



20

การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ



“ภาครัฐทันสมัย มีประสิทธิภาพ บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส บุคลากรภาครัฐมีความเป็นมืออาชีพ มุ่งพัฒนาภายใต้หลักการ ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

ยุทธศาสตร์ชาติ
นำชาติพัฒนา



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

การประเมินผลลัพธ์การดำเนินการที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

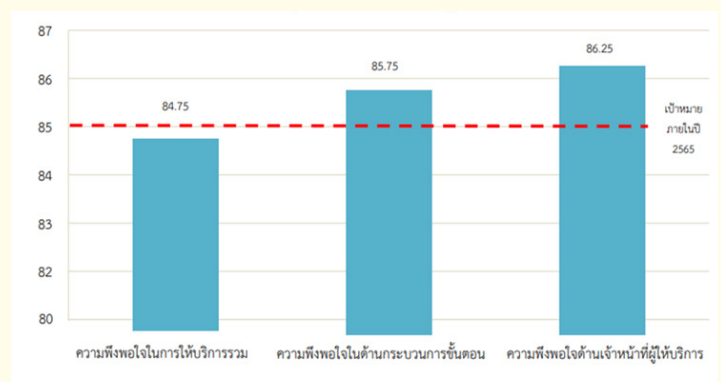
200001

ปี 2562

ปี 2563

(1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ พิจารณาจากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ในปี 2562 พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานรัฐอยู่ที่ระดับร้อยละ 84.75 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565 (ร้อยละ 85) จำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนร้อยละ 85.75 สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มสมรรถนะของภาครัฐในการดำเนินการยกระดับการให้บริการประชาชนโดยพัฒนาช่องทางการรับบริการที่รวดเร็วและง่ายขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉิน เช่น ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ภาครัฐมีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลที่สะดวกและตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้น และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.25 สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการภาครัฐที่สามารถสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่รับบริการได้อย่างทันทีทันใด และแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยเท่าเทียมกันอย่างรอบคอบ มุ่งมั่น เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ในปี 2562



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



200002

ปี 2562

ปี 2563

(2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ประเมินจากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งจัดทำทุก ๆ 2 ปี ทั้งนี้ จากการพิจารณาการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลโดยองค์การสหประชาชาติ พบว่า ปี 2563 ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 57 ปรับตัวดีขึ้น 16 อันดับจากปี 2561 จาก 193 ประเทศทั่วโลก โดยมีประเทศเดนมาร์ก เป็นประเทศอันดับที่ 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ 0.9758 ทั้งนี้ ประเทศไทยได้รับการประเมินให้มียุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (OSI) ที่ได้คะแนนเท่ากับ 0.7941 ปรับดีขึ้น

ในปี 2561 ที่ได้คะแนน 0.6389 ค่าคะแนน ด้านโครงสร้างคมนาคม (Telecommunications Infrastructure Index : TII) เท่ากับ 0.7004 จากคะแนน 0.5338 ในปี 2561 และด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Index : HCI) เท่ากับ 0.7751 มีคะแนนปรับลดเพียงเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านการให้บริการดิจิทัลภาครัฐที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมากขึ้น และการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชน จาก 0.7903 ในปี 2561 ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบในระดับภูมิภาค ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 3 ของประเทศอาเซียน ปรับตัวดีขึ้น 1 อันดับจากปี 2561 โดยมีประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศอันดับที่ 1 (อันดับที่ 11 ของโลก และมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.9150) แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐในระยะที่หนึ่ง ซึ่งได้กำหนดให้ประเทศไทยต้องอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลสูงสุด 60 อันดับแรกภายในปี 2565 อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายแสดงความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในเวทีสากล ซึ่งระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดอย่างชัดเจนนี้ เกิดจากความร่วมมือและความพยายามของทุกหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลตามนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่วางไว้ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสานข้อมูลกับ UN อย่างใกล้ชิด





การดำเนินการเพื่อการบรรลุเป้าหมายประเด็น (1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีประเด็นท้าทายที่จำเป็นต้องเร่งแก้ไข อาทิ การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ให้มีความสามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าการให้บริการได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการของประชาชนในประเทศ สำหรับประเด็น (2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ที่ได้มีการบรรลุเป้าหมายภายในปี 2565 แล้วนั้น ทั้งนี้ เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปสู่การพัฒนาดิจิทัลในระดับที่สูงขึ้นในห้วงระยะเวลาต่อไปในปี 2566 ภาครัฐไทยต้องตระหนักถึงภารกิจด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐที่ยังคงต้องเร่งดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและภาครัฐกิจภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในยุคการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) อย่างมีประสิทธิภาพ





แผนแม่บทฯ ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

ประกอบด้วย 6 เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย ซึ่งมีสถานะ การบรรลุเป้าหมาย ดังนี้

รหัส	เป้าหมายแผน	สถานะ การบรรลุเป้าหมาย	
		ปี 2562	ปี 2563
200101	งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ปรับเปลี่ยนกระบวนการงานบริการภาครัฐให้เป็นดิจิทัลจำนวน 2,180 กระบวนการ โดยในปี 2563 มีกระบวนการบริการประชาชนของภาครัฐที่ได้รับการปรับให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลจำนวน 280 กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ งานบริการเพื่อประชาชนจำนวน 52 กระบวนการ งานบริการด้านแรงงานจำนวน 12 กระบวนการ และงานบริการผู้ประกอบการธุรกิจ/SMEs จำนวน 216 กระบวนการเพิ่มขึ้นจาก 238 กระบวนการในปี 2562 โดยได้ดำเนินการไปเพียงร้อยละ 12.84 ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมายขั้นวิกฤติ	2562	2563
200201	หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 มีแผนงาน/โครงการภายใต้ 15 ประเด็นเร่งด่วนของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติครบถ้วน โดยในปี 2563 พบว่า มีหน่วยงานระดับกระทรวงทุกกระทรวงรายงานการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติทั้งหมด จำนวน 20,923 โครงการ ส่งผลให้สามารถวิเคราะห์และประมวลผลการจัดทำนโยบายบนหลักฐานเชิงประจักษ์ได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับเสี่ยง	2562	2563
200301	เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ระดับความสำเร็จในการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการบริการสาธารณะไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 โดยในปี 2563 ประเทศไทย มีสัดส่วนการลงทุนของภาคเอกชนต่อการลงทุนรวมในการจัดบริการสาธารณะ อยู่ที่ร้อยละ 10.7 เทียบกับค่าเป้าหมายร้อยละ 20 ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมาย	2562	2563



รหัส

เป้าหมายแผนแม่บทย่อย

สถานะ
การบรรลุเป้าหมาย

ปี 2562

ปี 2563

200302

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

2562

2563

โดยในปี 2562 พบว่า มีผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 77.95 ซึ่งอยู่ในระดับดีและผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่ร้อยละ 60 รวมทั้งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ร้อยละ 70 ตามวิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินสูงสุด 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาอยู่ที่ร้อยละ 88.75 และด้านธรรมาภิบาล อยู่ที่ร้อยละ 83.73 ซึ่งทำให้สามารถบรรลุค่าเป้าหมายได้

200401

ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ระดับ Digital Government Maturity Model (Gartner) อยู่ในระดับ 2 และสัดส่วนของหน่วยงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างสูงตามเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

2562

2563

ซึ่งเทียบเคียงจากข้อมูลการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานภาครัฐ พบว่าในปี 2561 มีคะแนนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็น 68.1 คะแนนเพิ่มขึ้นจาก 64.5 คะแนนในปี 2559 แต่ยังคงอยู่ในอันดับเดิม คือ อันดับที่ 21 ของโลก และอันดับ 2 ของอาเซียน ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับเสี่ยง



รหัส

เป้าหมายแผน

สถานะ
การบรรลุเป้าหมาย

ปี 2562

ปี 2563

200501

บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ดัชนีความผูกพันของบุคลากรภาครัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และสัดส่วนเจ้าหน้าที่รัฐที่กระทำผิดกฎหมายลดลง ลดลงร้อยละ 20

2562

2563

ซึ่งเทียบเคียงจากข้อมูลจำนวนคดีในความรับผิดชอบของศาลปกครอง ที่แสดงให้เห็นถึงการมีมูลความผิดในการดำเนินงานหรือการใช้อำนาจในทางมิชอบของบุคลากรภาครัฐ พบว่า ในปี 2563 ศาลปกครองมีคดีรับเข้าเป็นจำนวน 5,759 คดี ลดลงร้อยละ 31 จากปี 2562 ที่ศาลปกครองมีคดีรับเข้าทั้งหมด 8,331 คดี ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมาย โดยหากเทียบเคียงกับข้อมูลสถิติการรับฟ้องคดีของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) พบว่า ในปี 2563 การรับฟ้องคดีการทุจริตประพฤติดมิชอบของข้าราชการ มีจำนวน 1,374 คดี ลดลงร้อยละ 33 จากปี 2562 ที่มีจำนวน 2,045 คดี ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับ **ต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับเสี่ยง**





ปี 2562

ปี 2563

แผนแม่บทย่อย

การพัฒนาบริการประชาชน

เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย

200101

งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น

ค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565

ปรับเปลี่ยนกระบวนการงานบริการภาครัฐให้เป็นดิจิทัลจำนวน 2,180 กระบวนการ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับการให้บริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 ที่รัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างปกติ บริการภาครัฐดิจิทัลจะช่วยทำให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลนำเข้ามาใช้ในการสื่อสารและการส่งผ่านความช่วยเหลือจากภาครัฐไปยังประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างไรก็ดี ภาครัฐจำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล พร้อมกับสร้างความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การเข้าถึงของประชาชน และความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเป็นดิจิทัล การเชื่อมโยงและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ การพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรและการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน เพื่อให้การบริการภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น



สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) รายงานว่า ในปี 2563 มีกระบวนการบริการประชาชนของภาครัฐที่ได้รับการปรับให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลจำนวน 280 กระบวนการ ซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการออกเป็น 3 กลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ งานบริการเพื่อประชาชนจำนวน 52 กระบวนการ งานบริการด้านแรงงานจำนวน 12 กระบวนการ และงานบริการผู้ประกอบการธุรกิจ/ SMEs จำนวน 216 กระบวนการเพิ่มขึ้นจาก 238 กระบวนการในปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม ในปี 2565 ได้มีการตั้งเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เป็นดิจิทัลจำนวน 2,180 กระบวนการ ซึ่งในปัจจุบันได้ดำเนินการไปเพียงร้อยละ 12.84

การดำเนินการที่ผ่านมา

ในปี 2563 สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้มีความร่วมมือในการพัฒนาแอปพลิเคชัน CITIZENinfo เพื่อเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐและรับฟังความพึงพอใจของประชาชน อาทิ การตรวจสอบรายชื่อหน่วยงานที่ยกเลิกการใช้นโยบายเอกสารในการติดต่อราชการ การค้นหาจุดการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่องทางดิจิทัลได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการของภาครัฐ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการจัดทำมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและการให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19) และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 ซึ่งมาตรการดังกล่าวได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการงานอนุมัติ อนุญาต รับรอง จดแจ้ง หรือจดทะเบียนตามกฎหมายผ่านระบบ e-Service ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่สามารถให้บริการผ่านระบบ e-Service ได้นั้น ให้ใช้ช่องทางการรับส่งเอกสารช่องทางอื่น ๆ แทนการให้ประชาชนเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง โดยให้ถือว่าเอกสารหลักฐานที่รับส่งผ่านช่องทางดังกล่าวเป็นหลักฐานโดยชอบตามกฎหมายไปพลางก่อนและหากมีความจำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนหรือใช้เอกสารต้นฉบับ ให้ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถยืนยันตัวตนหรือแสดงเอกสารต้นฉบับ ณ จุดให้บริการของรัฐหลังจากสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

ประชาชนส่วนมากยังมีความมั่นใจในการทำธุรกรรมในรูปแบบดั้งเดิมมากกว่าการเข้ารับบริการจากภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล เนื่องจากในทางปฏิบัติการทำธุรกรรมบางประเภทยังจำเป็นต้องใช้เอกสารต้นฉบับจากทางภาครัฐ ทั้งนี้ นอกจากการขยายความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการจากภาครัฐได้แล้วนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องสร้างทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ให้กับเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน เพื่อที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุด อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการภาครัฐมาเป็นรูปแบบดิจิทัลทั้งหมดนั้น จะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มเปราะบางหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมที่อาจจะไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่จะใช้ในการรับบริการจากภาครัฐ



ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

หน่วยงานภาครัฐควรขยายการบริการในรูปแบบดิจิทัล ให้มีความครอบคลุมกับการให้บริการในทุกรูปแบบ โดยอาจเริ่มจากการให้บริการที่มีขั้นตอนและความซับซ้อนน้อยก่อนที่จะขยายขอบเขตการให้บริการไปยังการบริการที่มีขั้นตอนและความซับซ้อนมากขึ้น เร่งรัดงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น งานทะเบียนราษฎร พร้อมทั้งการปรับแนวทางให้บริการดิจิทัลมีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงควรเร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การเชื่อมต่อแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ และออกกฎระเบียบที่รองรับการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัล อย่างบูรณาการโดยยึดประชาชนเป็นหลัก เพื่อยกระดับ

ศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประเทศไทย ลดความคลาดเคลื่อนและซ้ำซ้อนของประชาชน โดยภาครัฐอาจจัดทำชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านชุดเดียวกันสำหรับประชาชนในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนในการยืนยันตัวตนและลดภาระให้กับประชาชนในการบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการดำเนินนโยบายอีกทั้ง ภาครัฐควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเปลี่ยนมาใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล อาทิ การปรับลดค่าธรรมเนียมสำหรับผู้เข้าใช้บริการในระบบดิจิทัลให้ต่ำกว่าการเข้ารับบริการตามปกติการเข้ารับบริการนอกเวลาราชการ



การบริหารจัดการการเงินการคลัง

เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย

200201

หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ

ค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565

มีแผนงาน/โครงการภายใต้ 15 ประเด็นเร่งด่วนของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติครบถ้วน

การแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการการเงินการคลังระดับมหภาคที่ต้องอยู่บนพื้นฐานของการบริหารที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คุณภาพ น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของประชาชน อีกทั้งยังต้องมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยง ความไม่แน่นอน และสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบวินัยการเงินการคลังเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางการเงินการคลังของประเทศ อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีความเข้าใจของหน่วยงานในการแปลงเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการบูรณาการการเฝ้าระวังและติดตามเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การเงิน และการคลังอย่างเป็นระบบถือว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรมจำเป็นต้องมุ่งเน้นการดำเนินการที่สอดคล้องกับปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ อาทิ การมีข้อมูลที่สะท้อนสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อใช้ประกอบการวางแผน การบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน การมีกลไกและช่องทางที่เอื้อให้เกิดการบูรณาการการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเป้าหมาย การมีกฎหมายที่เอื้อ การมีส่วนร่วมของทุกภาคการพัฒนา



สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

ในช่วงปีงบประมาณ 2563 สำนักงานประมาณได้นำเป้าหมายการพัฒนามากำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี รวมทั้งหน่วยงานของรัฐได้นำยุทธศาสตร์ชาติมาเป็นกรอบในการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2563 และให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาในแต่ละด้าน หากพิจารณาจากร้อยละโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติที่หน่วยงานภาครัฐนำเข้าระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR) ในปี 2563 พบว่าหน่วยงานระดับกระทรวงทุกกระทรวง รายงานการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติทั้งหมดจำนวน 20,923 โครงการ ส่งผลให้สามารถวิเคราะห์และประมวลผลการจัดทำนโยบายบนหลักฐานเชิงประจักษ์ได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ นอกจากนี้ สศช. ในฐานะสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐต้องมองเป้าหมายการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่ สศช. เสนอเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 ซึ่งการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติได้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติตามหลักความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship : XYZ)

ทั้งนี้ ทุกหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการจัดทำโครงการ/การดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป ประกอบกับการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีและการประสานนโยบายการเงินการคลังต้องคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจของประเทศ การจัดเก็บรายได้แผ่นดิน ความจำเป็นด้านการใช้จ่าย ฐานะทางการคลัง การบริหารหนี้สาธารณะ ภายใต้กรอบวินัยการเงินการคลัง พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้รัฐต้องรักษาวินัยในกิจการที่เกี่ยวกับเงินแผ่นดินตามกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐอย่างเคร่งครัด ซึ่งในปี 2563 ภาครัฐมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มการใช้จ่ายและดำเนินนโยบายทางการคลังเพื่อช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนกลุ่มต่าง ๆ และดูแลภาคเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 อย่างเร่งด่วน โดยมีระบบ ThaiME สำหรับติดตามการใช้จ่ายเงินกู้ พระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไข เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดดังกล่าว โดยพบว่าสามารถบริหารจัดการการเงินการคลังให้อยู่ภายใต้กรอบวินัยการเงินการคลัง โดยมีสัดส่วนหนี้สาธารณะคงค้างในปี 2563 ร้อยละ 49.35 ของ GDP เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 41.10 ในปี 2562 และยังอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามวินัยการเงินการคลังของรัฐที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 60



ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

การระบาดและความไม่แน่นอนของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การชะลอตัวของเศรษฐกิจและการค้าโลก เป็นความท้าทายสำหรับการบริหารจัดการนโยบายการเงินการคลังให้อยู่ภายใต้กรอบวินัยการเงินการคลังที่เหมาะสม นอกจากนี้ หน่วยงานเจ้าภาพแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติระดับต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมองเป้าหมายการพัฒนาของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นกรอบการดำเนินงาน และการปฏิบัติการร่วมกันอย่างบูรณาการ เพื่อให้การดำเนินงานไม่มีความซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเกิดความสมดุลของระบบการเงินการคลังของประเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ควรมุ่งเน้นการประสานนโยบายและมาตรการด้านการเงินการคลังภายใต้กรอบความยั่งยืนทางการเงินการคลัง และสอดคล้องกับมาตรฐานการเงินการคลังสากล มุ่งเน้นการบริหารภาพรวมเศรษฐกิจและดูแลให้เศรษฐกิจสามารถกลับมาเติบโตได้ตามศักยภาพหลังจากวิกฤตโควิด-19 และสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของการคลังในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเก็บรายได้ให้ได้ตามเป้าหมายและการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ ๆ ให้มีความยืดหยุ่นตามโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป และควรเร่งพัฒนาช่องทางให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและระเบียบวิธีการรูปแบบใหม่ ๆ ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของโครงการ/การดำเนินการที่สามารถสะท้อนการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์ชาติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 อย่างเคร่งครัด และการพัฒนาระบบการเตือนภัยทางเศรษฐกิจ การเงิน และการคลังโดยการบูรณาการฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดทำนโยบายเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การเงิน และการคลังภายใต้บริบทการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว



ปี 2562

ปี 2563

แผนแม่บทย่อย

การปรับสมดุลภาครัฐ

เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย

200301

เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ
และกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม

ค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565

ระดับความสำเร็จในการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการบริการสาธารณะ
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20

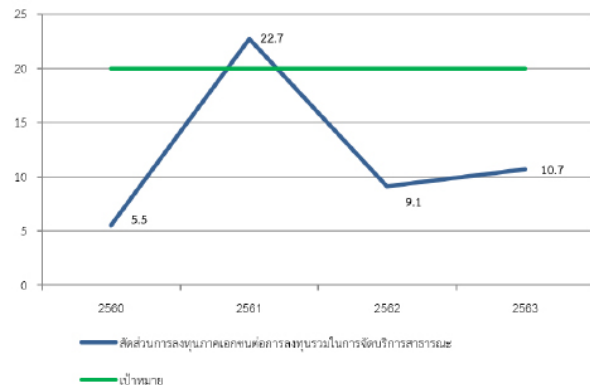
ภาครัฐเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสมในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาที่สำคัญระหว่างราชการส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น โดยสนับสนุนให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะประชาชน ชุมชน และเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างบทบาทของภาคส่วนอื่นในสังคม และให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่าย เพื่อตอบโจทย์ที่ว่าประชาชนคือหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในกระบวนการและบทบาทของตนเองในการจัดให้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะของภาคส่วนต่าง ๆ และกระบวนการดำเนินการที่ค่อนข้างซับซ้อนของภาครัฐ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การดำเนินการพัฒนาเกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการสื่อสารรับฟังความเห็น การเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม การสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีส่วนร่วม รวมถึงการส่งเสริมและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม



สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

ความสำเร็จในการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการบริการและกิจกรรมสาธารณะ ในรูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน กิจกรรมพาณิชย์และกิจกรรมเพื่อสังคม โดยในปี 2563 สัดส่วนการลงทุนของภาคเอกชนต่อการลงทุนรวมในการจัดบริการสาธารณะอยู่ที่ร้อยละ 10.7 เทียบกับค่าเป้าหมายร้อยละ 20.0 และเป็นการร่วมลงทุนในกิจกรรมสาธารณะ 11 กิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการขนส่งทางถนน ทางน้ำ ทางอากาศ การสาธารณสุข และการศึกษา สะท้อนให้เห็นถึงการเปิดโอกาสของภาครัฐในการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมสาธารณะของประเทศที่ครอบคลุมมากขึ้น

สัดส่วนการลงทุนภาคเอกชนต่อการลงทุนรวมในการจัดบริการสาธารณะ



การดำเนินการที่ผ่านมา

การขับเคลื่อนเป้าหมายการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม หน่วยงานของรัฐได้มีการเปิดโอกาสให้เกิดความร่วมมือกันการสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างหน่วยงานในรูปแบบประชารัฐซึ่งเป็นแนวทางที่กำหนดจากความคิดเห็นของภาคประชาสังคม ประชาชน หรือภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานบริการสาธารณะที่เหมาะสม โดยมีการดำเนินการที่สำคัญ อาทิ การขับเคลื่อนการบริหารราชการแบบประชารัฐที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาภาครัฐ ระบบเปิดของประเทศ การกระจายหน้าที่และอำนาจในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจด้านการเงิน การคลังและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การพัฒนาอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้านและชุมชน เพื่อสนับสนุนงานวิฑูรย์ชุมชนช่วยเหลือสาธารณะ นอกจากนี้ หน่วยงานรัฐส่วนกลางได้ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนในโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ ๆ ซึ่งมีกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่การรับฟังความคิดเห็นก่อนการดำเนินโครงการ มีการออกแบบและพัฒนาโครงการให้มีความสอดคล้องของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

กระบวนการดำเนินการและกฎหมายที่ซ้ำซ้อนของภาครัฐ ความล่าช้าในการกำหนดการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจในการบริหารการเงินการคลังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจน เพื่อเปิดพื้นที่ให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ ในระดับพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมการกำหนดและบริหารจัดการการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสมในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาที่สำคัญยังคงอยู่ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย



ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

การลดข้อจำกัดของกฎหมายและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยสนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายการพัฒนาต่าง ๆ อาทิ ชุมชน เอกชน หรือประชารัฐโมเดลเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมทั้งเร่งรัดการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจในการบริหารการเงินการคลังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจน นอกจากนี้ การเปิดการสื่อสารรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐ และการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การจัดทำข้อเสนอ การอนุมัติแผนงาน/โครงการ การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานผ่านระบบ ThaiME เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มคนในแต่ละพื้นที่ได้อย่างแท้จริง



การปรับสมดุลภาครัฐ

เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย 200302

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน

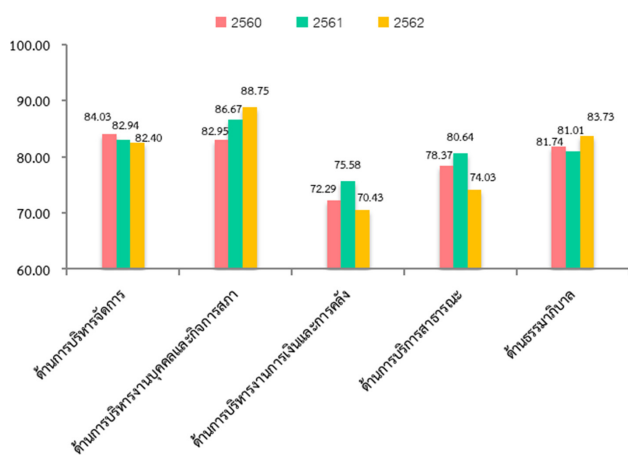
ค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565

ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสมรรถนะ และสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน สามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลมีมาตรฐานการให้บริการ มีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ และมีระบบภาษีและรายได้ที่เหมาะสมต่อการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในมิติต่าง ๆ นำไปสู่การปรับบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างของหน่วยงานรัฐให้มีขนาดที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกิจกรรมระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการการเงินการคลังให้ท้องถิ่นดูแลและจัดสรรทรัพยากรของท้องถิ่นให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการการเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีข้อจำกัดจากความซ้ำซ้อนของระบบงบประมาณ และการพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลส่งผลต่อความสามารถและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะได้อย่างเต็มศักยภาพครอบคลุมทุกด้านและทุกกลุ่มประชากร และในการตอบสนองต่อความต้องการเชิงพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้ง การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่ยังขาดการจัดลำดับความสำคัญหรือการวางแผนเตรียมการล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพ และยังมีความท้าทายเรื่องการบริหารงานภายในองค์กรซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้างสมรรถนะและสร้างความทันสมัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การมีแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ตอบสนองความต้องการประชาชน และการให้บริการที่ทันสมัย มีการบูรณาการการมีส่วนร่วมและสร้างภาคีเครือข่ายการพัฒนาที่มีสภาพแวดล้อมและระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการที่มีมาตรฐานและเหมาะสม



กราฟแสดงการประเมิน LPA ประจำปี 2560 - 2562



ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนำไปใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติราชการและการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ปี 2562 ผลการประเมิน LPA ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 77.95 ซึ่งอยู่ในระดับดีและผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่ร้อยละ 60 รวมทั้งผ่านเกณฑ์

มาตรฐานที่ร้อยละ 70 ตามวิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายด้านมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินสูงสุด 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (ร้อยละ 88.75) และด้านธรรมาภิบาล (ร้อยละ 83.73) ขณะที่ด้านการบริหารจัดการ (ร้อยละ 82.40) ด้านการบริการสาธารณะ (ร้อยละ 74.03) และด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง (ร้อยละ 70.43) ที่มีผลการประเมินลดลงจากปีก่อนหน้า



การดำเนินการที่ผ่านมา

ผ่านมาได้มีการจัดทำและปรับปรุงแก้ไขระเบียบกระทรวงมหาดไทยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการประกาศใช้แล้ว 3 ฉบับ ได้แก่ (1) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยเงินค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานบริการสาธารณะสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 (2) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยอาสาสมัครบริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 และ (3) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนประสานแผนพัฒนาพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล พ.ศ. 2562 รวมทั้งการดำเนินงานตามกฎหมายกระทรวงการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการคำนวณมูลค่าที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์ พ.ศ. 2562

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมาย

แม้ว่าผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับดีและผ่านเกณฑ์มาตรฐาน แต่ผลการประเมินด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการบริหารงานการเงินและการคลังลดลง เนื่องจากขาดการจัดลำดับความสำคัญหรือการวางแผนเตรียมการล่วงหน้า และความท้าทายเรื่องการบูรณาการบริหารงานภายในองค์กร ข้อจำกัดการบริหารจัดการการเงินการคลัง และระบบงบประมาณที่มีความซับซ้อนจึงส่งผลกระทบต่อบริหารงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งเพื่อยกระดับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง และมีการบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทในการพัฒนาพื้นที่เชิงยุทธศาสตร์ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และมิติอื่น ๆ ร่วมกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดและจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณะรูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบและพัฒนาระบบงบประมาณ และนวัตกรรมที่สนับสนุนให้การบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นมีความคุ้มค่า โปร่งใส และตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

การเพิ่มสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการดำเนินการจัดสรรบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้กับประชาชนต้องมุ่งเน้นการเปิดเผยฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ การกำกับติดตามตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยการทำงานในลักษณะของเครือข่ายที่เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อให้การบริหารการเงินการคลังเหมาะสมกับบริบทแต่ละพื้นที่ การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง



ปี 2562

ปี 2563

แผนแม่บทย่อย

การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ

เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย

200401

ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว

ค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565

ระดับ Digital Government Maturity Model (Gartner) อยู่ในระดับ 2 และสัดส่วนของหน่วยงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างสูงตามเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90



การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้หน่วยงานภาครัฐก้าวไปสู่การเป็นหน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะสูง เนื่องจากจะช่วยเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างองค์กรภายในและภายนอกภาครัฐได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ช่วยให้การตัดสินใจต่าง ๆ อยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ สร้างความโปร่งใสในการทำงานและให้บริการประชาชน และเปิดโอกาสให้ภาคีต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างทั่วถึง โดยการพัฒนาภาครัฐด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีองค์ประกอบที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในยุคดิจิทัล

การพัฒนาศักยภาพองค์กรโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและฐานข้อมูลกลาง มุ่งพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่ง่ายและสะดวก รวมถึงพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการนำนวัตกรรมมาใช้ อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ต้องเร่งปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐทุกระดับให้หันมาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้นกว่าเดิมที่เน้นเอกสารเป็นหลัก

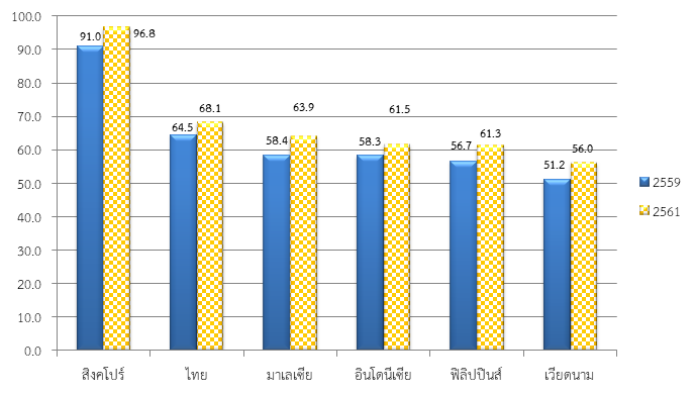


สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

สมรรถนะของภาครัฐที่เทียบเท่ามาตรฐานสากลสามารถเทียบเคียงได้จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานภาครัฐ ซึ่งพบว่าการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทยมีความก้าวหน้าดีขึ้นอย่างมาก โดยสถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยวาเซดะ (Waseda University Institute of e-Government) ร่วมกับ 10 มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ในเครือข่ายขององค์กรวิชาชีพทางด้านผู้บริหารด้านสารสนเทศ (International Academy of CIO: IAC) จัดทำรายงานการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ ซึ่งดำเนินการทุก 2 ปี เพื่อประเมินระดับการพัฒนา

รัฐบาลดิจิทัลใน 65 ประเทศทั่วโลก และสะท้อนถึงแนวโน้มการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน พบว่าประเทศไทยมีคะแนนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพิ่มขึ้น จาก 64.5 คะแนนในปี 2559 เป็น 68.1 คะแนนในปี 2561 แต่ยังคงอยู่ในอันดับเดิม คือ อันดับที่ 21 ของโลก และอันดับ 2 ของอาเซียน ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังในช่วงที่ผ่านมา โดยในปี 2561 มีประเทศได้อันดับสูงสุด 5 อันดับแรกของโลก คือ อันดับที่ 1 เดนมาร์ก 94.8 คะแนน อันดับที่ 2 สิงคโปร์ 93.8 คะแนน อันดับที่ 3 อังกฤษ 91.9 คะแนน อันดับที่ 4 เอสโตเนีย 91.1 คะแนน และอันดับที่ 5 สหรัฐอเมริกา 90.3 คะแนน ส่วนในกลุ่มประเทศอาเซียน มี 6 ประเทศได้รับการจัดอันดับ โดยไทยอยู่ในอันดับที่ 2 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์ ตามด้วยมาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม

คะแนนรัฐบาลดิจิทัล (กลุ่มประเทศอาเซียน)



ที่มา: มหาวิทยาลัยวาเซดะ

การดำเนินการที่ผ่านมา

การที่ไทยมีผลการจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสูงขึ้น เนื่องจากในระยะที่ผ่านมาภาครัฐได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ผ่านนโยบาย มาตรการ และแผนต่าง ๆ เช่น นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย เป็นต้น ตลอดจนได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการปรับแก้กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการข้อมูล และการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งยังได้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy: TDGA) เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ให้มีศักยภาพในการสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพนั้น ประเทศไทยต้องมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และคนไทยต้องสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วย มิเช่นนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมเพิ่มมากขึ้นได้



ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

แม้ว่าหน่วยของรัฐจะให้ความสำคัญกับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารองค์กรมากขึ้น แต่การนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดยังคงเป็นข้อจำกัดสำคัญของหลายหน่วยงาน นอกจากนี้ จากข้อมูลผลการสำรวจระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล พบว่า ระดับวุฒิภาวะ (Maturity) ของรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐของประเทศในปี 2562 อยู่ที่ระดับ 1.24 จากทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งน้อยกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติไว้ที่ระดับ 2 ภายในปี 2562 ซึ่งเป็นระดับเสี่ยง โดยมีสาเหตุคือความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์แบบในธุรกิจหลัก (Core Business) การกำหนดทิศทางและนโยบายขององค์กร และวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการเล็งเห็นความสำคัญของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงาน และคุณภาพของข้อมูลซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายในปี 2565 ควรเร่งเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในยุคดิจิทัลทั้งในด้านทักษะที่จำเป็นและในด้านทัศนคติการทำงานให้เปิดรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พัฒนาศักยภาพองค์กรทั้งการปรับกระบวนการทำงานภายในและนวัตกรรมการทำงานให้เอื้อในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ควบคู่กับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเร่งพัฒนานวัตกรรมการให้บริการให้มีความสะดวก ง่ายต่อการขอรับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ควรเร่งปรับกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้ทันสมัยและไม่เป็นอุปสรรคต่อการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้





การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย

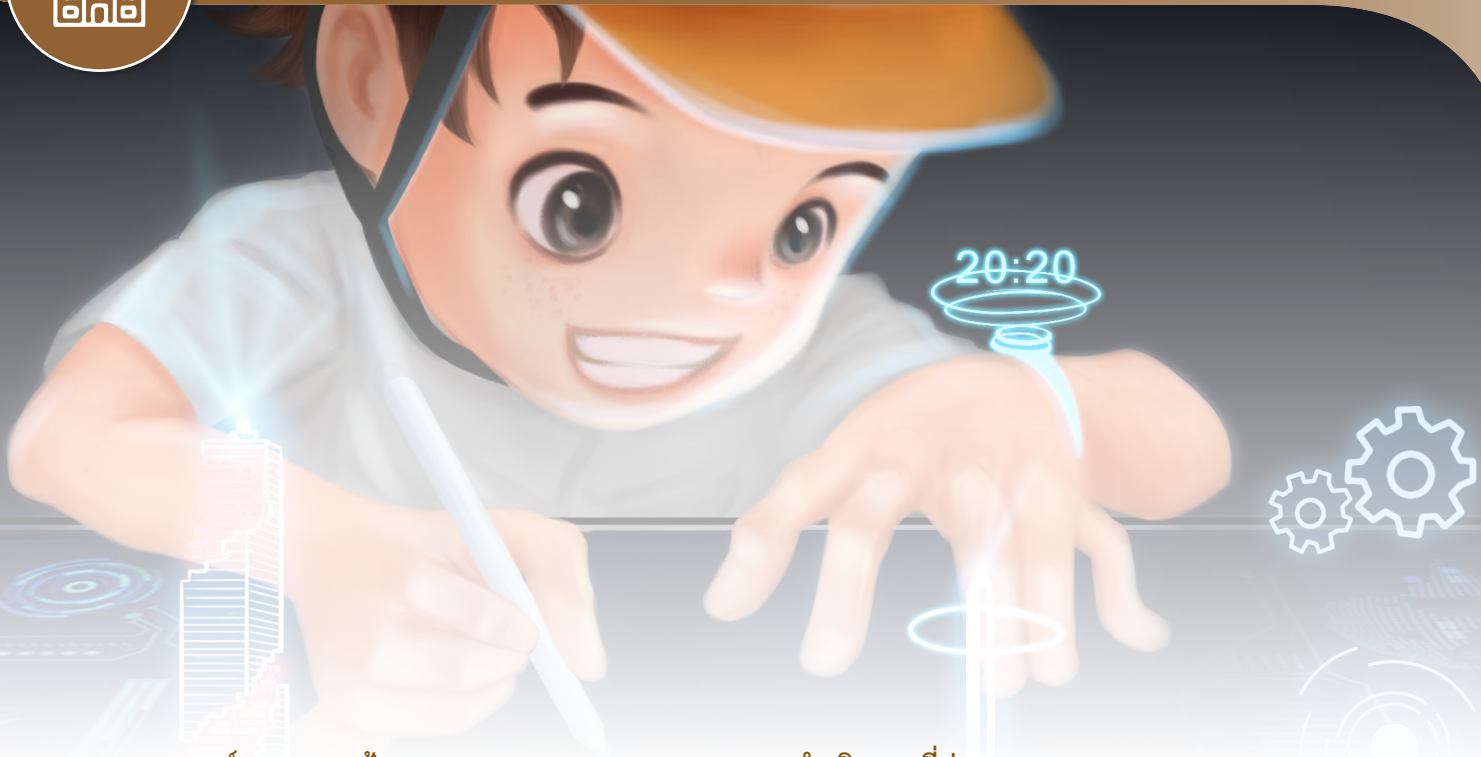
200501

บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ

ค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565

ดัชนีความผูกพันของบุคลากรภาครัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และสัดส่วนเจ้าหน้าที่รัฐ ที่กระทำผิดกฎหมายลดลงร้อยละ 20

บุคลากรภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพงานภาครัฐได้อย่างชัดเจน ซึ่งจำเป็นต้องมีการออกแบบ ปรับปรุงการบริหาร และพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม เพื่อให้บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีคนเก่ง ทนต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงต้องสร้างผู้นำทางยุทธศาสตร์ในหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องผลักดันเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนราชการทุกระดับ และการติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหน่วยงานของรัฐจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง แต่หลายหน่วยงานยังมีข้อจำกัดในการหารูปแบบ กลไก และวิธีการปรับกระบวนการที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละช่วงวัย ในการปลูกฝังค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนให้เกิดขึ้น ขณะที่ ความซับซ้อนและความรัดกุม ของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบุคลากรภาครัฐที่มีจำนวนมาก ส่งผลต่อการทำความเข้าใจและการตีความเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจนและปราศจากดุลยพินิจ ความท้าทายเหล่านี้ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข เพื่อผลักดันให้การพัฒนาบุคลากรภาครัฐประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม



สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

บุคลากรภาครัฐที่มีคุณสมบัติตามเป้าหมายที่กำหนดนั้น จะพิจารณาจากดัชนีความผูกพันของบุคลากรภาครัฐ และสัดส่วนเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดกฎหมายลดลง ซึ่งสามารถเทียบเคียงได้จากข้อมูลจำนวนคดีในความรับผิดชอบของศาลปกครอง ที่แสดงให้เห็นถึงการมีมูลความผิดในการดำเนินงานหรือการใช้อำนาจในทางมิชอบของบุคลากรภาครัฐ โดยในปีงบประมาณ 2562 พบว่า ศาลปกครองมีคดีรับเข้าทั้งหมด 8,331 คดี แบ่งเป็นคดีฟ้องตรงในศาลปกครองสูงสุด 34 คดี และคดีรับเข้าของศาลปกครองชั้นต้น 8,297 คดี ในขณะที่ปีงบประมาณ 2563 ศาลปกครองมีคดีรับเข้าลดลงเป็นจำนวน 5,759 คดี โดยแบ่งเป็นคดีฟ้องตรง ศาลปกครอง สูงสุด 88 คดี และคดีรับเข้าของศาลปกครองชั้นต้น 5,671 คดี นอกจากนี้ หากเทียบเคียงกับข้อมูลสถิติการรับฟ้องคดีของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) พบว่า การรับฟ้องคดีการทุจริตประพฤติมิชอบของข้าราชการในปี 2563 มีจำนวน 1,374 คดี ลดลงจากปี 2562 ที่มีจำนวน 2,045 คดี แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว

การดำเนินการที่ผ่านมา

การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายในช่วงปี 2561 – 2563 เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีขีดสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การจัดฝึกอบรมบุคลากรทั้งในสายงานหลักและสายงานสนับสนุน โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะที่เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อาทิ ทักษะด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับข้าราชการไปศึกษาหรืออบรมต่างประเทศ โดยสถิตินักเรียนทุนและข้าราชการในความดูแลของ ก.พ. ที่กำลังศึกษาและฝึกอบรมในประเทศต่าง ๆ ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2563 มีจำนวน 2,337 ราย (ศูนย์จัดการศึกษาในต่างประเทศ และบริหารความรู้สำนักงาน ก.พ.) ซึ่งช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ หลายหน่วยงานได้จัดทำโครงการเพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และมีจิตสาธารณะ เพื่อพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐให้เป็นคนดีคนเก่ง



ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

แม้ว่าหน่วยงานของรัฐจะดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แต่การดำเนินงานส่วนใหญ่ มุ่งเน้นการฝึกอบรมเป็นหลัก ยังขาดการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบของระบบการสอนงาน (Coaching) และการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) ที่จะช่วยส่งเสริมทักษะความสามารถของบุคลากรจากการทำงาน ในสถานการณ์จริง รวมถึงหลายหน่วยงานยังขาดแผนงาน/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงาน บุคคลของหน่วยงาน โดยเฉพาะเรื่องของการจัดทำแผนการจัดการกำลังคนและเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ที่สำคัญ ยังขาดการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ หลายหน่วยงานขาดการวางแผนและดำเนินการเพื่อส่งเสริมสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และยังไม่มีการวางระบบการติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคล





ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐในระยะต่อไป ต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์ กฎ กติกา ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างคนดีคนเก่งในภาครัฐ รวมถึงนำเทคโนโลยีที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ด้านการบริหารงานบุคคลภาครัฐมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งเสริมสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ พัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้กับบุคลากรด้านนี้ในทุกระดับ รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารส่วนราชการทุกระดับโดยส่งเสริมให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐและสร้างความสามารถในการสร้างการเปลี่ยนแปลงและเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานทั้งในด้านกลไกและเครื่องมือการติดตามประเมินผล เพื่อให้สามารถประเมินผลบุคลากรภาครัฐได้บนหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ควรเพิ่มการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการสอนงาน (Coaching) และการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) มากขึ้น เนื่องจากเป็นเทคนิคในการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และต้องเร่งผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการวางระบบการจัดการกำลังคนและเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

