



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

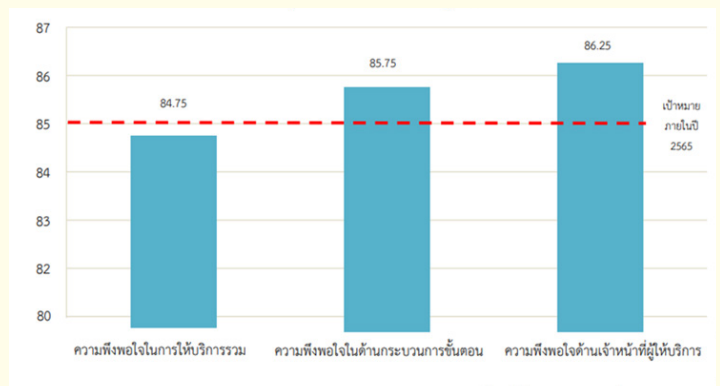
200001

ปี 2562

ปี 2563

(1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ พิจารณาจากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ในปี 2562 พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานรัฐอยู่ที่ระดับร้อยละ 84.75 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565 (ร้อยละ 85) จำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนร้อยละ 85.75 สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มสมรรถนะของภาครัฐในการดำเนินการยกระดับการให้บริการประชาชนโดยพัฒนาช่องทางทางการรับบริการที่รวดเร็วและง่ายขึ้น 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 อันดับ จากปี 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	<p>งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ปรับเปลี่ยนกระบวนงานบริการภาครัฐให้เป็นดิจิทัลจำนวน 2,180 กระบวนงาน</p> <p>โดยในปี 2563 มีกระบวนงานบริการประชาชนของภาครัฐที่ได้รับการปรับให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลจำนวน 280 กระบวนงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ งานบริการเพื่อประชาชนจำนวน 52 กระบวนงาน งานบริการด้านแรงงานจำนวน 12 กระบวนงาน และงานบริการผู้ประกอบการ/SMEs จำนวน 216 กระบวนงานเพิ่มขึ้นจาก 238 กระบวนงานในปี 2562 โดยได้ดำเนินการไปเพียงร้อยละ 12.84 ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมายขั้นวิกฤติ</p>	2562	2563
200201	<p>หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 มีแผนงาน/โครงการภายใต้ 15 ประเด็นเร่งด่วนของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติครบถ้วน โดยในปี 2563</p> <p>พบว่า มีหน่วยงานระดับกระทรวงทุกกระทรวงรายงานการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติทั้งหมด จำนวน 20,923 โครงการ ส่งผลให้สามารถวิเคราะห์และประเมินผลการจัดทำนโยบายบนหลักฐานเชิงประจักษ์ได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับเสี่ยง</p>	2562	2563
200301	<p>เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ระดับความสำเร็จในการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการบริการสาธารณะไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20</p> <p>โดยในปี 2563 ประเทศไทย มีสัดส่วนการลงทุนของภาคเอกชนต่อการลงทุนรวมในการจัดบริการสาธารณะ อยู่ที่ร้อยละ 10.7 เทียบกับค่าเป้าหมายร้อยละ 20 ซึ่งมีสถานะการบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมาย</p>	2562	2563



รหัส **เป้าหมายแผนแม่บทย่อย** สถานะ
การบรรลุเป้าหมาย **ปี 2562** **ปี 2563**

200302 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

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

2562 2563

200401 ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุในปี พ.ศ. 2565 ระดับ Digital Government Maturity Model (Gartner) อยู่ในระดับ 2 และสัดส่วนของหน่วยงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างสูงตามเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

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

2562 2563



รหัส

เป้าหมายแพน

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 การรับฟ้องคดีการทุจริตประพฤตมิชอบของข้าราชการ 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 การตรวจสอบรายชื่อหน่วยงานที่ยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารในการติดต่อราชการ การค้นหาจุดให้บริการประชาชน 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 ให้ใช้ช่องทางในการรับส่งเอกสารช่องทางอื่น 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 และออกกฎระเบียบที่รองรับการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างบูรณาการโดยยึดประชาชนเป็นหลัก เพื่อยกระดับ

ศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประเทศไทย ลดความคลาดเคลื่อนและซ้ำซ้อนของประชาชน โดยภาครัฐอาจจัดทำชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านชุดเดียวกัน สำหรับประชาชนในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนในการยืนยันตัวตนและลดภาระให้กับประชาชนในการบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการดำเนินนโยบายอีกทั้ง ภาครัฐควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเปลี่ยนมาใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล อาทิ การปรับลดค่าธรรมเนียมสำหรับผู้เข้าใช้บริการในระบบดิจิทัลให้ต่ำกว่า การเข้ารับบริการตามปกติการเข้ารับบริการนอกเวลาราชการ





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 สำนักงบประมาณได้นำเป้าหมายการพัฒนามากำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี รวมทั้งหน่วยงานของรัฐได้นำยุทธศาสตร์ชาติมาเป็นกรอบในการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2563 และให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาในแต่ละด้าน หากพิจารณาจากร้อยละโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติที่หน่วยงานภาครัฐนำเข้าระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR) ในปี 2563 พบว่าหน่วยงานระดับกระทรวงทุกกระทรวง รายงานการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติทั้งหมดจำนวน 20,923 โครงการ ส่งผลให้สามารถวิเคราะห์และประมวลผลการจัดทำนโยบายบนหลักฐานเชิงประจักษ์ได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ นอกจากนี้ สศช. ในฐานะสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐต้องมองเป้าหมายการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่ สศช. เสนอเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 ซึ่งการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติได้อย่างเป็นรูปธรรมผ่านการแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติตามหลักความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (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 และยังคงอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามวินัยการเงินการคลังของรัฐที่กำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 60



ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ควรมุ่งเน้นการประสานนโยบายและมาตรการด้านการเงินการคลังภายใต้กรอบความยั่งยืนทางการเงินการคลัง และสอดคล้องกับมาตรฐานการเงินการคลังสากล มุ่งเน้นการบริหารภาพรวมเศรษฐกิจและดูแลให้เศรษฐกิจสามารถกลับมาเติบโตได้ตามศักยภาพหลังจากวิกฤตโควิด-19 และสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของการคลังในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเก็บรายได้ให้ได้ตามเป้าหมายและการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ ๆ ให้มีความยืดหยุ่นตามโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง 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

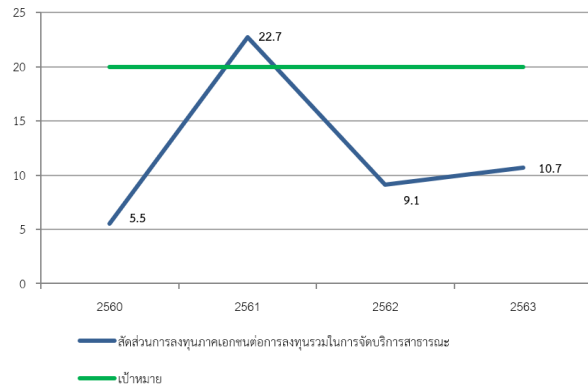
ภาครัฐเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสมในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาที่สำคัญระหว่างราชการส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น โดยสนับสนุนให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะประชาชน ชุมชน และเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน 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 ในระดับพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดและบริหารจัดการการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสมในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาที่สำคัญยังคงอยู่ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย



ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

การลดข้อจำกัดของกฎหมายและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยสนับสนุนให้ภาคีเครือข่าย การพัฒนาต่าง ๆ อาทิ ชุมชน เอกชน หรือประชารัฐโมเดลเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมทั้งเร่งรัด การดำเนินการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจในการบริหารการเงินการคลังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจน นอกจากนี้ การเปิดการสื่อสารรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ การเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ และการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การจัดทำข้อเสนอ การอนุมัติ แผนงาน/โครงการ การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานผ่านระบบ ThaiME เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มคน ในแต่ละพื้นที่ได้อย่างแท้จริง



แผนแม่บทย่อย

ปี 2562

ปี 2563

การปรับสมดุลภาครัฐ

เป้าหมายระดับแผนแม่บทย่อย 200302

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน

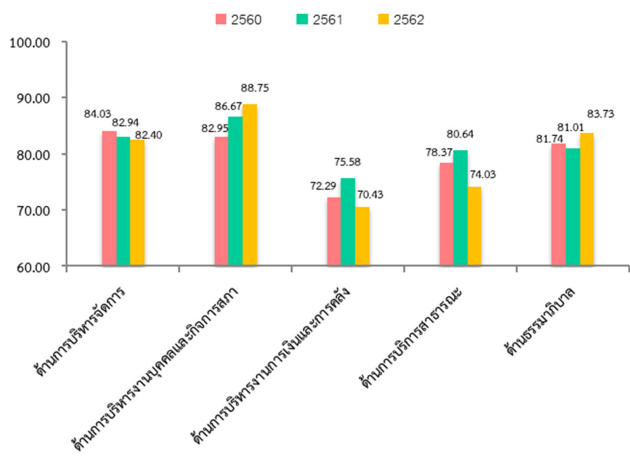
ค่าเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565

ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

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



กราฟแสดงการประเมิน LPA ประจำปี 2560 - 2562



ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

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

สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

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



การดำเนินการที่ผ่านมา

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

ประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย

แม้ว่าผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับดีและผ่านเกณฑ์มาตรฐาน แต่ผลการประเมินด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการสาธารณสุข และด้านการบริหารงานการเงิน และการคลังลดลง เนื่องจากขาดการจัดลำดับความสำคัญหรือการวางแผนเตรียมการล่วงหน้า และความท้าทายเรื่องการบริหารงานภายในองค์กร ข้อจำกัดการบริหารจัดการการเงินการคลัง และระบบงบประมาณที่มีความซับซ้อนจึงส่งผลต่อการบริหารงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งเพื่อยกระดับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง และมีการบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทในการพัฒนาพื้นที่เชิงยุทธศาสตร์ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และมิติอื่น ๆ ร่วมกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดและจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณสุขรูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบและพัฒนาระบบงบประมาณ และนวัตกรรมที่สนับสนุนให้การบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นมีความคุ้มค่า โปร่งใส และตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

การเพิ่มสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการดำเนินการจัดสรรบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้กับประชาชนต้องมุ่งเน้นการเปิดเผยฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ การกำกับติดตามตรวจสอบการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณสุขในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยการทำงานในลักษณะของเครือข่ายที่เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อให้การบริหารการเงินการคลังเหมาะสมกับบริบทแต่ละพื้นที่การบริการสาธารณสุขมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง



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 มีองค์ประกอบที่ต้องให้ความสำคัญได้แก่ การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในยุคดิจิทัล

การพัฒนาศักยภาพองค์กรโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและฐานข้อมูลกลาง มุ่งพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่ง่ายและสะดวก รวมถึงพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการนำนวัตกรรมมาใช้ อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ต้องเร่งปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐทุกระดับให้หันมาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้นกว่าเดิมที่เน้นเอกสารเป็นหลัก

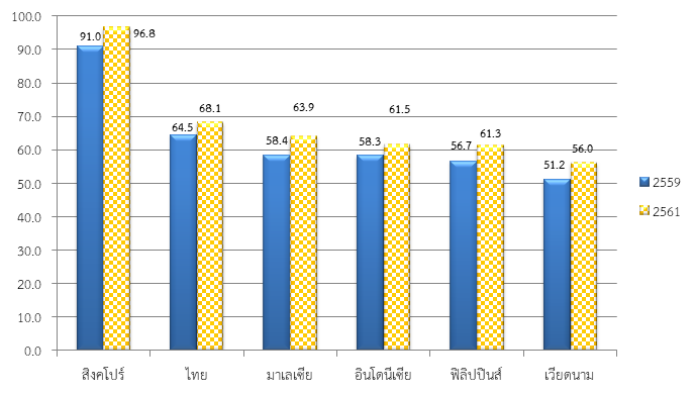


สถานการณ์การบรรลุเป้าหมาย

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 ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินการพัฒนา ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังในช่วงที่ผ่านมา 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 ทันทต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงต้องสร้างผู้นำทางยุทธศาสตร์ในหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องผลักดันเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนราชการทุกระดับ และการติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหน่วยงานของรัฐจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง แต่หลายหน่วยงานยังมีข้อจำกัดในการหารูปแบบ กลไก และวิธีการปรับกระบวนการที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละช่วงวัย ในการปลูกฝังค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนให้เกิดขึ้น ขณะที่ ความซับซ้อนและความรัดกุม ของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของบุคลากรภาครัฐที่มีจำนวนมาก 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 การรับฟ้องคดีการทุจริตประพหุติมิชอบของข้าราชการในปี 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 (ศูนย์จัดการศึกษาในต่างประเทศและบริหารความรู้สำนักงาน 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

