2553 มีหน่วยงานส่งผลงานเพื่อเข้ารับการคัดเลือกรับรางวัล จำนวน 16 หน่วยงาน โดยผ่านการพิจารณารอบแรก 9 หน่วยงาน ผ่านรอบสอง 6 หน่วยงาน

3.4 ปี พ.ศ. 2554 สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) สาขา Advancing knowledge management in government และ กรมชลประทาน ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner) สาขา Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms

2.3.2 การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

1. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะและการเปิดให้หน่วยงาน / องค์กรในภาคส่วนอื่นสามารถเสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะของรัฐ

1.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริหารราชการส่วนภูมิภาคให้ชัดเจนขึ้นและสามารถบริหารราชการแบบบูรณาการได้ดียิ่งขึ้น และจากการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบการบริหารราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นตามนโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมา ทำให้การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ มีการพัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.2 อัตลักษณ์ของการให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ คือ หน่วยราชการยังคงมีหน้าที่และรับผิดชอบต่อประชาชนในการเข้าถึงและได้รับบริการของรัฐที่มีคุณภาพ แต่รูปแบบการดำเนินงานบริการอาจมีได้หลากหลายและยืดหยุ่น โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดรูปแบบและวิธีการจัดบริการ รวมทั้งอาจเข้ามาร่วมให้บริการในบางขั้นตอน ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดตามสภาพกลุ่มบุคคล ชุมชน วัฒนธรรม และพื้นที่ และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการสาธารณะ ดังนี้

1) การยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะ

2) การพัฒนาคุณภาพของบริการสาธารณะให้ดีกว่าเดิม

3) การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ให้บริการสาธารณะในการริเริ่มพัฒนารูปแบบและสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในระดับภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีความหลากหลาย

4) การยกระดับความเป็นธรรมและความทั่วถึงในการให้บริการสาธารณะ กลไกการแข่งขันเป็นการขยายโอกาสและความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณะของรัฐของประชาชนผู้รับบริการโดยเฉพาะโอกาสในการได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและทั่วถึงของผู้รับบริการทุกระดับในสังคม

1.3 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แสวงหาและพัฒนาต้นแบบโดยดำเนินโครงการศึกษาวิจัยเพื่อกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างระบบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้ชัดเจนเหมาะสมต่อการพัฒนาประเทศ และเพื่อพัฒนากรอบแนวทางและเครื่องมือทางเทคนิคในการให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ โดยศึกษากรณีตัวอย่างจากการดำเนินงานของประเทศอังกฤษ ประเทศฟินแลนด์ และประเทศออสเตรเลีย เพื่อนำแนวทางและเครื่องมือทางเทคนิค พร้อมทั้งข้อดีและข้อเสียมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับประเทศไทย เพื่อให้ภาคส่วนอื่นโดยเฉพาะภาคเอกชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะที่เป็นบทบาทเดิมของภาครัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้เกิดการสนับสนุนเชื่อมโยงและเกื้อกูลกัน ไม่เกิดการซ้ำซ้อน

1.4 การนำเครื่องมือที่ค้นพบไปทดลองวิเคราะห์จากตัวอย่างจริง โดยสำนักงาน ก.พ.ร. คัดเลือกหน่วยงานด้านการบริการที่เหมาะสม และหน่วยงานต้นสังกัดให้ความร่วมมือ อย่างน้อย 1 แห่ง มาดำเนินการทดลองวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการศึกษาและร่างกฎหมายเพื่อรองรับแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นระบบต่อไป โดยให้ครอบคลุมงานหลากหลายประเภท ดังนี้

1) การให้บริการที่มีภาคเอกชนให้บริการและมีสภาพการแข่งขันอยู่แล้ว เช่น การจัดหางาน การพัฒนาฝีมือแรงงานและทักษะต่าง ๆ (เช่น อบรมคอมพิวเตอร์) การให้บริการการศึกษา การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การให้บริการที่ยังไม่มีสภาพการแข่งขัน ซึ่งในกรณีนี้ ภาครัฐอาจมอบอำนาจให้เอกชนไปดำเนินการแทน โดยการแข่งขันจะเกิดขึ้นในช่วงประมูลงาน และช่วงต่อสัญญา แต่จะไม่มีการแข่งขันในระหว่างการดำเนินงานตามสัญญา

3) พัฒนา / ปรับปรุงแนวทางการปรับปรุงขอบเขต อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมต่อการพัฒนาประเทศของราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นในรูปแบบที่ให้ภาคส่วนอื่น มีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะให้เป็นคู่มือปฏิบัติ

2. การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และความร่วมมือการทำงานในลักษณะเครือข่าย

2.1 การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ในการส่งเสริมและผลักดันการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในปี พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นระดับเริ่มต้นของการมีส่วนร่วม แต่มีความสำคัญมากเนื่องจากการที่ประชาชนหรือภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันการณ์ และทั่วถึง จะทำให้สามารถพัฒนาระดับการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการไปสู่

ระดับสูงขึ้น ได้แก่ ระดับการปรึกษาหารือ ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง ระดับความร่วมมือ และระดับการเสริมอำนาจประชาชน ที่ประชาชนเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจที่จะเลือกแนวทางการพัฒนาชุมชนหรือท้องถิ่นตนเอง และรัฐเป็นเพียงผู้สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเหล่านั้นต่อไป ซึ่งระบบราชการต้องมีการปรับระบบและวิธีการทำงาน วัฒนธรรมการทำงาน และโครงสร้างองค์กร รวมทั้งการกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมหรือการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

จังหวัดที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ด้วยการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยการจัดให้มีการมอบรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในระดับจังหวัด ซึ่งกำหนดเป็น 3 ระดับรางวัล ได้แก่ ระดับดีเยี่ยม ระดับดี และระดับชมเชย และในปี พ.ศ. 2554 มีจังหวัดที่ดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ โดยมีกรณีตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม (ภาพที่ 2.3-3) และผ่านการประเมินได้รับรางวัลฯ ดังกล่าว รวม 18 จังหวัด แบ่งตามระดับรางวัล ดังนี้

- **รางวัลระดับดีเยี่ยม** 12 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดตาก จังหวัดตราด จังหวัดนครพนม จังหวัดพัทลุง จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดราชบุรี จังหวัดลำพูน จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดอ่างทอง
- **รางวัลระดับดี** 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดหนองบัวลำภู
- **รางวัลชมเชย** 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชุมพร จังหวัดตรัง และจังหวัดอุดรธานี

ภาพที่ 2.3-3 กิจกรรมการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการระดับจังหวัด

จากการถอดบทเรียนการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการในระดับจังหวัด พบว่าปัจจัยสำเร็จที่ทำให้จังหวัดมีการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีดังนี้

1) ผู้นำซึ่งรวมถึงผู้นำตามธรรมชาติ มีภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย มีความรู้ ความเข้าใจหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และเปิดใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของทุกภาคส่วน รวมทั้งการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของข้าราชการ และประชาชนตลอดจนภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างดี

2) ความเชื่อมั่น ศรัทธา และยอมรับในตัวผู้นำ รวมทั้งความเชื่อมั่นในแนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และการทำงานบูรณาการร่วมกับภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง

3) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และความกระตือรือร้นที่จะสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการของข้าราชการ / บุคลากรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

4) ความสนใจและกระตือรือร้นของประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ทำให้เกิดการทำงานเพื่อส่วนรวมด้วยความสมัครใจและเต็มใจ ซึ่งเกิดจากความเป็นพลเมืองที่รู้จักหน้าที่และสิทธิของตน และตระหนักในความสำคัญของการมีส่วนร่วม รวมทั้งเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการตั้งแต่เริ่มแรก

5) กระบวนการและรูปแบบทำงานแบบบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาสังคม กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมที่กว้างขวาง และมีการทำงานแบบพหุภาคี รวมทั้งการทำงานเป็นเครือข่าย การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้าร่วมกิจกรรมและขยายผลไปในแนวราบทำให้เกิดการเชื่อมประสานเป็นเครือข่าย และทำให้มีการขยายผลออกไปในหลายพื้นที่และมีการเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่องในเครือข่ายต่าง ๆ

6) การจัดทำยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและใช้แผนชุมชนเป็นฐานในการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในการทำงานและความร่วมมือร่วมกันในพื้นที่

7) การมีปรัชญาในการทำงานที่ชัดเจน เช่น ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทำให้เกิดอุดมการณ์ร่วมที่ชัดเจน ทุกคนจึงมีความมุ่งมั่นและเข้าใจแนวทางปฏิบัติที่ไปในทิศทางเดียวกัน

8) การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรในการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมในการพัฒนาพื้นที่ที่มาจากกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

9) การดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ทำให้เกิดการยอมรับและสร้างความร่วมมือในการพัฒนา

10) กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน

11) การสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

12) การจัดโครงสร้างการทำงานร่วมกันโดยจัดโครงสร้างแบบหลวม ๆ และทำงานในแนวราบ รวมทั้งไม่ใช้รูปแบบสั่งการจากบนลงล่าง ซึ่งภาครัฐเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทำให้เกิดระบบที่เอื้อต่อการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ในส่วนของการบริหารราชการส่วนกลาง ระดับกรม / เทียบเท่า ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2554 โดยมีการพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ เพื่อใช้ในการประเมินและมอบรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม สำหรับการสร้างแรงจูงใจในการขับเคลื่อนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นในระบบราชการ

การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วม

กรณี: โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อ.ด่านช้าง จ.สุพรรณบุรี

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายทั้งส่วนของภาครัฐและภาคประชาชนเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นในการบริหารราชการและนำไปสู่การได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards 2011 รางวัลรองชนะเลิศ สาขาการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม (Fostering Participation in Policy - Making Decisions through Innovative Mechanisms) จาก "การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วม โดยคณะกรรมการภาคประชาชนและองค์กรผู้ใช้น้ำของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อ.ด่านช้าง จ.สุพรรณบุรี (Participatory Irrigation Management by Civil Society Committee and Water User Organizations: The Kra Seaw Operation and Maintenance Office Dan Chang District Suphanburi Province, Thailand"

โดยได้นำหลักการ "การมีส่วนร่วมของประชาชน" เข้ามาบริหารจัดการชลประทาน ให้ภาคประชาชนและองค์กรผู้ใช้น้ำเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิดและเสนอความเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับประโยชน์และร่วมติดตามผลในทุกขั้นตอนของการส่งน้ำ เป็นการจัดการพื้นที่ชลประทานกว่า 130,000 ไร่ ในรูปแบบของ*คณะกรรมการภาคประชาชน (Joint Management Committee for Irrigation: JMC)* ที่ประกอบด้วยผู้แทนจาก 4 ส่วน คือ กลุ่มเกษตรกร องค์กรผู้ใช้น้ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่กรมชลประทาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เกษตรอำเภอ การประปาด่านช้าง และบริษัทเอกชน

มีหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารจัดการชลประทาน นอกจากนี้ มีการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยการส่งเสริมให้ความรู้ จัดฝึกอบรมและสัมมนาแก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อให้มีความเข้าใจในการบริหารจัดการน้ำชลประทาน มีการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้เข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ ที่จะกระทบ เพื่อร่วมบริหารจัดการการใช้น้ำชลประทาน ตั้งแต่ในคลองส่งน้ำจนถึงแปลงนา โดยเจ้าหน้าที่ชลประทานจะเป็นที่ปรึกษา ทำให้เกิดนวัตกรรมในการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรโดยทำให้เกษตรกรมีความรู้ในด้านการชลประทานมากขึ้น เข้าใจบทบาทหน้าที่ในการมีส่วนร่วมบริหารน้ำและบำรุงรักษาอาคารชลประทาน ทำให้ระบบชลประทานดีขึ้น สามารถขยายพื้นที่เพาะปลูกเพิ่มขึ้น ลดการใช้สารเคมี รวมทั้งการใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านเพื่อจัดทำเกษตรอินทรีย์ เกษตรกรมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของน้ำและมีความรู้สึกได้มีส่วนร่วมกับการบริหารจัดการน้ำร่วมกับชลประทาน ทำให้มีการใช้น้ำอย่างประหยัดมากขึ้น และทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเกษตรกรด้วยกันเอง และระหว่างเกษตรกรกับภาครัฐดีขึ้น จากตัวอย่างของการจัดตั้งรวมพลคนรักษ์น้ำ ทำให้เกิดความสามัคคีระหว่างเกษตรกรกับเกษตรกร เจ้าหน้าที่ชลประทาน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ลดปัญหาความขัดแย้งและการร้องเรียนได้เป็นอย่างมาก

ในการพัฒนาระบบราชการให้เกิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชนให้เกิดการทำงานร่วมกับภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยการจัดกิจกรรมผ่านเวทีการประชุม / สัมมนา จดหมายข่าวพัฒนาระบบราชการ และเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

2.2 ความร่วมมือการทำงานในลักษณะเครือข่าย

การทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นในลักษณะเครือข่าย เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ 5 ประการ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำที่จะสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาและความร่วมมือร่วมใจในการทำงานที่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงกลยุทธ์ ความซื่อสัตย์สุจริต และเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 2) การสร้างค่านิยมในการทำงานร่วมกันอย่างเหนียวแน่น ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรภาพอย่างแท้จริง 3) การพัฒนาปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดการปรับกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง 4) การจัดทำฐานข้อมูลสมาชิกเครือข่ายเพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และ 5) การสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและผลักดันให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา มีการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นในลักษณะเครือข่าย ทั้งที่มีความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และเป็นความร่วมมือที่เกิดขึ้นจากประเด็นการพัฒนาที่เป็นปัญหา / เป็นประเด็นเฉพาะคราว ตัวอย่างเช่น

1) การลดอุบัติเหตุในช่วงเทศกาลสงกรานต์และเทศกาลปีใหม่ ที่มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ทั้งส่วนราชการ / องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน / ชุมชน

2) เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในการสร้างความเป็นหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับชุมชน เพื่อที่จะอำนวยความยุติธรรม สร้างความเป็นธรรมและความสงบสุขในสังคมร่วมกัน โดยส่งเสริมการรวมตัวของประชาชนในลักษณะของ “เครือข่าย” เพื่อทำงานร่วมกับภาครัฐในภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชุมชน และเพื่อเป็นกลไกในการร่วมกันสรรหาแนวทางที่จะทำให้ภาครัฐและภาคประชาสังคมร่วมกันสร้างสังคมที่ยุติธรรม

3) เครือข่ายการคุ้มครองแรงงาน ซึ่งมีบทบาทในการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองแรงงานให้มีความรู้ทักษะด้านการคุ้มครองแรงงานและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังได้ร่วมกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ศึกษาวิจัยเพื่อค้นหานวัตกรรมการบริหารราชการที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบราชการ ร่วมมือกับสื่อมวลชนเพื่อสร้างความร่วมมือในการสร้างความรู้ความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลข่าวสารการพัฒนาระบบราชการที่ถูกต้อง ทันสมัย และทั่วถึง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการในวงกว้าง และประสานความร่วมมือกับเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการในส่วนราชการระดับกระทรวง กรม และจังหวัด และการสร้างความร่วมมือจากภาคประชาชนในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไปสู่เป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

3. การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารพื้นที่

คณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) เป็นกลไกสร้างความเข้มแข็งต่อการบริหารพื้นที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะฝ่ายเลขานุการ ก.น.จ. ได้เสนอต่อ ก.น.จ. และคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบในเรื่องต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2554 ดังนี้

1) การจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและการกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด โดยกำหนดจังหวัดบึงกาฬไว้ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

2) การจัดทำแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดชายแดนภาคใต้ และแผนพัฒนาจังหวัดของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยกำหนดให้เลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้ากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553

3) กำหนดให้จังหวัดพิจารณาทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดเพื่อกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัดและจัดงบประมาณของจังหวัดสนับสนุนโครงการด้านความมั่นคง โดยเริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เป็นต้นไป ทั้งนี้ การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จะต้องเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ระดับประเทศ กลุ่มจังหวัดและจังหวัด เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศในแบบองค์รวม ด้วยการจัดให้มีการบูรณาการยุทธศาสตร์กระทรวง กรม ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด ยุทธศาสตร์จังหวัด เพื่อให้เกิดการบูรณาการงบประมาณของประเทศและสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลชุดใหม่ ได้กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ในการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยใช้แนวทางและหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยให้นำนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 มาเป็นกรอบในการจัดทำโครงการ และกำหนดให้มีคณะอนุกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (อ.ก.น.จ.) ด้านแผนและด้านงบประมาณ จำนวน 1 คณะ เพื่อพิจารณากลั่นกรองแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด และการจัดทำคำของบประมาณของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ และกำหนดให้มีคณะอนุกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (อ.ก.น.จ.) เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ จำนวน 1 คณะ เพื่อศึกษา เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด รวมทั้งการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551 ในปีงบประมาณปีต่อๆ ไป เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการศึกษาปัญหา อุปสรรคและกรณีตัวอย่างความสำเร็จ เพื่อวางระบบ พัฒนาและแนวทางแก้ไข ให้การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4. การปรับปรุงระบบประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการให้เกิดการบูรณาการการทำงานระหว่างกระทรวง

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ผลักดันให้มีการบูรณาการการทำงานระหว่างกระทรวงใน 5 ยุทธศาสตร์ โดยจัดทำเป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่ร่วมกันรับผิดชอบ นำไปผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้แก่ ยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ยุทธศาสตร์ความมั่นคงชายแดนภาคใต้ ยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาอุบัติภัยทางถนน ยุทธศาสตร์สิ่งแวดล้อม (คุณภาพน้ำ) และยุทธศาสตร์สิ่งแวดล้อม (คุณภาพอากาศและหมอกควัน)

ต่อมาได้มีการบูรณาการการทำงานระหว่างกระทรวงในยุทธศาสตร์ที่มีเป้าหมายร่วมกันและการจัดทำตัวชี้วัดร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยยุทธศาสตร์สำคัญที่มีการกำหนดตัวชี้วัดร่วมและประเมินผลสำเร็จร่วมกันตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุม เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2553 ประกอบด้วย 9 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1) ยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2) ยุทธศาสตร์ความมั่นคงชายแดนภาคใต้ กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร กระทรวงกลาโหม สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3) ยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาอุบัติภัยทางถนน กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

4) ยุทธศาสตร์สิ่งแวดล้อม (คุณภาพน้ำ) กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงอุตสาหกรรม

5) ยุทธศาสตร์สิ่งแวดล้อม (คุณภาพอากาศและหมอกควัน) กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

6) ยุทธศาสตร์ข้าวไทย กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงการคลัง กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกระทรวงอุตสาหกรรม

7) ยุทธศาสตร์พลังงานผสม (เอทานอล) กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงพลังงาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกระทรวงอุตสาหกรรม

8) ยุทธศาสตร์เอดส์ กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงศึกษาธิการ

9) ยุทธศาสตร์การปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงแรงงาน

การบูรณาการการทำงานระหว่างกระทรวงในยุทธศาสตร์ที่มีเป้าหมายร่วมกัน เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยมุ่งเน้นการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ หน่วยงาน นอกเหนือไปจากการเน้นบทบาทหน้าที่เฉพาะของแต่ละหน่วยงาน มีการกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการร่วมกันในภาพรวมระดับประเทศและระดับกระทรวงและเน้นทิศทางการปฏิบัติงานอย่างบูรณาการระหว่างกระทรวง กับผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ปรับปรุงกรอบการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ที่ต้องร่วมดำเนินการหลายกระทรวง จึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย โดยให้มีการวัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกันระหว่างกระทรวง” (มีน้ำหนักร้อยละ 10) เป็นตัวชี้วัดระดับกระทรวงซึ่งจะทำให้การบริหารงานแบบบูรณาการบรรลุตามเป้าหมายของภารกิจที่ต้องร่วมดำเนินการกันหลายกระทรวงเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ผลักดันให้มีการบูรณาการการทำงานระหว่างกระทรวงครบทั้ง 9 ยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยจัดทำเป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่ร่วมกันรับผิดชอบนำไปผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ รวมทั้งสิ้น 22 ตัวชี้วัด

2.3.3 การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อม และความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

1. การปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของส่วนราชการ

1.1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงาน

ราชการไทยได้ดำเนินการลดบทบาทภาครัฐเพื่อเพิ่มบทบาทภาคส่วนอื่นในการจัดทำบริการสาธารณะอันเป็นภารกิจของรัฐ เพื่อนำไปสู่การมีภาครัฐที่มีขนาดเล็กลงด้วยมาตรการระงับการขอจัดตั้งหน่วยงานใหม่หรือขยายหน่วยงาน รวมทั้งการขอจัดตั้งองค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐในสังกัดฝ่ายบริหาร (ไม่รวมรัฐวิสาหกิจ) ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบมาเป็นระยะ ๆ และ เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2553 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้ขยายระยะเวลาการดำเนินการมาตรการระงับการขอจัดตั้งหน่วยงานใหม่หรือขยายหน่วยงาน รวมทั้งการขอจัดตั้งองค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐในสังกัดฝ่ายบริหาร (ไม่รวมรัฐวิสาหกิจ) ออกไปอีก ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 จนถึง 30 กันยายน 2554

คณะรัฐมนตรี ในการประชุมคราวเดียวกัน เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2553 ได้มีมติให้ส่วนราชการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงาน (พ.ศ. 2554 - 2556) และกำหนดแนวทางการพิจารณาทบทวนบทบาทภารกิจ และการจัดโครงสร้างส่วนราชการ โดยดำเนินการให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2553 เรื่อง แผนการทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการและใช้แนวทางการทบทวนบทบาทภารกิจ 11 กระบวนการที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ศึกษาไว้ และมอบให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอให้จัดส่งแผนฯ มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม 2554เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ส่วนราชการที่ได้ส่งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงานมายังสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 15 กระทรวง 8 ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง และ 7 ส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ศึกษาวิเคราะห์ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงานของแต่ละส่วนราชการ โดยได้เตรียมประมวลข้อเสนอเพื่อคณะรัฐมนตรีได้พิจารณา เป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ภารกิจในแนวขวางเพื่อพิจารณาภารกิจที่มีความคาบเกี่ยวระหว่างกระทรวง เพื่อกำหนดบทบาทของหน่วยงานให้เกิดความชัดเจน ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ในแนวตั้งรายกรม ซึ่งต้องคำนึง

ถึงภารกิจตามบทบาทใหม่ที่เน้นการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะบางขั้นตอน โดยดำเนินการตามมาตรฐานหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ เกี่ยวกับการทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการ การจัดโครงสร้างส่วนราชการในกรม การจัดระบบงาน ที่เอื้อต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ในการพิจารณาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงาน ก.พ.ร. (โดย อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการด้านเศรษฐกิจ และ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการด้านสังคม) ได้กำหนดเป็นแนวทางในการพิจารณาคำขอของกระทรวงไว้ ว่า

1) การพิจารณาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงานที่เป็นข้อเสนอของแต่ละกระทรวง ให้มีผู้แทนของกระทรวงเป็นผู้ให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาในกรณีจำเป็น

2) การพิจารณาลงรายกระทรวง จะพิจารณาทบทวนบทบาทภารกิจก่อน จากนั้นจึงพิจารณาการจัดโครงสร้างส่วนราชการระดับกรม

1.2 การถ่ายโอนงานด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐานของส่วนราชการต่าง ๆ ให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ รับไปดำเนินการแทน

1) การดำเนินการตามมาตรการทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการตามมาตรา 33 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีการทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้ภาคส่วนอื่นรับไปดำเนินการ อันจะส่งผลต่อการให้บริการกิจการสาธารณะต่อประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเรื่องดังกล่าวได้นำเสนอความเห็นในการคัดเลือกงานต่อ ก.พ.ร. และคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเห็นชอบเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2553 ให้มีแผนดำเนินการเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 โอนงานตรวจสอบรับรองมาตรฐานจำนวน 37 งาน และติดตามประเมินผล ระยะเวลาในการดำเนินการ เมษายน 2553 - กันยายน 2554 แต่ให้ยกเว้นในส่วนของการถ่ายโอนงานของกระทรวงพลังงานจำนวน 2 งาน และเห็นชอบให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นเจ้าภาพจัดทำและดำเนินโครงการร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ศึกษาเพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการระบบการมาตรฐานของไทยให้มีความเป็นเอกภาพและเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน

ระยะที่ 2 เตรียมการและถ่ายโอนภารกิจด้านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานที่ยังเหลืออยู่ให้แล้วเสร็จ (56 งาน) ระยะเวลาในการดำเนินการ ตุลาคม 2554 - กันยายน 2555

ระยะที่ 3 ศึกษาเพื่อเตรียมการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจภาครัฐในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานด้านตรวจรับรองมาตรฐาน ต่อจากระยะที่ 2

2) ในการเร่งรัดเรื่องนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้

(1) กำหนดเป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการถ่ายโอนงานด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นระดับขั้นของความสำเร็จแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมาย

(2) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำกับ ติดตามการปฏิบัติตามแผนการถ่ายโอนงานด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐาน เพื่อให้มีการดำเนินการเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี

(3) ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการถ่ายโอนงานด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐาน สำหรับส่วนราชการที่มีการถ่ายโอน

งานฯ ปรากฏว่า มีส่วนราชการที่ดำเนินการได้คะแนนระดับ 5 จำนวน 18 งาน (11 ส่วนราชการ) ระดับ 3 จำนวน 3 งาน (2 ส่วนราชการ) ระดับ 2 จำนวน 7 งาน (2 ส่วนราชการ) รวมทั้งสิ้น 28 งาน

(4) เสนอแต่งตั้งอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจจำนวน 2 คณะ คือ อ.ก.พ.ร. เฉพาะกิจเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการด้านเศรษฐกิจ และ อ.ก.พ.ร. เฉพาะกิจเกี่ยวกับการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการด้านสังคม เพื่อรับผิดชอบเรื่องการถ่ายโอนภารกิจและทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาให้กับส่วนราชการ ตามมติ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการด้านเศรษฐกิจและมติ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการด้านสังคม

2. การส่งเสริมและพัฒนาองค์การมหาชน

องค์การมหาชน เป็นหน่วยงานของรัฐประเภทหนึ่ง ที่ ก.พ.ร. มีหน้าที่ดำเนินการโดยเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการหรือแนวทางในการกำกับดูแลองค์การมหาชน ให้มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การพัฒนาแนวทางการจัดตั้งองค์การมหาชนเพื่อให้องค์การมหาชนที่ตั้งใหม่มีศักยภาพและพร้อมดำเนินงานการพัฒนาหลักเกณฑ์และแนวทางเพื่อการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การศึกษาอุปสรรคข้อขัดข้องเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขและพัฒนาองค์การมหาชนในภาพรวม

ในปี พ.ศ. 2554 ก.พ.ร. ได้สานต่อการดำเนินงานปี พ.ศ. 2553 ดังนี้

1) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ชักซ้อมความเข้าใจกับองค์การมหาชน ในประเด็นเกี่ยวกับหลักการการกำกับดูแลองค์การมหาชน ความสัมพันธ์กับกระทรวง การแต่งตั้งและการเข้าประชุมของกรรมการโดยตำแหน่ง และการขอจัดตั้งองค์การมหาชน

2) รวบรวมแนวคิด หลักการ มติคณะรัฐมนตรี และกฎหมายสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การมหาชนและหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อเป็นประโยชน์

แก่นักพัฒนาระบบราชการ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้สนใจเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐทั้งสองรูปแบบ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ให้กับองค์การมหาชน และบุคคลที่สนใจ

3) จัดทำเว็บไซต์องค์การมหาชน เพื่อเผยแพร่หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับองค์การมหาชน ทั้งที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 และจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษและหน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียน ข้อมูลสำคัญ และตอบข้อหารือ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับองค์การมหาชนและหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ แก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชนและผู้ที่สนใจทั่วไป และเป็นการเผยแพร่บทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การมหาชนและหน่วยงานรูปแบบอื่นของรัฐ (ภาพที่ 2.3-4)

ภาพที่ 2.3-4 ภาพหน้าเว็บไซต์ องค์การมหาชน

3. บุคลากรภาครัฐมีความพร้อม สามารถเรียนรู้ ปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์

3.1 โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตามโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ข้าราชการและผู้สนใจปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน พร้อมเข้าสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

1) จัดการเรียนการสอนด้านการพัฒนาระบบราชการ และการบริหารจัดการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้กับข้าราชการและประชาชนผู้สนใจ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายทุกวิชา ในระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้เรียนได้รับประกาศนียบัตรส่งตรงเมื่อสำเร็จการศึกษา ในหลักสูตร mini MPM หลักสูตร mini MBA และ หลักสูตรการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งหลักสูตรพิเศษ 8 วิชา

2) ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554 ชุด “9 แผ่นดินของการปฏิรูประบบราชการ” พร้อมทั้งทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวาย และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

3) ผลิตสื่อภาพเคลื่อนไหว (Animation) เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ครบ 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554 พร้อมทั้งทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวาย และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

4) จัดเสวนาให้องค์ความรู้แก่ผู้เรียน / ผู้สนใจ เรื่อง "นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาองค์การสู่อนาคต (Innovation for Organizational Development in the Future)" มีจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวน 175 ราย

5) บริการ Learning Management System ตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบติดตาม และช่องทาง e-mail ตลอด 24 ชั่วโมง และจัด Hotline ตั้งแต่ 7.00 - 20.00 น. รวมทั้งจัดให้ผู้เรียนซักถามและตอบคำถามทางวิชาการ (Chat Online) ผ่านทางเว็บบอร์ด

6) ร่วมมือกับการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อพัฒนาบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบริหารจัดการผ่านระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตร mini MBA และ mini MPM ของสำนักงาน ก.พ.ร. รวม 200 ราย (มีผู้สำเร็จการศึกษาตามโครงการดังกล่าว จำนวน 102 ราย)

7) ปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ประเด็นร่วมสมัยเกี่ยวกับการลดความเหลื่อมล้ำและการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ และจัดทำ Weblink บนหน้าเว็บไซต์สนับสนุนการเรียนการสอน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับทั้งข้าราชการและประชาชนทั่วไป และปรับปรุงเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลที่น่าสนใจ นำเสนอสื่อเผยแพร่ที่เป็นวิดีโอ หนังสือแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนประชาสัมพันธ์โครงการโดยจัดทำ Pop-up และ Roll-up พร้อมทั้งเผยแพร่โปสเตอร์จำนวน 20,000 ชุดและแผ่นพับ 15,000 ชุด ส่งไปยังส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) ส่งเสริมให้ข้าราชการและประชาชนผู้สนใจ ศึกษาต่อยอดในระดับที่สูงขึ้น หลังสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยการศึกษาต่อยอดในหลักสูตรระดับปริญญาโท ที่มหาวิทยาลัยเครือข่ายตามโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีข้อตกลงกับสำนักงาน ก.พ.ร. รวม 7 สถาบันทั่วประเทศ ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒม์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญบุรี และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ตารางที่ 2.3-8)

ตารางที่ 2.3-8 หลักสูตรปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยในเครือข่ายของสำนักงาน ก.พ.ร. รับเข้าศึกษาต่อ

มหาวิทยาลัย	หลักสูตร	เงื่อนไขโดยสรุป / หมายเหตุ	รับผู้เรียนจาก	
			mini MPM	mini MBA
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	M.B.A.[5]	ให้โควตา ปีละ 10 คน โดยเรียนที่จังหวัดขอนแก่นเท่านั้น โดยต้องผ่านข้อเขียนและสัมภาษณ์ตามเกณฑ์ขั้นต่ำของการคัดเลือกปีนั้น ๆ สามารถขอสอบประเมินเพื่อเทียบโอนได้ 4 วิชา		✓
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	M.B.A.	ให้โควตา 5 คนต่อสาขา รวม 2 สาขาเป็นจำนวน 10 คน และได้รับการเทียบโอน 1 รายวิชา		✓

[5] หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Master of Business Administrative: M.B.A.)

มหาวิทยาลัย	หลักสูตร	เงื่อนไขโดยสรุป / หมายเหตุ	รับผู้เรียนจาก	
			mini MPM	mini MBA
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	M.B.A.	ได้รับสิทธิ์สอบเทียบโอนในรายวิชาแกน 4 วิชา หากสอบเทียบโอนได้ จะลดค่าใช้จ่ายได้วิชาละ 6,000 บาท (ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร 247,600 บาท)		✓
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	M.B.A.	สามารถเทียบโอนวิชาบังคับได้ไม่เกิน 4 วิชา หรือไม่เกิน 12 หน่วยกิต ซึ่งต้องผ่านเกณฑ์ตามที่คณะกรรมการกำหนด		✓
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	M.S.(KM)[6]	ลดค่าลงทะเบียนจากปรกติ 200,000 บาทเป็น 100,000 บาท (ไม่รวม Computer Notebook และศึกษาดูงานต่างประเทศ) และสามารถจบได้ภายใน 1 ปีครึ่ง โดยสามารถเทียบโอนวิชาเลือกได้ 2 วิชา (6 หน่วยกิต)	✓	✓
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	M.B.A.	รับผู้จบทั้งหมด ส่วนการถ่ายโอนหน่วยกิตนั้นจะขอพิจารณาจากการสัมภาษณ์และประสบการณ์ในการทำงานลดค่าลงทะเบียนจาก 200,000 บาท เหลือ 100,000 บาท (เหมาจ่าย)		✓
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	M.B.A., M.P.A.[7]	ได้รับคะแนนพิเศษ 10 % ในการสอบเข้า	✓	✓

ทั้งนี้ ผู้เรียนแต่ละรายสามารถเลือกเรียนได้หลายวิชาพร้อมกัน ขณะนี้มีผู้เรียนทั้งหมด จำนวน 31,353 ราย เป็นผู้สมัครใหม่ในปี พ.ศ. 2554 รวม 2,444 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2554) มีผู้สำเร็จการศึกษาระหว่าง 1 ตุลาคม 2553 - 30 กันยายน 2554 จำนวน 8,755 ราย

[6] หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาการจัดการความรู้ (Master of Science in Knowledge Management: M.S.(KM))

[7] หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (Master of Public Administration: M.P.A.)

3.2 การประชุมสัมมนาเวทีปัญญา สัมมนาวาที

การประชุมสัมมนาเวทีปัญญา สัมมนาวาที สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปี พ.ศ. 2554 เพื่อเป็นเวทีให้ทุกภาคส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ โดยมีบุคคลทั้งจากภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคราชการมาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการแนวใหม่ ที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี เพื่อให้ส่วนราชการและจังหวัดสามารถยกระดับการปฏิบัติราชการสู่มาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับในปี พ.ศ. 2554 ได้มีการประชุมสัมมนาฯ ในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

1) การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมสู่ความเป็นเลิศ ภาครัฐไทยเลื่องชื่อไกลสู่สากล : รางวัล United Nations Public Service Awards

2) การบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤติ...ราชการไทยพร้อมรับมืออย่างไร

3) ถอดรหัสการพัฒนาองค์การอย่างสมดุล : รางวัล United Nations Public Service Awards

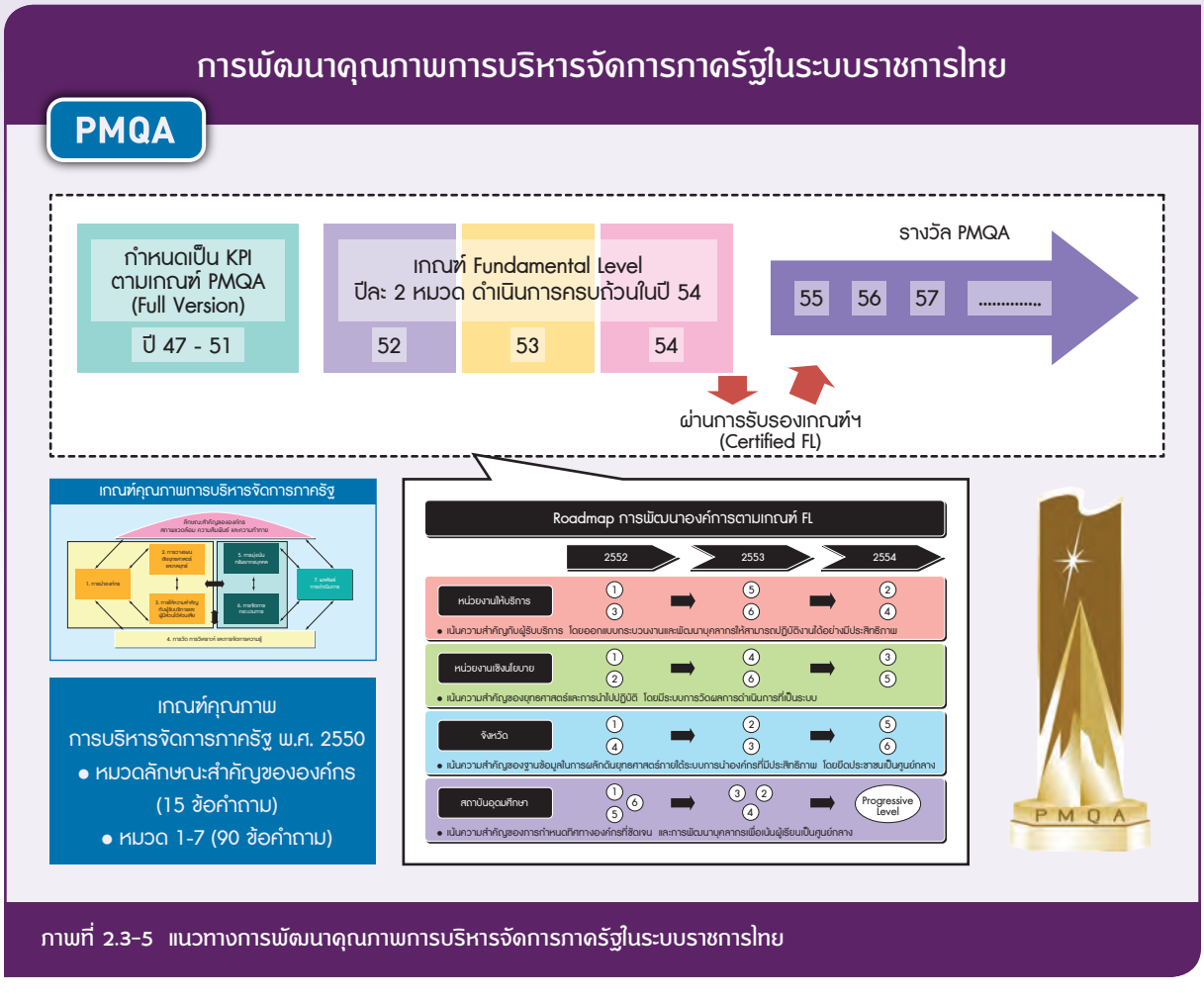
4) แนวทางการจัดทำโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด

นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีการประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติเพื่อพัฒนาหน่วยงานระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัดในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับจังหวัด โดยดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 สำหรับในปี พ.ศ. 2554 ได้ดำเนินการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัยได้มาตรฐานตามระบบ GAP การพัฒนาองค์กรเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร การพัฒนาเกษตรข้าวหอมมะลิอย่างเป็นระบบ การพัฒนาสินค้าเกษตรปลอดภัยอย่างยั่งยืน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการท่องเที่ยวทางทะเลอย่างยั่งยืน

สำหรับผู้สนใจสามารถรับชมวีดิทัศน์ย้อนหลังผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ที่ www.opdc.go.th พร้อมกันนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการผลิตสื่อ เครื่องมือในการบริหารการจัดการความรู้ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้กับส่วนราชการจังหวัด และผู้สนใจได้นำไปศึกษาเพิ่มเติมด้วย

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

เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานเป็นกรอบการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาองค์การ และได้วางแนวทางการดำเนินการเป็นขั้นตอนระหว่างปี พ.ศ. 2552 ถึงปี พ.ศ. 2554 (ภาพที่ 2.3-5) เพื่อให้ส่วนราชการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ และนำแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยได้วางแนวทางให้แต่ละส่วนราชการ (กรม จังหวัด) พัฒนาองค์การปีละ 2 หมวด และสถาบันอุดมศึกษา พัฒนาองค์การปีละ 3 หมวด และสำนักงาน ก.พ.ร จะจัดเวทีมอบรางวัลให้กับส่วนราชการทั้ง กรม จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารของหน่วยงาน ผ่านการประเมินจากคณะกรรมการประเมินที่ ก.พ.ร. จัดให้มีขึ้น



ภาพที่ 2.3-5 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย

ในปี พ.ศ 2554 สำหรับส่วนราชการที่ได้ดำเนินการครบทั้ง 6 หมวดแล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการตรวจติดตามประเมินผลเพื่อรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน เพื่อเป็นการสอบทานความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การของส่วนราชการ ทั้งนี้ การที่จะได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ต้องมีคะแนนการประเมินทุกหมวด[8] (หมวด 1-7) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และแต่ละหมวดต้องมีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งส่วนราชการที่ผ่านการรับรองฯ สามารถเข้าสู่กระบวนการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ต่อไป

การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ได้เริ่มขึ้นปีแรกในปี พ.ศ. 2554 โดยตรวจรับรองฯ สถาบันอุดมศึกษาจำนวน 12 แห่ง และผ่านการรับรองฯ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

[8] กรอบการประเมินการบริหารจัดการ 7 หมวด ประกอบด้วย 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

5. การขยายผลระบบบริหารยุทธศาสตร์องค์การภาครัฐ (Government Strategic Management System: GSMS)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ขยายผลระบบบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ (GSMS) โดยติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Terminal) เพิ่มเติม ให้กับจังหวัด 54 จังหวัด และกลุ่มจังหวัด 13 กลุ่มจังหวัด ส่งผลให้ระบบ GSMS มีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย 75 จังหวัด (ยกเว้นจังหวัดบึงกาฬ และกรุงเทพมหานคร) และ 18 กลุ่มจังหวัด อีกทั้งได้จัดการอบรมการใช้งานระบบบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบ GSMS ให้แก่ผู้ใช้งานของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังได้จัดทำโครงการจัดซื้อชุดปฏิบัติการการติดตามและประเมินผลการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ โดยการจัดทำห้องปฏิบัติการ (Management Cockpit Room) ซึ่งใช้แสดงผลข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อผู้บริหารงาน เพื่อเป็นการบูรณาการระบบการรายงานและสถิติข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ของข้อมูล และสามารถเป็นสัญญาณเตือนภัยทางด้านการบริหารยุทธศาสตร์ การวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน งบประมาณการเงิน ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาจัดทำเป็นระบบสารสนเทศด้านการบริหาร สำหรับฝ่ายบริหาร (นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง) และผู้บริหารหน่วยงานให้สามารถเรียกดูข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ทั้งในเชิงเปรียบเทียบและเชิงวิเคราะห์ตามองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ข้างต้น และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสามารถนำเสนอรูปแบบของรายงานตามมิติต่าง ๆ ที่สามารถตรวจสอบได้ง่าย รวดเร็วเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งรองรับการประชุมหารือร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหารและคณะของผู้บริหารของสำนักงาน ก.พ.ร. อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ระบบ GSMS ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างขีดสมรรถนะการบริหารงานแบบบูรณาการของจังหวัด ฝ่ายบริหารรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง และเพื่อให้ระบบ GSMS ติดตามการทำงานตามแผนงาน / โครงการ และการใช้งบประมาณของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดได้อย่างใกล้ชิดตลอดเวลา

6. การพัฒนาเสริมสร้างขีดสมรรถนะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการ

6.1 การพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่

โครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ ได้สร้างบุคลากรที่มีความสามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นคลื่นลูกใหม่ในการผลักดันการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่เป็นองค์กรเชิงกลยุทธ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และดำเนินการได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้ภายในเวลาที่กำหนด โครงการนี้คัดเลือกบุคคลที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปและข้าราชการ เข้ารับการพัฒนาเพื่อให้เป็นนักคิดที่มีวิสัยทัศน์ เป็นนักพัฒนาและวางแผน และนักปฏิบัติที่มีคุณภาพและคุณภาพ พร้อมที่จะนำการเปลี่ยนแปลงในภาคราชการ และขับเคลื่อนนโยบายยุทธศาสตร์ และแผนงานโครงการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2547 วันที่ 10 พฤษภาคม 2548 และวันที่ 8 เมษายน 2551 ให้ดำเนินโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ปีละ 1 รุ่น ๆ ละ ประมาณ 60 คน ใช้เวลารุ่นละ 22 เดือน จนถึงบัดนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการมาจำนวน 5 รุ่น สำหรับรุ่นที่ 5 อยู่ระหว่างการพัฒนาตามหลักสูตรของโครงการ (ภาพที่ 2.3 - 6) ซึ่งเริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 35 คน ขณะนี้มีนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่สังกัดอยู่ในส่วนราชการต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 189 คน

ภาพที่ 2.3-6 นักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ กับกิจกรรมในหลักสูตร

สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดสรรนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ที่สำเร็จจากโครงการไปปฏิบัติราชการในส่วนราชการต่าง ๆ ปัจจุบันมีนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ รุ่นที่ 1 - รุ่นที่ 4 ได้เข้ารับราชการในส่วนราชการต่าง ๆ โดยรับราชการอยู่ในสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงมหาดไทย มากเป็น 3 ลำดับแรก (ตารางที่ 2.3-9)

ตารางที่ 2.3-9 นักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ รุ่นที่ 1 - รุ่นที่ 4 จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด

ส่วนราชการ	จำนวนนักบริการการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (คน)				
	รุ่นที่ 1	รุ่นที่2	รุ่นที่3	รุ่นที่4	รวม
1. สำนักนายกรัฐมนตรี	8	10	17	9	44
2. กระทรวงพาณิชย์	10	9	8	8	35
3. กระทรวงมหาดไทย	4	8	2	1	15
4. กระทรวงการคลัง	4	-	4	4	12
5. กระทรวงพลังงาน	-	1	3	3	7
6. กระทรวงอุตสาหกรรม	3	1	2	1	7
7. กระทรวงยุติธรรม	2	1	4	-	7
8. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1	1	2	1	5
9. กระทรวงวัฒนธรรม	2	1	2	-	5
10.กระทรวงศึกษาธิการ	-	1	3	1	5
11.กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	-	2	-	1	3
12.กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	-	2	1	-	3
13.กระทรวงคมนาคม	-	-	1	1	2
14.กระทรวงแรงงาน	-	-	-	2	2
15.กระทรวงกลาโหม	-	1	-	-	1
16.กระทรวงสาธารณสุข	-	-	-	1	1
รวม	**34**	**38**	**49**	**33**	**154**

6.2 หลักสูตรการบริหารกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้บริหารระดับสูง (บบพ.)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนิน "โครงการหลักสูตรการบริหารกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้บริหารระดับสูง (บบพ.)" เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และกรอบการคิดวิเคราะห์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ตั้งแต่ภาพรวมของการพัฒนาประเทศทั้งในระดับชาติ ระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ระดับท้องถิ่นและชุมชน จนถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดีในการพัฒนาพื้นที่ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมในโครงการดังกล่าวจะส่งผลให้การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดในอนาคตสอดคล้องกับศักยภาพและทิศทางการพัฒนาประเทศและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งสร้างความร่วมมือด้านงบประมาณและการปฏิบัติระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 5 กิจกรรมหลัก ประกอบด้วย กิจกรรม : การสร้างเสริมองค์ความรู้ การลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดี การประชุมเชิงปฏิบัติการ ณ จังหวัดลพบุรี การศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดีจากต่างประเทศ ณ ประเทศเกาหลีใต้ และกิจกรรมการนำเสนอต่อรองนายกรัฐมนตรีที่กำกับดูแล

ผลของการดำเนินงานโครงการดังกล่าวทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดสามารถมีความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผนมากขึ้น และสามารถเชื่อมโยงแผนทุกระดับกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ได้รับทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วยปัญหาด้านการพัฒนาและด้านการจัดการ และได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ดังนี้

1) ด้านการพัฒนา ในการจัดทำแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดโดยยึดพื้นที่ (Area-based Approach) ให้แต่ละพื้นที่มีทิศทางการพัฒนา (position) ที่ชัดเจน และผ่านการเห็นชอบร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดไม่สะท้อนเป็นองค์รวม ไม่มีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน เนื่องจากขาดความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์กระบวนการทั้งยุทธศาสตร์ เช่น ยุทธศาสตร์เกษตรควรจะต้องมองภาพครบทั้งวงจร ตั้งแต่การผลิต การแปรรูป และการตลาด นอกจากนั้น โครงการส่วนใหญ่เป็นการจัดทำเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่มีการวางแผนพัฒนาเชิงรุก ตลอดจนขาดการบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่ (ภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ในการคิดวิเคราะห์ร่วมกัน

ทั้งนี้ ได้วางแนวทางแก้ไขโดยการให้ความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผน การวิเคราะห์ ตลอดจนให้ความสำคัญของการบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่ (ภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) และการสร้างความเข้มแข็งและระบบการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนให้กับชุมชน

2) ด้านการจัดการ ในการจัดระบบและการดำเนินการ ที่เป็นกลไกสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนากลุ่มจังหวัด เช่น ระบบงบประมาณ ระบบฐานข้อมูล การสื่อสาร เป็นต้น พบว่า ด้านระบบงบประมาณ ขาดเจ้าภาพหลักในการบริหารจัดการภาพรวม และขาดการบูรณาการงบประมาณของหน่วยงานที่ดำเนินการในพื้นที่ โดยเฉพาะโครงการที่มีหน่วยงานเกี่ยวข้องหลายหน่วย ด้านข้อมูล ขาดการบูรณาการฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ขาดข้อมูลที่เพียงพอในการสนับสนุนการตัดสินใจ และด้านการสื่อสาร ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้การขับเคลื่อนการทำงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้ ได้วางแนวทางแก้ไขโดยเสริมสร้างบทบาทในการบริหารจัดการกลุ่มจังหวัดของสำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด (Office of Strategy Management : OSM) ให้เป็นเจ้าภาพหลักในการบริหารจัดการภาพรวม และพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการร่วม (Regional Operation Center : ROC) และระบบฐานข้อมูลกลุ่มจังหวัด ซึ่งรวบรวมแหล่งข้อมูลที่มีอยู่เดิมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในจังหวัด สร้างระบบและช่องทางในการสื่อสารข้อมูล โดยอาจกำหนดเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานของแต่ละจังหวัด (Change Agent) ในกลุ่มจังหวัด เช่น นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น

6.3 การพัฒนาขีดสมรรถนะและรับรองมาตรฐานวิชาชีพที่ปรึกษาทางการบริหารในภาคราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมผลักดันให้องค์การภาครัฐเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมให้แก่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นเครือข่ายที่สำคัญกลุ่มหนึ่งที่จะเป็นผู้นำเทคนิคการบริหารต่าง ๆ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ริเริ่ม ส่งเสริม ไปถ่ายทอดและขับเคลื่อนการดำเนินงานเสมือนสำนักงาน ก.พ.ร. ไปดำเนินการในส่วนราชการเอง สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาขีดสมรรถนะและรับรองมาตรฐานวิชาชีพที่ปรึกษาทางการบริหารในภาคราชการ” ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ของเครือข่ายให้เท่าเทียมกัน ทำให้เครือข่ายสามารถนำองค์ความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปประยุกต์ใช้ให้สอดรับกับบริบทและการบริหารราชการในแต่ละกระทรวง กรม อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ส่วนราชการของตนได้อย่างมีศักยภาพ

ในช่วงที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาด้านการบริหารสำหรับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาด้านการบริหารสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นฐาน หลักสูตรการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาด้านการบริหารสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ระดับสูง และหลักสูตรเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาด้านการบริหารสำหรับหน่วยงานภาครัฐ สำหรับข้าราชการสำนักงาน ก.พ.ร.

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาด้านการบริหารสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ให้แก่ข้าราชการให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารของส่วนราชการต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ไปแล้ว จำนวน 50 ราย ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. เชื่อมั่นว่าผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวได้รับการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการพัฒนาระบบราชการ และสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับจากหลักสูตรนี้ไปใช้ในการพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมืออาชีพมากขึ้น ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการมีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาระบบราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดรับกับบริบทและการบริหารราชการในแต่ละกระทรวง กรมอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบราชการให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืนสืบไป

6.4 การสร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่ายการพัฒนาระบบราชการ (ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงระดับกระทรวงและกรม และกลุ่มพัฒนาระบบบริหารของกระทรวงและกรม)

ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Chief Change Officer : CCO) ในกระทรวงแต่งตั้งจากรองปลัดกระทรวง (20 กระทรวง) ในกรมแต่งตั้งจากรองหัวหน้าส่วนราชการ 157 ส่วนราชการ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในระดับกระทรวง 20 กลุ่ม และในระดับกรมอีก 157 กลุ่ม ที่เป็นเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการอยู่ในส่วนราชการ เป็นพลังสำคัญของ ก.พ.ร. กลไกนี้จะเป็นเสมือนฟันเฟืองเชื่อมโยงและกระตุ้น เร่งเร้าให้ทุกอนูในส่วนราชการมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทำให้ส่วนราชการมีผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และร่วมแสวงหานวัตกรรมการพัฒนาระบบราชการภายในกระทรวง และกรม อนึ่ง ราชการที่พัฒนาอย่างยั่งยืน ไม่อาจเกิดขึ้นได้หากขาดกระบวนการพัฒนาจากภายในส่วนราชการเอง ความเข้มแข็งของเครือข่ายดังกล่าวเป็นปัจจัยความสำเร็จของ ก.พ.ร ในแต่ละปีสำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีโครงการเสริมสร้างและพัฒนาขีดสมรรถนะเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการในทุกระดับ เป็นกิจกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดสมรรถนะของกลุ่มพัฒนาระบบ

ภาพที่ 2.3-7 กิจกรรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการ ทั้งในรูปแบบการประชุมสัมมนา ศึกษา และดูงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

บริหารในส่วนราชการ ทั้งระดับกระทรวงและกรมให้เป็นมืออาชีพ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเครือข่ายดังกล่าวกับสำนักงาน ก.พ.ร. และสื่อสารในการนำแนวทางการพัฒนาระบบราชการของ ก.พ.ร. ไปสู่การปฏิบัติ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีโครงการเสริมสร้างและพัฒนาขีดสมรรถนะเครือข่าย รวม 4 กิจกรรม ได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงาน (วันที่ 26 พฤศจิกายน 2553 ณ โรงแรมรอยัล ริเวอร์ กรุงเทพมหานคร) การประเมินผลและพัฒนาหน่วยงานในภาคราชการ (วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2554 ณ โรงแรมรามาการ์เด้น กรุงเทพมหานคร) การยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐ (วันที่ 16 มิถุนายน 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล กรุงเทพมหานคร) และกลยุทธ์การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงานเพื่อความเป็นเลิศ (วันที่ 8-9 กันยายน 2554 ณ โรงแรมเฟลิกซ์ ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี)

จากการประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น (ภาพที่ 2.3-7) พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับดี และมีการทำงานเป็นเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งส่วนราชการได้รับการสนับสนุนในการทำงานจากผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงในระดับที่ดีเพิ่มมากขึ้น มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบราชการให้ทันสมัย ก้าวไกล และประสงค์ที่จะให้มีการจัดกิจกรรมเพิ่มความเข้มแข็งของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และกลุ่มพัฒนาระบบบริหารพร้อมสนับสนุนการยกระดับมาตรฐานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารของส่วนราชการให้เป็นมืออาชีพ เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

7. การพัฒนากฎหมาย

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2547 ให้ทุกส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจจัดทำแผนการพัฒนากฎหมาย โดยมีสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบแนวทางการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการประจำปี พ.ศ. 2553 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2553 เห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

"ให้ส่วนราชการจัดทำแผนในการยกเลิก ปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติของกฎหมายที่ส่วนราชการรักษาการหรืออยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานในกำกับเกี่ยวกับการอนุมัติหรืออนุญาตทั้งที่มีใบอนุญาตและไม่มีใบอนุญาต แต่เป็นการอนุมัติหรืออนุญาตที่ไม่ถูกต้อง ไม่มีความจำเป็นหรือไม่เหมาะสม เช่น ขัดหรือแย้งกับกฎหมายอื่นทั้งในระดับที่สูงกว่าหรือในระดับเดียวกัน ซ้ำซ้อนกับกฎหมายอื่น ล้าสมัย หรือสร้างภาระให้กับผู้ขอรับอนุมัติหรือผู้ขอรับอนุญาตเกินความจำเป็น หรือไม่ประการใดเมื่อเทียบกับประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเป็นประโยชน์ของส่วนราชการ หรือบทบัญญัติไม่ถูกต้อง ไม่มีความจำเป็นหรือไม่เหมาะสม"

โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการจัดทำแผนพัฒนากฎหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ระยะที่ 2 เป็นการจัดทำกฎหมายตามแผนพัฒนากฎหมายที่ได้รับอนุมัติให้แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

จากการติดตามและประเมินผลฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 พบว่า ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ (ความสำเร็จของส่วนราชการในการดำเนินการยกร่างกฎหมาย แก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาตให้แล้วเสร็จ รวมทั้งความสำเร็จของสำนักงานปลัดกระทรวงในการรวบรวมและจัดส่งรายงานผลการดำเนินการยกร่างกฎหมาย แก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาตของส่วนราชการในกระทรวง) โดยพิจารณาความสำเร็จของการดำเนินการใน 2 ประเด็น ได้แก่

1) ความสำเร็จของส่วนราชการในการดำเนินการยกร่างกฎหมาย แก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาตให้แล้วเสร็จตามตัวชี้วัดที่ 11.1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการยกร่างกฎหมาย แก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาตของส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการประกอบด้วย

1) ส่วนราชการระดับกรมทั่วไป

2) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และ

3) สำนักงานปลัดกระทรวงอื่นที่มีกฎหมายจะต้องพัฒนา

2) ความสำเร็จของสำนักงานปลัดกระทรวงในการรวบรวมและจัดส่งรายงานผลการดำเนินการยกร่างกฎหมาย แก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาตของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงได้ครบถ้วน ตามตัวชี้วัดที่ 11.2 ระดับความสำเร็จของการสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการ ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงทั้งที่มีและไม่มีกฎหมายจะต้องพัฒนา (ยกเว้นสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินการแบ่งออกเป็น 3 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 สำหรับส่วนราชการระดับกรมทั่วไป สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานปลัดกระทรวงอื่นที่มีกฎหมายจะต้องพัฒนา

กรณีที่ 2 สำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงทั้งที่มีและไม่มีกฎหมายที่จะต้องพัฒนา (ยกเว้นสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)

กรณีที่ 3 สำหรับส่วนราชการที่ได้รับการยกเว้นการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 แต่มีกฎหมายที่จะยกร่าง แก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาต ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ตามมติคณะรัฐมนตรี ที่กำหนดให้ต้องดำเนินการ ได้กำหนดน้ำหนักตัวชี้วัดที่ต้องดำเนินการไว้ที่ สูงสุด 2 และต่ำสุด 1 (ตารางที่ 2.3-10)

ตารางที่ 2.3-10 น้ำหนักตัวชี้วัดที่ต้องดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของกรมและสำนักงานปลัดกระทรวง

ส่วนราชการ	ตัวชี้วัดที่ 11.1		ตัวชี้วัดที่ 11.2	
	ดำเนินการ	น้ำหนัก	ดำเนินการ	น้ำหนัก
กรมและสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	✓	2	ไม่ต้องดำเนินการ	
สำนักงานปลัดกระทรวงที่มีกฎหมายจะต้องพัฒนา	✓	1	✓	1
สำนักงานปลัดกระทรวงที่ไม่มีกฎหมายจะต้องพัฒนา	ไม่ต้องดำเนินการ		✓	2

หมายเหตุ สำหรับส่วนราชการในกรณีที่ 3 ให้ส่วนราชการกำหนดน้ำหนักตามตารางแล้วแต่กรณี

อนึ่ง ในปี พ.ศ. 2554 มีส่วนราชการที่ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการประจำปี พ.ศ. 2554 จำนวน 32 กรม และมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ และประกาศ ที่ได้มีการดำเนินการแก้ไขทั้งหมด 45 ฉบับ เป็นกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ 14 ฉบับ กฎกระทรวง 16 ฉบับ ประกาศกระทรวงและกรม 7 ฉบับ ระเบียบกระทรวงและกรม 7 ฉบับ กฎข้อบังคับ 1 ฉบับ

8. การผลักดันเพื่อเตรียมความพร้อมของภาครัฐในการสร้างประชาคมและวัฒนธรรมอาเซียน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการให้ความร่วมมือในการเสนอแผนงานประกอบการจัดตั้งประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2553 ที่มอบหมายให้หน่วยราชการเร่งดำเนินการตามแผนงานจัดตั้งประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2558) พร้อมกับนำมาตรการตามแผนงานฯ บรรจุในแผนระดับชาติของหน่วยราชการ ซึ่งในส่วนองค์ประกอบหลักของแผนงานฯ ได้กำหนดภายใต้หัวข้อ Human Development เรื่อง Building Civil Service Capability และ หัวข้อ Social Justice and Rights ในเรื่อง Promoting (Corporate Social Responsibility : CSR) อันเป็นจุดเริ่มต้นในการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมผลักดัน และเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558

2.3.4 การสร้างระบบกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

1. นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

ในปี พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชนจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี หรือ "(Organizational Governance : OG)" ที่มีความครอบคลุมนโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์การ และนโยบายด้านปฏิบัติงาน โดยให้กำหนดแนวทางปฏิบัติและมาตรการ / โครงการที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของหน่วยงาน รวมทั้งต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การตอบสนอง ภาระรับผิดชอบ / สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผย / โปร่งใส นิติธรรม ความเสมอภาค การมีส่วนร่วม / การพยายามแสวงหาฉันทามติ การกระจายอำนาจ และคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐมีการกำกับดูแลตนเองและมีกรอบแนวทางการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มีความชัดเจนและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นศรัทธา ความไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผลประโยชน์ของประเทศชาติต่อไป

2. การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในปี พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ติดตามการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีขอบเขตการดำเนินการ ดังนี้

1) การติดตามผลการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาฯ ปัญหา - อุปสรรค และแนวทางการดำเนินการต่อไป ในครั้งนี้เป็นข้อมูลการวิเคราะห์เบื้องต้นของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยยังมิได้สอบถามอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรกับส่วนราชการที่มีส่วนรับผิดชอบตามพระราชกฤษฎีกาฯ

2) การติดตามผลการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาฯ จะดำเนินการเฉพาะมาตราที่กำหนดเป็นการปฏิบัติ และแนวทางการบริหารราชการไม่รวมมาตราที่เป็นการนิยามความหมาย (46 มาตราจากทั้งหมด 53 มาตรา)

3) ผลการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาฯ ส่วนใหญ่พิจารณาจากผลดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และการประสานงานภายในกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มีส่วนรับผิดชอบตามพระราชกฤษฎีกาฯ

4) ระดับผลการดำเนินการ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ กลุ่มดำเนินการเสร็จสมบูรณ์แล้ว (100%) กลุ่มมีการดำเนินการแล้วและปฏิบัติเป็นภารกิจประจำของส่วนราชการ แต่สามารถยกระดับการดำเนินการให้สมบูรณ์ขึ้นได้อีก (75%) กลุ่มดำเนินการแล้ว แต่ยังต้องส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้เกิดผลอย่างจริงจัง (50 %) กลุ่มมีการดำเนินการแล้ว แต่ยังไม่ได้มีการติดตามอย่างเป็นทางการ (25%) และกลุ่มยังไม่มีการดำเนินการ (0%)

จากการติดตามผลการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทั้งหมด 46 มาตรา พบว่า ผลการดำเนินการสูงกว่าระดับร้อยละ 50 มี 26 มาตรา คิดเป็นร้อยละ 56 และไม่มีผลดำเนินการ 1 มาตรา คิดเป็นร้อยละ 2 (ตารางที่ 2.3-11)

ตารางที่ 2.3-11 ผลดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ระดับผลการดำเนินการ (ร้อยละ)	มาตรา	จำนวนมาตรา	คิดเป็นร้อยละ
100	3, 19	2	4
75	8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 37, 41, 43, 44, 45, 47, 48, 49	24	52
50	11, 21, 27, 28, 33, 34, 38, 39, 40, 42, 52, 53	12	26
25	10, 22, 23, 24, 25, 26, 50	7	16
0	46	1	2
รวม	**ยกเว้น มาตรา 1, 2, 4, 5, 6, 7, 51**	**46**	**100**

ความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่แตกต่างกันและยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติอยู่บางประการ ควรผลักดันการดำเนินงานในประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1) การให้บริการ รับข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

2) การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานราชการ

3) การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ

4) การเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการทำงาน

5) การทบทวนบทบาทภารกิจของภาครัฐ

6) การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจหรือกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน

ในการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน อันจะนำไปสู่การยกระดับธรรมาภิบาลและสร้างความเชื่อมั่นของประเทศ ช่วยรองรับและเกิดประโยชน์ต่อการฟื้นฟูและสร้างอนาคตของประเทศไทย ในท้ายที่สุด อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้เตรียมแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ที่จะดำเนินการต่อไป

3. การตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

3.1 ระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ

คณะกรรมการการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) มีการสอบทานรายงานการตรวจราชการ การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายงานการเงิน รวมทั้งการสอบทานกรณีพิเศษ เพื่อรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลต่อนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี โดยมีการรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการต่อนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี ปีละ 2 ครั้ง (รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน) พร้อมรายงานผลการประเมินตนเอง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ค.ต.ป. ยังคงดำเนินงานภายใต้กรอบแนวทางการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา โดยกำหนดประเด็นการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการเป็น 2 ประเด็น คือ การสอบทานกรณีปกติซึ่งครอบคลุมเรื่องการตรวจราชการ การตรวจสอบภายใน (ทั้งนี้ให้รวมถึงการสอบทานการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในในการติดตามและตรวจสอบการประเมินมาตรฐานการจัดซื้อโดยรัฐ) และการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ รายงานการเงิน และการสอบทานกรณีพิเศษซึ่งเป็นโครงการสำคัญตามนโยบายรัฐบาล หรือโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กระทรวง

จากรายงานข้อค้นพบของส่วนราชการและจังหวัด พบว่ามีการพัฒนาการดำเนินงานในประเด็นที่ได้สอบทานทั้ง 5 ด้านดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1) การตรวจราชการ ส่วนราชการและจังหวัดได้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. 2548 ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในระยะต่อไป อย่างไรก็ตาม พบว่าหน่วยรับตรวจไม่นำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการไปปฏิบัติเท่าที่ควร รวมทั้งโครงการในแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการยังไม่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของประเด็นนโยบายสำคัญของจังหวัด

2) การตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายในของส่วนราชการและจังหวัดส่วนใหญ่มีผลการประเมินตนเองของหน่วยงานอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อใช้ในการวางแผนและรายงานผลการตรวจสอบพร้อมทั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจตามที่มีข้อเสนอแนะมากขึ้น แต่ยังคงพบว่ามีปัญหาด้านอัตรากำลังของผู้ตรวจสอบภายในโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับจังหวัดที่ยังมีข้อจำกัดในด้านทักษะความรู้ ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงาน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ส่วนราชการและจังหวัดมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในครบถ้วนตามภารกิจต่าง ๆ มากขึ้น พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการรายงานให้ผู้บริหารทราบเพื่อการปรับปรุงการ

บริหารของหน่วยงาน แต่ยังพบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของบางหน่วยงานยังไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของระบบการควบคุมภายในเท่าที่ควรและมีการวางระบบควบคุมภายในตามระเบียบแต่การนำมาปฏิบัติยังไม่ได้รับการตอบสนองให้เป็นไปตามเป้าหมาย

3) การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการและจังหวัดส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงในคำรับรองการปฏิบัติราชการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบว่าบางส่วนราชการมีการรายงานข้อมูลในตัวชี้วัดยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน โดยไม่รายงานปัญหา / อุปสรรคต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานในปีต่อไป รวมถึงยังพบว่าจังหวัดยังมีข้อจำกัดในการจัดเก็บและจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

4) รายงานการเงิน การจัดทำรายงานการเงินของส่วนราชการและจังหวัดตามระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) มีความถูกต้อง ครบถ้วนมากขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาในปีที่ผ่านมาได้ในระดับหนึ่ง แม้จะพบว่าเจ้าหน้าที่ยังมีข้อจำกัดในความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการเงินในระบบ GFMIS และการเบิกจ่ายงบประมาณของส่วนราชการส่วนใหญ่ยังคงต่ำกว่าเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดก็ตาม

5) การสอบทานกรณีพิเศษ การดำเนินงานโครงการสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ส่วนราชการและจังหวัดในการดำเนินโครงการอื่น ๆ เช่น โครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษไทย - กัมพูชา จัดสร้างซุ้มประตูเมืองพรมแดนคลองลึก - ปอยเปต ด่านตรวจคนเข้าเมืองอรัญประเทศ และโครงการตามนโยบายพลังงานและพลังงานทดแทนในพื้นที่จังหวัดสระบุรีและจังหวัดตรังที่เป็นแบบอย่างที่ดี ในเรื่องการใช้พลังงานทดแทนเพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดภาวะโลกร้อน เป็นต้น อย่างไรก็ตามพบว่า การดำเนินงานโครงการบางโครงการยังมีความล่าช้า โดยมีการรายงานในลักษณะของรายงานผลการดำเนินงานมากกว่ารายงานผลสัมฤทธิ์ของโครงการ นอกจากนี้ โครงการในระดับจังหวัดยังไม่บูรณาการในภาพรวมทั้งระบบเท่าที่ควร

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ค.ต.ป. ได้มีการดำเนินโครงการพัฒนารูปแบบ แนวทางการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ โดยศึกษาทบทวนบทบาทภารกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไกการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการให้มีประสิทธิภาพ มีขีดความสามารถในการส่งเสริมและกระตุ้นส่วนราชการให้มีการกำกับดูแลและควบคุมตนเองที่ดีตามเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.2 ระบบสารสนเทศฐานข้อมูลกลางในการตรวจสอบและประเมินผลของหน่วยงานกลางที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานกลางในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของภาคราชการที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) กำหนดแนวทาง วิธีการการบูรณาการระบบการตรวจสอบและประเมินผลของหน่วยงานกลางที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร และผลักดันให้หน่วยงานกลาง รวมทั้งส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการตามแนวทาง วิธีการบูรณาการระบบการตรวจสอบและประเมินผลของหน่วยงานกลางที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร

ทำให้สามารถจัดทำฐานข้อมูลกลางของเครื่องมือการประเมินผลฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานกลางต่างๆ จำนวน 10 เครื่องมือ ส่งผลให้สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การตรวจสอบและประเมินผลของหน่วยงานกลาง และช่วยลดความซ้ำซ้อนในการเตรียมเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ให้หน่วยงานกลางของส่วนราชการต่าง ๆ ในการตรวจสอบและประเมินผลคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2553

ได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอของ ค.ต.ป. โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ศึกษาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลกลางของเครื่องมือประเมินผลฯ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ขยายผลจากการศึกษาออกแบบระบบสารสนเทศฐานข้อมูลกลางฯ ในระยะที่ 1 โดยเป็นการทดลองการใช้งานจริงในส่วนราชการระดับกรมใน 3 เครื่องมือ ได้แก่

1) การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

2) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

3) การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART)

4. คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.)

จากการสอดส่องการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในจังหวัดของคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.) ในปี พ.ศ. 2554 พบว่า การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากที่สุด ได้แก่ “การปฏิบัติภารกิจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส” ซึ่งเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือไม่เปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และไม่มีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน รวมทั้งการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน

เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมายัง ก.ธ.จ. มากที่สุด เป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สิ่งที่ค้นพบจากการรายงานของ ก.ธ.จ. สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในองค์กรที่ส่วนราชการส่งไปช่วยผู้ว่าราชการปฏิบัติราชการในจังหวัด เป็นปัญหาสำคัญและอาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการ ในฐานะที่จังหวัดเป็นทั้งต้นน้ำและปลายน้ำในการส่งมอบบริการสาธารณะของทุกกระทรวง ทบวง กรม สู่ประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากการที่มีสิ่งใหม่เกิดขึ้นในระบบราชการทั้งกระบวนการบริหารจัดการ และนวัตกรรมการบริการประชาชนที่ส่วนราชการได้พัฒนาจนเป็นที่ยอมรับและมีรางวัลระดับชาติเป็นประจักษ์พยาน จังหวัดจะเป็นกลไกในการส่งมอบบริการสู่ประชาชนตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ปัญหาตามรายงานของ ก.ธ.จ. จึงเป็นปัญหาใหญ่ที่ต้องเร่งแก้ไข และการแก้ไขต้องเน้นที่ตัวบุคลากรทั้งที่อยู่ในจังหวัดและอำเภออยู่แล้ว และที่จะมีการแต่งตั้งไปประจำจังหวัดและอำเภอในโอกาสต่อ ๆ ไป

5. ระบบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการ (Government Evaluation System : GES)

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 ได้มีมติเห็นชอบระบบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการ เพื่อให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสารเกี่ยวกับการรายงานของส่วนราชการลง ลดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลให้เหลือเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ โดยมีการปรับปรุงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการจาก 4 มิติ เป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติภายนอก (ค่าน้ำหนักร้อยละ 70) ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

1) การประเมินผลกระทบ เป็นการวัดผลกระทบในการดำเนินภารกิจของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และด้านอื่น ๆ

2) การประเมินประสิทธิผล (ผลผลิตและผลลัพธ์) ประกอบด้วย ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง (ถ้ามี)

3) การประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Benefit-Cost Ratio) หรือการประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย (Cost-Effectiveness) ทั้งนี้ การประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย คือ ผลการปฏิบัติภารกิจที่สามารถคิดเป็นมูลค่าทางการเงินได้โดยเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย และการประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย คือ การประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจนั้นต่อค่าใช้จ่าย

4) การประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้กำหนดนโยบายที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการและกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาคราชการ

มิติภายใน (ค่าน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30) ประกอบด้วย การประเมิน 2 ด้าน ได้แก่

1) ด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วยตัวชี้วัดเกี่ยวกับ ต้นทุนต่อหน่วย สัดส่วนค่าใช้จ่ายจริงต่อค่าใช้จ่ายตามแผน ปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับแผนสัดส่วนผลผลิตต่อทรัพยากร

2) ด้านการพัฒนาองค์การ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาขีดสมรรถนะการบริหารจัดการขององค์การให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปก่อน และเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป

สรุป

การเดินหน้าผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทย ในรอบปี พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมานั้น ก.พ.ร. ได้เน้นการสร้างระบบราชการให้มีความพร้อม 4 ด้าน คือ เก่ง ดี มีส่วนรวม และตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามเป้าประสงค์หลักของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ซึ่งในปี พ.ศ. 2554 ได้ดำเนินการที่สำคัญเพื่อสนองต่อการบรรลุเป้าประสงค์หลัก ดังนี้

1. การยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ก.พ.ร. ได้สานต่อการดำเนินงานจาก ปี พ.ศ. 2553 โดยสนับสนุนให้ส่วนราชการและจังหวัด ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานรูปแบบอื่นของรัฐ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันด้วยการจูงใจ มีรางวัลระดับชาติแก่หน่วยงานทุกระดับที่มีนวัตกรรมหรือมีพัฒนาการในการบริการประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ (e-Services) พร้อมทั้งเผยแพร่ผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ นอกจากนี้ ยังคงมุ่งยกระดับการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นและอำเภอ โดยนำรูปแบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) มาปรับปรุงวิธีการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ในเวลาเดียวกันยังเดินหน้าพัฒนาบริการแบบหน้าต่างเดียวของชาติ (Nation Single Window Service) เพื่อพร้อมรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซี่ยนของประเทศด้วย

2. การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ก.พ.ร. ยังคงเดินหน้าการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ปรับกลยุทธ์การบริหารจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ อีกทั้งปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการให้เกิดการบูรณาการการทำงานระหว่างกระทรวง โดยวัดระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง และการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของรัฐบาล ตลอดจนเพิ่มความเข้มแข็งแก่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งในระดับกระทรวงและระดับกรม ซึ่งเป็นเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการที่กระจายอยู่ในทุกกระทรวง กรม ให้มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีสมรรถนะสูงระดับมืออาชีพ

3. การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ก.พ.ร. ยังคงให้ความสำคัญกับการทบทวนบทบาทภารกิจภาครัฐ เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจัดการภารกิจภาครัฐให้ภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีความพร้อมในทุกระดับ ทั้งในส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น เข้ามาจัดบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐ โดยประชาชนได้ประโยชน์ เช่น ถ่ายโอนงานด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐานให้หน่วยงานภาคเอกชนไปดำเนินการแทนส่วนราชการ การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารพื้นที่ ฯลฯ และเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการของภาครัฐ โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อม สามารถเรียนรู้ ปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ด้วยกระบวนการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ได้ปรับกลไกรองรับการปฏิบัติราชการที่ต้องมีเป้าหมายชัดวัดผลได้ ด้วยการพัฒนาระบบบริหารยุทธศาสตร์องค์กรภาครัฐ และสนับสนุนให้ส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา พัฒนาตนเองตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ทั้งนี้ ในส่วนขององค์การมหาชน ก็ได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้มีมติกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการองค์การมหาชน เพื่อให้องค์การมหาชนแต่ละแห่งนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การยกระดับการบริหารจัดการขององค์การมหาชน ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4. การสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม ส่วนราชการมีการกำกับดูแลองค์การที่ดีด้วยระบบการตรวจสอบที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ที่ประชาชนจะได้รับจากหน่วยงาน โดยระบบการตรวจควบคุมจากภายนอก ด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป.) ที่ทำหน้าที่สอบทานรายงานการตรวจราชการ การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายงานการเงิน รวมทั้งการสอบทานกรณีพิเศษ เพื่อรายงานผลต่อนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี ทุกรอบ 6 เดือน และคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการจากภาคเอกชนและภาคประชาชน ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการในระดับจังหวัด เป็นระบบที่จะนำระบบราชการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น นอกจากนี้ยังกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้วย

ก.พ.ร. เชื่อมั่นว่าเมื่อระบบราชการที่มีความพร้อมทั้ง 4 ด้านดังกล่าว จะทำให้การบริหารจัดการภาครัฐมีความโปร่งใส บุคลากรมีจริยธรรม พร้อมร่วมมือกับทุกฝ่าย มีสำนึกรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคมโดยรวม ส่งผลให้ระบบราชการมีขีดสมรรถนะสูง เป็นที่เชื่อถือยอมรับ และมีความเป็นสากล

2.4 การดำเนินงานขั้นต่อไป

1. การให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต

จากสถานการณ์อุทกภัยที่ประเทศไทยได้เผชิญในช่วงปลายปี พ.ศ. 2554 ได้สะท้อนให้เห็นปัญหาของระบบและกลไกของรัฐหลายประการที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ดังนั้น ส่วนราชการต้องนำบทเรียนที่เกิดขึ้นดังกล่าวไปใช้ปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการหรืองานบริการประชาชนที่สำคัญ ๆ ต้องสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบราชการ จะได้เตรียมหน่วยงานภาครัฐให้มี “ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤต (Business Continuity Management: BCM)” โดยการจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการจัดการที่ส่งผลกระทบ

ต่อการบริการประชาชน เริ่มตั้งแต่การศึกษาโอกาสที่งานให้บริการประชาชนที่สำคัญจะต้องหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น วิเคราะห์ผลกระทบ และประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ (Major operational disruptions) ตลอดจนกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

2. การเตรียมตัวของหน่วยงานภาครัฐเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

นับตั้งแต่การประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 ในปี พ.ศ. 2546 ที่บาหลี ประเทศอินโดนิเซีย ผู้นำประเทศสมาชิก ได้ร่วมกันลงนามในคำปฏิญญาความร่วมมืออาเซียน ฉบับที่ 2 (Bali Concord II) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะก่อตั้งประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นการขยายความร่วมมือของภูมิภาคมิใช่แค่ในด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังเพิ่มความร่วมมือในรูปแบบประชาคมอาเซียนใน 3 ด้าน อันประกอบไปด้วย ประชาคมด้านการเมืองและความมั่นคง (ASEAN Political-Security Community: APSC) ประชาคมด้านเศรษฐกิจ (ASEAN Economic Community: AEC) และประชาคมด้านสังคมและวัฒนธรรม (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC) ภายใต้ Roadmap for an ASEAN Community พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2558

มารองรับการรวมตัวในครั้งนี้ แต่อย่างไรก็ตาม การรวมตัวเป็นสมาคมอาเซียนในช่วงตลอดระยะเวลา 40 ปี ที่ผ่านมานั้น พบว่ามีอุปสรรคมาโดยตลอด ซึ่งเกิดจากลักษณะเฉพาะประเทศสมาชิกแต่ละประเทศ อันส่งผลกระทบทำให้การรวมตัวกันทางด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวไม่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมได้

ด้วยเหตุนี้ ในปี พ.ศ. 2558 ที่จะมีการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภายใต้ความร่วมมือทั้ง 3 ด้านดังกล่าว อาจจะประสบกับความยากลำบากในการดำเนินการ หากเหล่าประเทศสมาชิกยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมที่เพียงพอสำหรับการรวมตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ประเทศไทยก็อยู่ในสภาพเช่นเดียวกัน หากไม่มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนที่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อศักยภาพของประเทศในเวทีเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะกรรมการ ในคณะกรรมการอาเซียนแห่งชาติ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเตรียมความพร้อมหน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน จึงได้เตรียมการที่จะขับเคลื่อนการส่งเสริมสนับสนุนหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของภาครัฐในอาเซียน โดยเตรียมดำเนินการโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐเพื่อให้พร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ใน 2 ระดับคู่ขนานกันไป ได้แก่ ระดับสากล และระดับภายในประเทศ กล่าวคือ

ระดับสากล สำนักงาน ก.พ.ร. เตรียมการที่จะเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้แก่ประเทศสมาชิกอาเซียน โดยการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ (Knowledge Sharing) พร้อมเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือของประเทศสมาชิกอาเซียน (Collaborative Relations) ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการเสริมสร้างธรรมาภิบาลระหว่างประเทศสมาชิก (ASEAN Governance Workshop) เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และการเตรียมความพร้อมร่วมกันของประเทศสมาชิก ภายใต้กรอบแนวคิดของอาเซียน “วิสัยทัศน์เดียว อัตลักษณ์เดียว ประชาคมเดียว” (One Vision, One Identity, One Community)

ระดับภายในประเทศ สำนักงาน ก.พ.ร. เร่งดำเนินการผลักดันการขับเคลื่อนภาครัฐในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยจะศึกษาและบูรณาการการติดตามและประเมินผลความพร้อม (Readiness) ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของกระทรวง และยกร่างตัวชี้วัดระดับกระทรวง ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผลในการขับเคลื่อนภาครัฐเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อที่จะสามารถนำมาติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้บรรลุสัมฤทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอและแนวทางการพัฒนาให้เกิดแนวปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงบทบาทภารกิจที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ซึ่งจะเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินการของส่วนราชการให้บรรลุสัมฤทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

จุดเริ่มต้นที่มีความสำคัญ จะอยู่ที่แผนดำเนินการที่กล่าวข้างต้น เพื่อให้เกิดการสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมไม่ใช่เฉพาะแค่ภาครัฐของประเทศไทยเท่านั้น แต่ยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ประเทศสมาชิก เพื่อรองรับการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ถือเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องมีการจัดทำโครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐขึ้นในทุก ๆ ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ไปจวบจนกระทั่งปี พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้บริบทของการตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการรวมตัวกันอย่างเป็นทางการของประเทศสมาชิกอาเซียน

3. โครงการรูปแบบการทำงานยุคใหม่

เพื่อสนองต่อกลยุทธ์ที่ 3.4.3 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ดีขึ้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและให้สามารถดำรงชีพอย่างมีศักดิ์ศรี รวมทั้งจัดให้มีกลไกดูแลรับผิดชอบในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการในภาพรวมของภาครัฐ (Remuneration Tribunal) ให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน และสถานการณ์ ค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไป ปรับปรุงสวัสดิการการทำงานและภาระหนี้สิน รวมทั้งวางมาตรการส่งเสริมให้ข้าราชการทำงานที่บ้านเพื่อแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น การประหยัดพลังงาน การจราจร ค่าครองชีพของข้าราชการ ตลอดจนเพื่อการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

ในปี พ.ศ. 2555 สำนักงาน ก.พ.ร. จะขยายผลที่ได้จากโครงการการปฏิบัติราชการแบบเวอร์ช่วล (Virtual Office: VO) ซึ่งพบว่า ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติราชการแบบเวอร์ช่วล เพราะได้รับความสะดวก สามารถทำงานได้ทุกที่ มีความคล่องตัวในการทำงาน ประหยัดเวลาในการเดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่าย มีสมาธิในการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น โดยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มทักษะและประสบการณ์จากหลายแห่งในกรณีที่ทำงานในสถานที่ต่าง ๆ และการปฏิบัติราชการแบบเวอร์ช่วลได้ปฏิบัติกันแพร่หลายในหลายประเทศ

การขยายผลจะดำเนินการภายใต้ “โครงการรูปแบบการทำงานยุคใหม่” ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ไว้ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐาน พร้อมทั้งรูปแบบและกระบวนการทำงานตามความต้องการของภาครัฐไปสู่ VO

2) จัดกลุ่มหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีคุณลักษณะเหมาะในการพัฒนาไปสู่ VO

3) วางรูปแบบและระดับการพัฒนากระบวนการหลักในการทำงาน เช่น การประสานงาน การตรวจสอบ และการควบคุมประเมินผล

4) วางแผนการประสานงานในการสร้างความยอมรับของกระบวนการใหม่

5) สร้างความเข้าใจในการพัฒนาไปสู่ระบบ VO โดยดำเนินการเตรียมความพร้อมของบุคลากร จัดทำคู่มือการดำเนินการ อุปกรณ์และการตรวจสอบระบบการทำงาน และสอนงานและการฝึกอบรม

6) การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

4. การเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2560)

การขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาระบบราชการในกระทรวงทบวง กรมช่วงที่ผ่านมาเกิดความพร้อมเพรียง มีความก้าวหน้า และต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ถึงปัจจุบัน เกิดจากการมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ฉบับแรก พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 และฉบับที่สอง พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 เป็นกรอบแนวทางหลักในการพัฒนาระบบราชการไทย ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ที่ใช้อยู่กำลังจะครบกำหนดในปี พ.ศ. 2555 จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีแผนพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ฉบับต่อไปในช่วง พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2560 เพื่อให้การพัฒนาระบบราชการไทยสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทั้งในประเทศและนอกประเทศ ที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถรองรับแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้เตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2560) โดยศึกษาวิจัยแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ วิเคราะห์ระบบการบริหารภาครัฐที่เป็นอยู่ การพัฒนาระบบราชการที่ดีในต่างประเทศ (Best Practices) และศึกษาแนวโน้มในอนาคตการพัฒนาระบบราชการไทยให้สอดคล้องกับบริบท และสภาพแวดล้อม เพื่อให้ระบบราชการก้าวไปในทิศทางที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยผลจากการศึกษาดังกล่าวจะเป็นฐานข้อมูลการพัฒนาระบบราชการที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งจะสามารถนำมาใช้ประกอบการกำหนดเป้าหมายและกรอบทิศทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในระยะต่อไปที่มีความเหมาะสม และตอบสนองกับความต้องการของประเทศชาติและประชาชนอย่างยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

5. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะและการเปิดให้หน่วยงาน / องค์กรในภาคส่วนอื่นสามารถเสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะของรัฐ

เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ ในฐานะผู้จัดทำบริการ (Provider) ภายใต้การกำกับของกลไกภาครัฐ เพื่อให้บริการของรัฐมีความเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งหมายถึงส่วนราชการยังคงมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อภารกิจของรัฐ แต่ลดบทบาทในการจัดทำบริการลง เพื่อเพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงบริการสาธารณะให้กับภาคประชาชนมากขึ้น และเป็นการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในด้านคุณภาพและความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการระหว่างผู้ทำบริการด้วยกัน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการจะได้ประโยชน์สูงสุด สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เตรียมดำเนินโครงการศึกษาระบบการจัดทำบริการสาธารณะทางเลือก โดยทีมงานที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ทำการศึกษาและขยายผลกรณีที่มีการดำเนินการอยู่แล้วในประเทศไทย หรือประยุกต์จากตัวอย่างที่ดีในต่างประเทศ มาริเริ่มหรือพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบแนวทาง และร่างกฎหมายว่าด้วยการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาร่วมจัดทำบริการสาธารณะ ที่มีการระดมความคิดจากนักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างหลากหลาย

6. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ ยังต้องให้ความสำคัญและดำเนินการต่อไป เพื่อส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้เกิดผลในทางปฏิบัติและยั่งยืน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะพัฒนาองค์ความรู้ที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน ที่ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ โดยจะศึกษาเพื่อหาแนวทางในการให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐ และจะสร้างแรงจูงใจในการขับเคลื่อนการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการให้มีการขยายผลในวงกว้างทั้งในส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น รวมทั้งการค้นหากรณีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และขยายผลการปฏิบัติที่ดีดังกล่าวต่อไป