

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

ประเด็น 20



การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ



“ภาครัฐของประชาชน
เพื่อประชาชนและ
ประโยชน์ส่วนรวม”



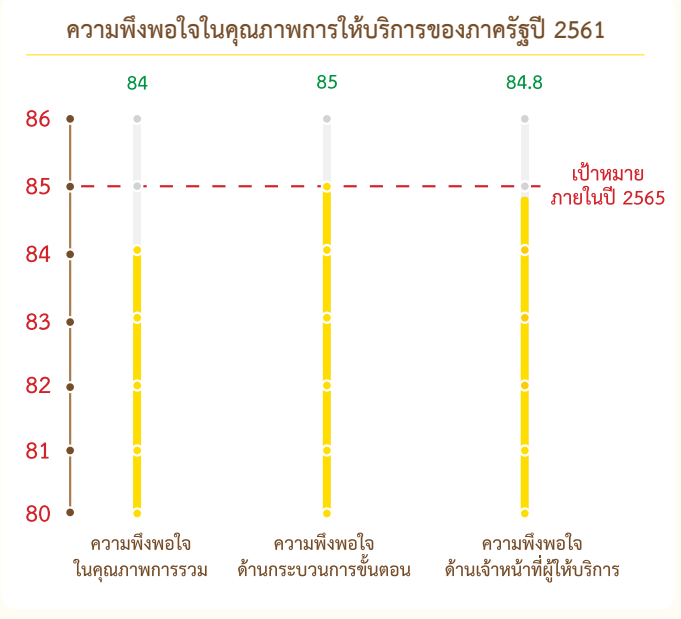


แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐและการให้บริการประชาชน ปรับสมดุระบบบริหารจัดการภาครัฐ และพัฒนาระบบบุคลากรอันเป็นพื้นฐานสนับสนุนการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ที่สำคัญ ภายใต้หลักการ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างตรงจุด รวดเร็ว โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากล ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาที่ครอบคลุมในทุกมิติ ตั้งแต่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมี 2 เป้าหมายระดับประเด็น ได้แก่ (1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และ (2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

การประเมินผลลัพธ์การดำเนินการที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

200001

(1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ประเมินจากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ในปี 2561 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ที่ระดับร้อยละ 84 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565 (ร้อยละ 85) จำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนร้อยละ 85 สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการของภาครัฐในการพัฒนาช่องทางการรับบริการให้มีความสะดวก มีรูปแบบที่หลากหลาย มีความโปร่งใส และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสมที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ที่ร้อยละ 84.8 สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการรับบริการที่เป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนได้อย่างมืออาชีพ และปฏิบัติตามด้วยจิตวิญญาณในการบริการต่อประชาชน



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

200002

(2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ประเมินโดยดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติซึ่งจัดทำทุก ๆ 2 ปี ทั้งนี้ จากการพิจารณาการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลโดยองค์การสหประชาชาติพบว่าปี 2561 ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 73 ปรับตัวดีขึ้น 4 อันดับจากปี 2559 จาก 193 ประเทศทั่วโลก โดยมีประเทศเดนมาร์ก ประเทศเป็นอันดับ 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ 0.9 และประเทศจอร์เจียเป็นประเทศอันดับที่ 60 (ค่าเป้าหมายที่ประเทศไทยต้องบรรลุภายในปี 2565) มีค่าคะแนนเท่ากับ 0.68 คะแนน โดยประเทศไทยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.65 เพิ่มขึ้นจาก 0.55 คะแนน ในปี 2559 ซึ่งสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของโลกที่ 0.54 คะแนน จำแนกเป็นค่าคะแนนในแต่ละองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการให้บริการออนไลน์ที่ 0.63 คะแนน ปรับดีขึ้นจาก 0.55 ในปี 2559 ด้านโครงสร้างคมนาคมที่ 0.53 คะแนนเพิ่มขึ้นจาก 0.41 คะแนนในปี 2559 และด้านทุนมนุษย์ที่ 0.79 คะแนนเพิ่มขึ้นจาก 0.68 คะแนนในปี 2559 ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบในระดับ

ภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 4 โดยมีประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศอันดับ 1 (อันดับที่ 7 ของโลก และมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.88) สะท้อนให้เห็นความเป็นไปได้ที่ประเทศไทยจะสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาการให้บริการออนไลน์ในระยะต่อไป เพื่อส่งเสริมการบริการประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการหรือธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับการประเมินให้ดีขึ้นจากที่ผ่านมาให้อยู่ใน 60 อันดับแรกได้อย่างเป็นรูปธรรม



การดำเนินการเพื่อการบรรลุเป้าหมายประเด็นทั้ง 2 เป้าหมายข้างต้นยังมีประเด็นท้าทายที่จำเป็นต้องเร่งแก้ไข อาทิ ข้อกฎหมายหรือกฎระเบียบที่อาจยังไม่เอื้อต่อการดำเนินการของภาครัฐที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ การเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ตลอดจนการจัดสรรบริการสาธารณะได้สอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน และการสร้างการตระหนักรู้ให้กับบุคลากรภาครัฐในหลาย ๆ ระดับให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในกระบวนการนโยบายสาธารณะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

แผนแม่บทฯ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ประกอบด้วย 5 แผนแม่บทย่อย สรุปลงสำคัญได้ ดังนี้ (1) *การพัฒนาบริการประชาชน* มีแนวทางในการพัฒนาที่เน้นการพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ โดยการเชื่อมโยงการบริการต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ประกอบการ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึงเป็นธรรม และโปร่งใส รวมทั้งเน้นการปรับวิธีการดำเนินงานของภาครัฐให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (2) *การบริหารจัดการการเงินการคลัง* มีแนวทางในการพัฒนาที่เน้นการรักษาและเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค

ตลอดจนการพัฒนาาระบบงบประมาณ การเงิน การคลัง และระบบภาษีที่ตอบสนองต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การขับเคลื่อนของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (3) *การปรับสมดุลภาครัฐ* มีแนวทางการพัฒนาที่เน้นการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ รวมทั้งส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการเชิงพื้นที่ได้อย่างแท้จริง (4) *การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ* มีแนวทางการพัฒนาที่เน้นให้ภาครัฐเป็นหน่วยงานที่มีความทันสมัย เปิดกว้าง และมีขีดสมรรถนะสูง ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในกระบวนการนโยบายสาธารณะ รวมทั้งปรับเปลี่ยนโครงสร้างและออกแบบระบบบริหารงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว กระชับ และทันสมัย สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน และ (5) *การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ* มีแนวทางการพัฒนาที่เน้นการปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลให้มีมาตรฐาน เป็นไปตามระบบคุณธรรม ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความเป็นมืออาชีพและสมรรถนะสูง

แผนแม่บทย่อย การพัฒนาบริการประชาชน

เป้าหมาย

200101

งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น

การที่ภาครัฐจะสามารถตอบสนองความต้องการและให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน สนับสนุนการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนงานบริการภาครัฐให้เป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้การบริการภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ และการดำเนินงานภาครัฐมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมที่เหมาะสม โดยต้องเน้นดำเนินการสนับสนุนความพร้อมด้านเทคโนโลยีของภาครัฐที่เชื่อมโยงกันเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐแบบดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ ปรับโครงสร้างการดำเนินงานของภาครัฐเพื่อรองรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันบนแพลตฟอร์มดิจิทัล

สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย การดำเนินการตามเป้าหมายดังกล่าวประเมินโดยสัดส่วนความสำเร็จของกระบวนการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัล ซึ่งพิจารณาจากข้อมูลการสำรวจหน่วยงานภาครัฐที่มีการปรับกระบวนการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ณ ปี 2562 พบว่า มีความท้าทายในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายตามที่กำหนดในปี 2565 โดยมีกระบวนการบริการ

ประชาชนของภาครัฐที่ได้รับการปรับให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลทั้งหมด 238 กระบวนงานจาก 2,180 กระบวนงาน หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 11 ห่างจากค่าเป้าหมายที่กำหนดถึงเกือบร้อยละ 90 ซึ่งส่วนมากเป็นการดำเนินงานในลักษณะของการออกใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจ และการบริการประชาชน

การดำเนินการที่ผ่านมา การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐในช่วงปี 2561 – 2562 ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศและวิธีการดำเนินงานเพื่อรองรับเอกสารราชการในรูปแบบดิจิทัลหรือเพื่อการยกเลิกเอกสารราชการที่ไม่จำเป็น การพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) และช่องทางดิจิทัลเพื่อการอำนวยความสะดวกประชาชนและภาคเอกชนในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ อาทิ แอปพลิเคชัน 1212 OCC เพื่อเป็นช่องในการแจ้งและติดตามเรื่องร้องเรียน แอปพลิเคชัน RDU รู้เรื่องยาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลยาอย่างปลอดภัย การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี การขอใช้น้ำประปา รวมทั้งการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จผ่านแพลตฟอร์มกลางในรูปแบบดิจิทัล อาทิ การขึ้นทะเบียนนายจ้าง การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้า การออกใบอนุญาตขายสุรา การออกใบอนุญาตขายยาสูบ



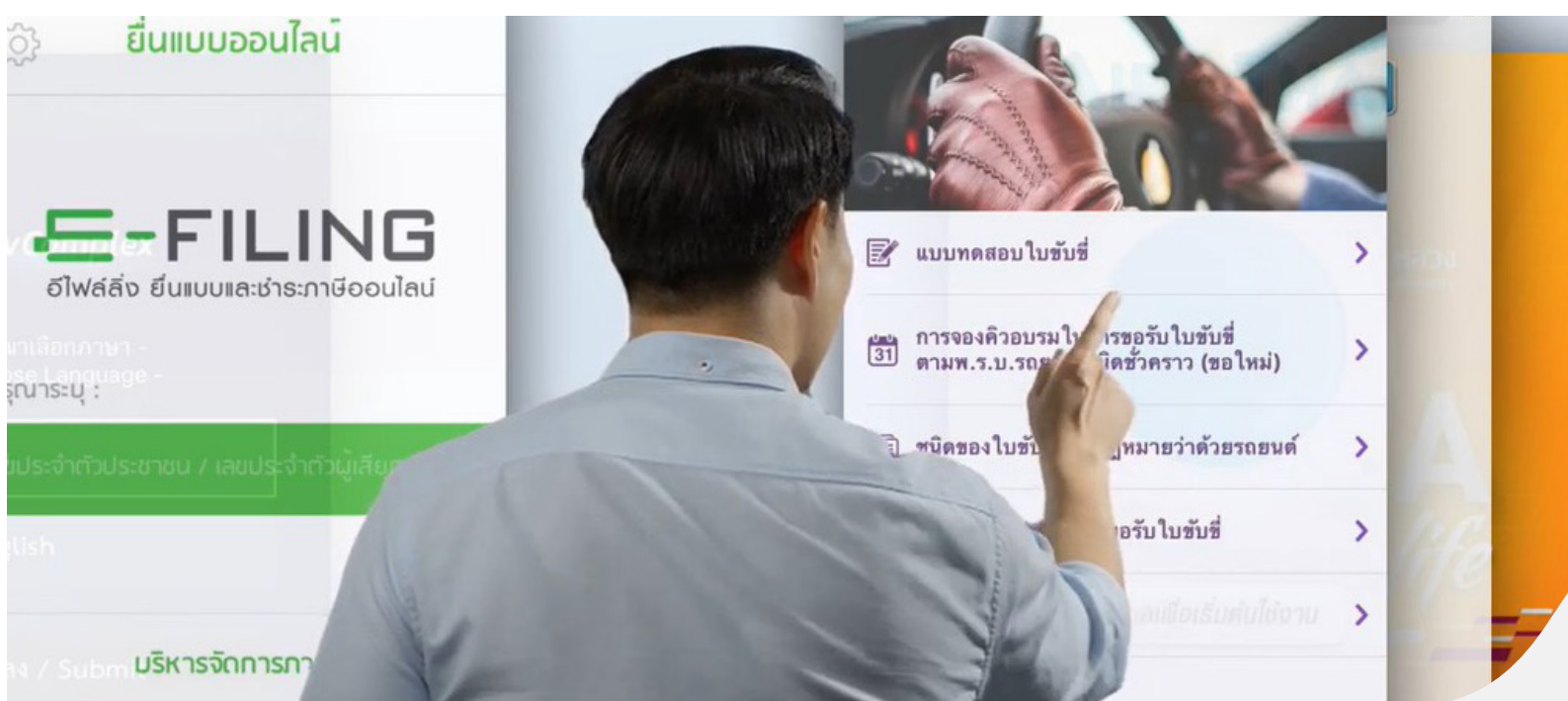


200101

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาบริการประชาชนด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ผ่านมามีความท้าทายและข้อจำกัดด้านข้อกฎหมายที่อาจขาดความยืดหยุ่นและไม่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ อาทิ การยืนยันตัวตนของผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตต่าง ๆ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานในการจัดทำระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ รวมทั้งการใช้ประโยชน์ของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของประเทศที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันมีความครอบคลุมเกือบทั่วทุกพื้นที่ ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลของประชาชน ประกอบกับคุณภาพความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลยังเป็นเรื่องสำคัญในการจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายและการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งสร้างและขยายความครอบคลุมของช่องทางบริการมีส่วนร่วมให้ประชาชนสามารถเสนอแนะความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อบริการสาธารณะ เพื่อให้ภาครัฐและภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

อย่างแท้จริง โดยพัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานของรัฐให้ประชาชนสามารถเสนอและสะท้อนความคิดเห็นและความคาดหวังต่อบริการสาธารณะได้ รวมทั้งเร่งปรับข้อกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของส่วนราชการและเอกสารราชการให้เอื้อต่อการประยุกต์ใช้ดิจิทัล นอกจากนี้ ควรปรับปรุงวิธีการและกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ภาครัฐมีข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการนโยบายสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรเร่งรัดการเตรียมความพร้อมองค์กรให้สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างไร้รอยต่อ อาทิ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 นอกจากนี้ ควรปรับปรุงวิธีการและกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ภาครัฐมีข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการนโยบายสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรเร่งรัดการเตรียมความพร้อมองค์กรให้สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างไร้รอยต่อ



แผนแม่บทย่อย การบริหารจัดการการเงินการคลัง

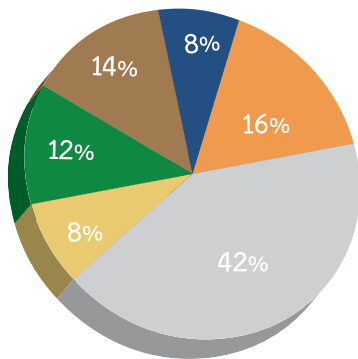
เป้าหมาย

200201

หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติกำหนดกรอบการพัฒนาประเทศที่มีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายที่ต้องบรรลุที่ชัดเจน การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติจึงเป็นการดำเนินงานเพื่อประชาชนและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างแท้จริง อยู่บนพื้นฐานของการบริหารจัดการการเงินการคลังระดับมหภาคที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลให้การบริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐมีประสิทธิภาพ คุณภาพ น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของประชาชน ซึ่งการมีระบบฐานข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ การแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และการจัดสรรงบประมาณตามกรอบการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม

สัดส่วนโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านต่างๆ



1. ความมั่นคง
2. การสร้างความสามารถในการแข่งขัน
3. การพัฒนาและเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์
4. การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
5. การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย การดำเนินงานของภาครัฐที่บรรลุผลสัมฤทธิ์ พิจารณาจากร้อยละของโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งสะท้อนจากการเทียบเคียงข้อมูลร้อยละของโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ที่สะท้อนจากข้อมูลจำนวนโครงการที่หน่วยงานของรัฐนำเข้าระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR) โดยในปี 2562 หน่วยงานระดับกระทรวงทุกกระทรวงรายงานการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติทั้งหมด ประมาณ 40,000 โครงการ โดยสัดส่วนโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง คิดเป็นร้อยละ 8 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ร้อยละ 16 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 42 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ร้อยละ 8 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 12 และการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 14 นอกจากนี้ การบริหารจัดการการเงินการคลังที่มีประสิทธิภาพ สะท้อนผ่านสัดส่วนหนี้สาธารณะคงค้างพบว่า ปี 2561 มีสัดส่วนปรับเพิ่มเล็กน้อยเป็น ร้อยละ 41.82 ของ GDP จากร้อยละ 41.23 ในปี 2560 แต่ยังคงเป็นไปตามเป้าหมายที่ไม่เกิน ร้อยละ 60

การดำเนินการที่ผ่านมา หน่วยงานของรัฐได้นำยุทธศาสตร์ชาติมาเป็นกรอบในการจัดทำแผนงาน/โครงการที่เพื่อเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2560 – 2562 ขณะเดียวกัน ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 เพื่อกำกับการบริหารการเงินการคลังของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และรักษาวินัยการเงินการคลังอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ มีการพัฒนาระบบ eMENSCR เพื่อเป็นกลไกหลักในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติของหน่วยงานของรัฐที่ง่ายต่อการเข้าถึง ไม่เป็นภาระกับหน่วยงาน สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และประมวลผลการจัดทำนโยบายบนหลักฐานเชิงประจักษ์ได้อย่างครอบคลุมทุกมิติการพัฒนา

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย หลายหน่วยงานของรัฐยังมีข้อจำกัดในการแปลงเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติ รวมทั้งเป้าหมายและแนวทางของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในประเด็นที่เกี่ยวข้องไปสู่การจัดทำโครงการ/การดำเนินงานภายใต้หลักการความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship: XYZ) ส่งผลต่อความสามารถในวิเคราะห์การมีส่วนสนับสนุนของโครงการในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของแผนแม่บท ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการบูรณาการเฝ้าระวังและติดตามเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การเงิน และการคลังอย่างเป็นระบบระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานของรัฐทุกระดับโดยเฉพาะหน่วยงานเจ้าภาพขับเคลื่อนแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในระดับ (1) ประเด็นแผนแม่บท (2) เป้าหมายระดับประเด็นของแผนแม่บทฯ และ (3) เป้าหมายระดับแผนย่อยของแผนแม่บทฯ ต้องเร่งดำเนินการให้เกิดการแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติผ่านโครงการ/การดำเนินการ อย่างบูรณาการตามหลักความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship : XYZ) และควรเร่งให้เกิดการเชื่อมโยงระบบการจัดสรรงบประมาณเข้ากับระบบ eMENSCR ให้สามารถติดตามและเร่งรัดการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณได้ตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ รวมทั้งควรพัฒนาช่องทางให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและระเบียบวิธีการรูปแบบใหม่ ๆ ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของโครงการ/การดำเนินการที่สามารถสะท้อนการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์ชาติที่มีความคุ้มค่าการใช้งบประมาณได้อย่างแท้จริง และควรพัฒนาระบบการเตือนภัยทางเศรษฐกิจ การเงิน และการคลังโดยการบูรณาการฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดทำนโยบายเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การเงิน และการคลังภายใต้บริบทการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว บูรณาการหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการคลังให้เป็นกลไกในการติดตามและรักษาเสถียรภาพ ตลอดจนตรวจสอบการแก้ไขปัญหาให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

แผนแม่บทย่อย การปรับสมดุลภาครัฐ

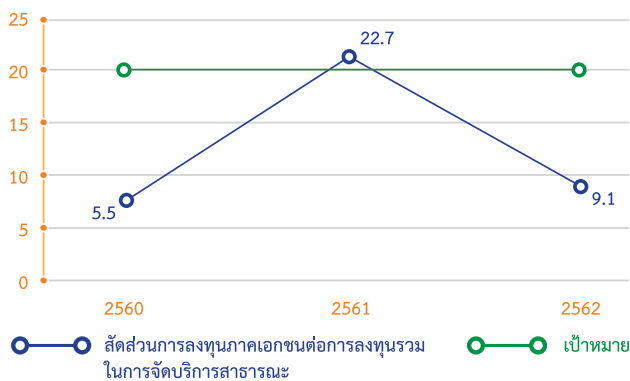
เป้าหมาย

200301

เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วม ในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรม สาธารณะอย่างเหมาะสม

ภาคีการพัฒนาและภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมมีข้อมูลและความเข้าใจในบริบทการพัฒนาในระดับพื้นที่ การที่ภาคส่วนต่าง ๆ สามารถมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะจะทำให้การบริการสาธารณะมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างแท้จริง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ และระดับการบริการของภาครัฐให้กับประชาชนในภาพรวม โดยความเข้มแข็ง และความพร้อมของเครือข่ายของภาคีต่าง ๆ ความชัดเจนในบทบาทของภาคีการพัฒนา กลไกและหลักเกณฑ์ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และการทบทวนบทบาทภารกิจของภาครัฐส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น อย่างเหมาะสม จะปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ทุกภาคมีโอกาสดำเนินการมีส่วนร่วมในการจัดสรรบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น

สัดส่วนการลงทุนภาคเอกชนต่อการลงทุนรวมในการจัดบริการสาธารณะ



สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดข้างต้นประเมินจากระดับความสำเร็จในการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการบริการสาธารณะ โดยพิจารณาเทียบเคียงจากข้อมูลการลงทุนในการบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนร่วมลงทุนกับภาครัฐ พบว่า ในปี 2560 มีสัดส่วนการลงทุนของภาคเอกชนต่อการลงทุนรวมในการจัดบริการสาธารณะอยู่ที่ร้อยละ 5.5 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 22.7 ในปี 2561 และอยู่ที่ร้อยละ 9.1 ในปี 2562 โดยเฉลี่ยทั้ง 3 ปี อยู่ที่ร้อยละ 12.5 โดยโครงการลงทุนที่ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม

ส่วนมากอยู่ในรูปแบบโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ สะท้อนให้เห็นถึงการเปิดโอกาสของภาครัฐในการให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะของประเทศ

การดำเนินการที่ผ่านมา การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายในช่วงปี 2561 – 2562 ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินของหน่วยงานส่วนกลางที่เป็นการร่วมลงทุนของภาคเอกชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก อาทิ โครงการส่วนต่อขยายรถไฟฟ้า โครงการพัฒนาทางหลวงตามพื้นที่ต่าง ๆ และโครงการพัฒนาศูนย์การขนส่ง ซึ่งครอบคลุมกระบวนการการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ร่วมด้วย อาทิ การรับฟังความคิดเห็นก่อนการจัดทำและประกอบการดำเนินโครงการเพื่อนำไปประกอบการออกแบบและพัฒนาโครงการให้มีความสอดคล้องของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ นอกจากการดำเนินงานในลักษณะการร่วมลงทุนกับภาครัฐดังกล่าว ยังมีการดำเนินการอื่น ๆ ที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนเป้าหมายที่กำหนด อาทิ การจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชน การจัดบริการด้านสาธารณสุขของภาคเอกชน และการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมาย ภาคส่วนต่าง ๆ ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและบทบาทของตนเองในการจัดให้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการเข้าร่วมการจัดบริการ กิจกรรม หรือการร่วมลงทุนกับภาครัฐ รวมทั้งกลไก วิธีการ และกระบวนการดำเนินการที่ค่อนข้างซับซ้อนของภาครัฐ ทำให้การดำเนินการพัฒนาเกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ อาทิ กระบวนการสำรวจและประกวดราคา การจัดสรรกรรมสิทธิ์ที่ดิน เพื่อดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากนี้ การดำเนินจัดหาบริการสาธารณะในรูปแบบการร่วมลงทุนของภาคเอกชนที่ผ่านมาเป็นการดำเนินการในระบบคมนาคมขนส่งเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ควรเร่งดำเนินการกำหนดความชัดเจนในบทบาทและอำนาจหน้าที่ของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่น ๆ และเพิ่มรูปแบบ ช่องทาง และวิธีการการมีส่วนร่วมในการจัดสรรบริการสาธารณะ รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมการขยายขอบเขตการดำเนินการให้ครอบคลุมการบริการสาธารณะในมิติอื่น ๆ ตามความต้องการและบริบทการพัฒนาของแต่ละพื้นที่ โดยอาจจัดเวทีหรือแพลตฟอร์มกลางในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้มแข็งให้เครือข่ายการพัฒนาที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการจัดบริการและกิจกรรมสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการต่อกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง อาทิ การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อการมีส่วนร่วม โดยการจัดกิจกรรมแฮกกาธอน (Hackathon) ให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเชิงนโยบายในการจัดการและแก้ไขปัญหาได้ตามบริบทและความเหมาะสม ผลักดันรูปแบบการมีส่วนร่วมในการจัดบริการด้านอื่น ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม อาทิ การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนในการกำหนดหลักสูตรและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการด้านการศึกษาและบริการสาธารณะสุขในพื้นที่



แผนแม่บทย่อย การปรับสมดุลภาครัฐ

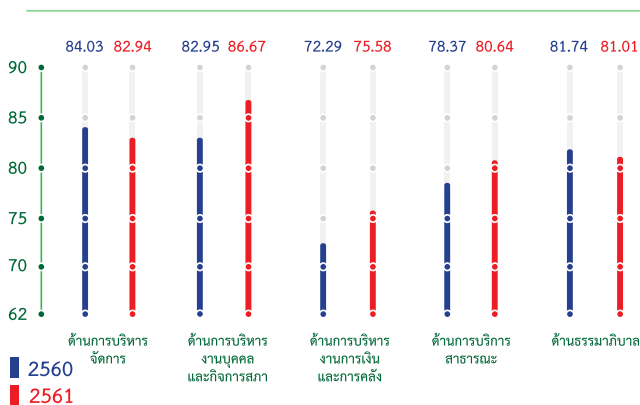
เป้าหมาย

200302

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมี สมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัด บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้ กับประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาพื้นที่และชุมชน หากได้รับการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะให้มีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานการให้บริการ และมีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่มากขึ้น จะทำให้การบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการเชิงพื้นที่ได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้การบริหารจัดการภาครัฐในภาพรวมมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ซึ่งการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถมีสมรรถนะและความทันสมัยได้จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ระบบการบริหารงานบุคลากรที่เป็นธรรม ประสิทธิภาพการจัดการระบบการเงินการคลัง และบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการเชิงพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม

กราฟแสดงการประเมิน LPA ประจำปี 2560-2561



ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย เป้าหมายข้างต้นประเมินจากค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเทียบเคียงได้จากการพิจารณาผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำไปใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติราชการและการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชน พบว่า ปี 2561 มีผลการประเมิน LPA อยู่ที่ร้อยละ 80.70 ดีขึ้นจากปี 2560

(ร้อยละ 79.41) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินในรายละเอียด พบว่า ในปี 2561 ด้านการบริหารจัดการและด้านธรรมาภิบาลได้รับผลการประเมินลดลงจากปีที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยด้านที่ได้รับการประเมินสูงสุดคือด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (ร้อยละ 85.67) ขณะที่ด้านการบริหารงานการเงินและการคลังได้รับการประเมินน้อยสุด (ร้อยละ 74.58)

การดำเนินการที่ผ่านมา ที่ผ่านมาได้มีการจัดทำและปรับปรุงแก้ไขระเบียบกระทรวงมหาดไทยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทั้งหมด 7 ฉบับ มีผลบังคับใช้แล้ว 5 ฉบับ ได้แก่ (1) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยเงินบำรุงโรงพยาบาลและหน่วยบริการสาธารณสุขขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 (2) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 (3) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 (4) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยรายจ่ายเกี่ยวกับทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษา และการให้ความช่วยเหลือนักเรียน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2561 และ (5) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำประกันภัยทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 ขณะที่สำนักนายกรัฐมนตรีจัดทำโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำร่อง เพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจและการยกระดับขีดความสามารถของ อปท. ในภารกิจด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และโปร่งใสตรวจสอบได้ด้วยรูปแบบการกำกับดูแลโดยชุมชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับปัจจัยการบริหารจัดการที่โปร่งใส และประสิทธิภาพการจัดการระบบการเงินการคลังซึ่งส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าผลการประเมิน LPA จะสะท้อนได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะเพิ่มขึ้นและสามารถจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดได้เกือบทุกแห่งทั่วประเทศ และมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่การดำเนินงาน อปท. อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการการเงินการคลังของ อปท. ยังมีข้อจำกัด เนื่องจาก

ความซับซ้อนของระบบงบประมาณที่ส่งผลต่อการบริหารงานภายใน อปท. ในหลาย ๆ พื้นที่ ทั้งในด้านการจัดสรรบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล และการพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาล ส่งผลต่อความสามารถและศักยภาพของ อปท. ในการบริการสาธารณะได้อย่างเต็มศักยภาพครอบคลุมทุกด้านและทุกกลุ่มประชากร และในการตอบสนองต่อความต้องการเชิงพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้ง อปท. บางพื้นที่ยังมีข้อจำกัดในการบริหารจัดการและวางแผนการจัดบริการสาธารณะการล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพ และยังมีความท้าทายเรื่องการบูรณาการบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้างสมรรถนะและสร้างความทันสมัยของ อปท. แต่ละแห่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย การเพิ่มสมรรถนะในการดำเนินงานและการสร้างความทันสมัยในการจัดสรรบริการของ อปท. ต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมทั้งการติดตามตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะการส่งเสริมการทำงานในลักษณะของเครือข่ายที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วมที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นเพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการบริหารการเงินการคลังที่เหมาะสมกับบริบทแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ



แผนแม่บทย่อย การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ

เป้าหมาย

200401

ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว

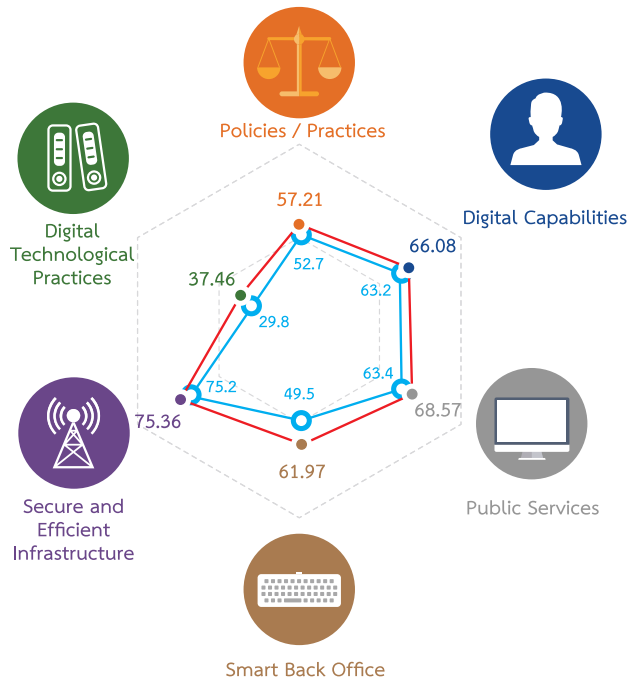
หน่วยงานของรัฐที่มีขีดสมรรถนะสูง จะสามารถนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทำให้การจัดการบริการประชาชนเป็นการดำเนินงานบนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์และสอดคล้องความต้องการของประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้ภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากลเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ในการพัฒนาขีดสมรรถนะของภาครัฐให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลต้องมีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมมาในการดำเนินงานของภาครัฐ และการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย สมรรถนะของภาครัฐที่เทียบเท่ามาตรฐานสากล พิจารณาจาก (1) ระดับ Digital Maturity Model (Gartner) และ (2) สัดส่วนของหน่วยงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างสูง ที่สะท้อนจากการเทียบเคียงข้อมูลผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมทั้งหมด 323 หน่วยงานในปี 2562 มีคะแนนภาพรวมเท่ากับ 64.60 คะแนนจาก 100 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2561 (59.9 คะแนน) โดยมีการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดยังคงเป็นข้อจำกัดสำคัญของหลายหน่วยงาน นอกจากนี้ ข้อมูลผลการสำรวจระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล พบว่า ระดับวุฒิภาวะ (Maturity) ของรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐของประเทศใน ปี 2562 อยู่ที่ระดับ 1.24 จากทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งน้อยกว่าค่าเป้าหมายในปี 2565 (ระดับ 2) ในระดับเสี่ยง โดยมีสาเหตุคือความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้อย่าง

สมบูรณ์แบบในธุรกิจหลัก (Core Business) การกำหนดทิศทางและนโยบายขององค์กร และวิสัยทัศน์ของผู้บริการในการเล็งเห็นความสำคัญของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงาน และคุณภาพของข้อมูลซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ

ผลสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานระดับกรม

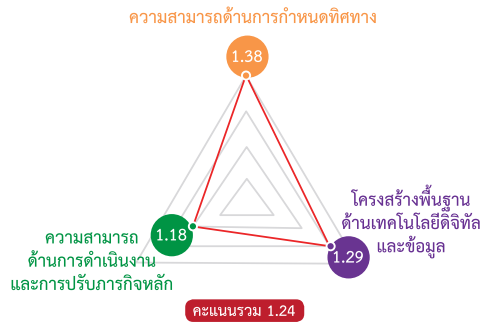
📈 ปี 2562 คะแนนรวม 64.60 📉 ปี 2561 คะแนนรวม 59.9



ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

200401

ผลการสำรวจระดับความพร้อม และวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล



ที่มา: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

การดำเนินการที่ผ่านมา หน่วยงานของรัฐได้มีการดำเนินการภายใต้เป้าหมายที่กำหนด โดยเน้นการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อาทิ โครงการพัฒนาและวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อพัฒนาระบบคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี การป้องกันและปราบปราม และสารสนเทศเพื่อการบริหารงานภายในองค์กร โครงการพัฒนาระบบและบริการภูมิสารสนเทศกลางของประเทศ โดยการรวบรวมและเชื่อมโยงชุดข้อมูลภูมิศาสตร์พื้นฐาน (Fundamental Geographic Data Set หรือ FGDS) (77 จังหวัด) ขณะที่หลายหน่วยงานได้ดำเนินการปรับรูปแบบการให้บริการจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ อาทิ โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบรับชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลการยื่นงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพรองรับจำนวนนิติบุคคลที่ยื่นงบการเงินเพิ่มขึ้น โครงการส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ เพื่อให้การพัฒนาระบบการให้บริการมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย มีความง่ายในการดำเนินธุรกิจ และเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมีการศึกษาแนวทางการปรับบทบาทและภารกิจของส่วนราชการ

รูปแบบเฉพาะที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และยืดหยุ่นคล่องตัวมากขึ้น รวมถึงศึกษาเพื่อปรับปรุงหลักการจำแนกประเภทหน่วยงานของรัฐเพื่อให้มีความทันสมัยและครอบคลุมกับทุกหน่วยงานของรัฐ

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าหน่วยของรัฐจะให้ความสำคัญกับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารองค์กรมากขึ้น แต่หลายหน่วยงานในหลายพื้นที่ยังมีข้อจำกัดในด้านความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินงานในรูปแบบใหม่ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากข้อจำกัดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และโครงสร้างองค์กรที่อาจไม่เอื้ออำนวยต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน รวมทั้งทักษะและทัศนคติของบุคลากรภาครัฐทุกระดับยังให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและการให้บริการในรูปแบบเดิมที่เน้นเอกสาร

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายในปี 2565 ควรนำร่องสร้างองค์กรอัจฉริยะต้นแบบที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการภายในหน่วยงานและสามารถเชื่อมโยงการทำงานในรูปแบบดิจิทัลเข้ากับการดำเนินงานภารกิจประจำ และการบริการประชาชนได้อย่างไร้รอยต่อ รวมทั้ง ควรสร้างมาตรฐานกลางเพื่ออำนวยความสะดวกการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน อาทิ การปรับกฎหมายให้สอดคล้องและรองรับการดำเนินงานที่ปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล และต้องเร่งปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของบุคลากรภาครัฐในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติให้มีมุมมองและทัศนคติที่ดีต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ตระหนักถึงความสำคัญของการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้สำหรับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ (Digital Literacy) ให้สามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างรอบรู้ เท้าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



แผนแม่บทย่อย การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

เป้าหมาย

200501

บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงาน เพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ

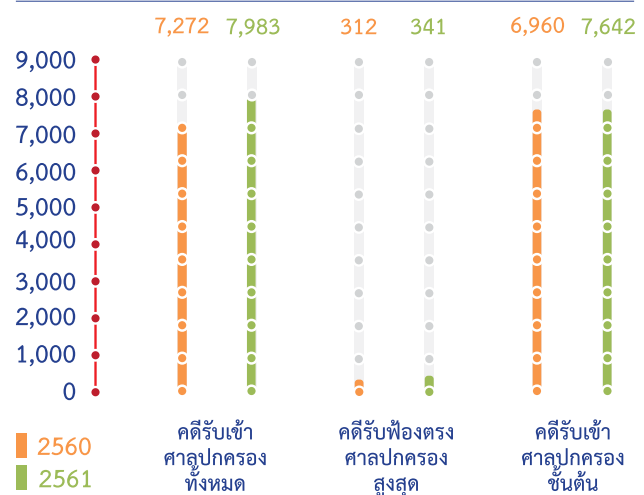
เนื่องจากบุคลากรภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินการและจัดสรรบริการสาธารณะ รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินงานและพัฒนาให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรภาครัฐจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพและส่งผลให้สามารถจัดสรรบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจะต้องสร้างการจ้างงานในภาครัฐที่มีรูปแบบที่หลากหลายและเหมาะสมกับลักษณะของงาน สร้างผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และมุ่งผลสัมฤทธิ์ สร้างและบ่มเพาะวัฒนธรรมและระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรที่ยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย บุคลากรภาครัฐที่มีคุณสมบัติตามเป้าหมายที่กำหนด พิจารณาจากดัชนีความผูกพันของบุคลากรภาครัฐและสัดส่วนเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดกฎหมายลดลง ซึ่งสามารถเทียบเคียงได้จากข้อมูลจำนวนคดีในความรับผิดชอบของศาลปกครองที่แสดงให้เห็นถึงการมีมูลความผิดในการดำเนินงานหรือการใช้อำนาจในทางมิชอบของบุคลากรภาครัฐ โดยในปีงบประมาณ 2560 พบว่า ศาลปกครองมีคดีรับเข้าทั้งหมด 7,272 คดี แบ่งเป็นคดีฟ้องตรงในศาลปกครองสูงสุด 312 คดี และคดีรับเข้าของศาลปกครองชั้นต้น 6,960 คดี ในขณะที่ปีงบประมาณ 2561 ศาลปกครองมีคดีรับเข้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 7,983 คดี โดยเพิ่มขึ้นถึง 684 คดี หรือประมาณร้อยละ 9.7 โดยแบ่งเป็นคดีฟ้องตรงศาลปกครองสูงสุด 341 คดี และคดีรับเข้าของศาลปกครองชั้นต้น 7,642 คดี แสดงให้เห็นถึงความท้าทายในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว

การดำเนินการที่ผ่านมา การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายในช่วงปี 2560 - 2561 ส่วนมากเป็นการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีขีดสมรรถนะ

ในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ด้านภาษาและการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐให้สามารถปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาปัจจุบันและแนวโน้มการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเป็นภารกิจการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการอบรมและศึกษาดูงาน ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างและบ่มเพาะวัฒนธรรม

จำนวนคดีในความรับผิดชอบของศาลปกครอง ปี 2560-2561



ที่มา: ศาลปกครอง และสำนักงานศาลปกครอง



และระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรที่ยืดหยุ่น และคล่องตัวอันเป็นปัจจัยสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าหน่วยงานของรัฐจะดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ หน่วยงานบางส่วนยังมีข้อจำกัดในการหารูปแบบ กลไก และวิธีการพัฒนา/ปรับกระบวนการที่ที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละช่วงวัยในการปลูกฝังค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนให้เกิดขึ้นกับทุกคน อีกทั้งความซับซ้อนและความรัดกุมของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของบุคลากรภาครัฐที่มีจำนวนมาก ส่งผลต่อการทำความเข้าใจและการตีความเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจนและปราศจากดุลยพินิจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาบุคลากรภาครัฐในระยะต่อไปควรมีรูปแบบและวิธีการที่เจาะจงและเหมาะสมกับความต้องการเชิงฐานสมรรถนะ

ของบุคลากรแต่ละช่วงวัยและอายุราชการ รวมทั้งต้องสร้างความเชื่อในคุณค่าของคนของบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจวิธีการและแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นธรรม และปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายใต้ระเบียบและข้อกฎหมายที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และดำเนินการให้บุคลากรภาครัฐมีความตระหนักถึงบทบาทในการเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยจัดสรรบริการสาธารณะและอำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง ผ่านการนำนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในรูปแบบใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมและจัดการองค์ความรู้และทักษะอย่างเป็นระบบสำหรับการเตรียมความพร้อมผู้นำและผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ เพิ่มความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการบริหารงานบุคคล