

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
(พ.ศ. 2564 - 2565)**

โดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

บทสรุปผู้บริหาร

ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมถึงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล องค์กรเอกชน ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินชีวิต กิจกรรม และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องเตรียมพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที (Rapid Change) ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดทิศทางที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นทั้งในด้านพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐและการยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ทันท่วงที มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่มโดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการเห็นว่า การพัฒนาระบบราชการไทยในอนาคตต้องก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อมุ่งสู่การเป็น “ภาครัฐที่น่าเชื่อถือ” ผ่านการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพลวัตในบริบทโลก ที่เต็มไปด้วยความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความกำกวม (Ambiguity) ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบราชการไว้ใน 3 ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการเข้ามาช่วยจัดทำบริการสาธารณะภาครัฐ มุ่งเน้นการทำงานในลักษณะของเครือข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการการทำงานและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564 – 2565) ฉบับนี้ มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และนโยบายรัฐบาลเรื่องการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมทั้งได้วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อพัฒนาระบบราชการ และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามทิศทางการพัฒนาประเทศที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและฐานข้อมูล (Data Driven) และนำนวัตกรรมมาเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐ (Innovation Driven) อันจะส่งผลให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประชาชนได้รับการบริการภาครัฐที่ตรงตามความต้องการ และประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาครัฐ (Public Trust) ต่อไป

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	1
1. ความสอดคล้องกับแผน 3 ระดับ ตามนโยบายของมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560	4
2. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบราชการ	12
3. ผลการพัฒนาาระบบราชการที่ผ่านมา	22
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาาระบบราชการ	29
5. โครงการสำคัญเพื่อรองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาาระบบราชการ	36
บรรณานุกรม	40

1 ความสอดคล้องกับแผน 3 ระดับ ตามนโยบายของมตคณະรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560

นโยบาย แผน และยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศ ได้กล่าวถึงทิศทางการพัฒนาประเทศที่สะท้อนให้เห็นความคาดหวังเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทยในอนาคตหลายประการ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580)

ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

1.1 เป้าหมาย

1.1.1 ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

1.1.2 ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

1.1.3 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพฤตินิชอบ

1.1.4 กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ

1.2 ประเด็นยุทธศาสตร์

1.2.1 ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

(1) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค

(2) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัล

มาประยุกต์ใช้

1.2.2 ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจและทุกพื้นที่

(1) ให้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ

(2) ระบบติดตามประเมินผลที่สะท้อนการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติในทุกระดับ

1.2.3 ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ

(1) ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม

(2) ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม

(3) ส่งเสริมการกระจายอำนาจและสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล

1.2.4 ภาครัฐมีความทันสมัย

(1) องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ ปรับโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบที่มีความหลากหลาย มีการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น

(2) พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

1.2.5 บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ

(1) บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรม และมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ

1.2.6 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทุกภาคส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต

(1) การบริหารจัดการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นระบบแบบบูรณาการ

1.2.7 กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น

(1) มีกฎหมายเท่าที่จำเป็น

2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580)

2.1 เป้าหมายระดับประเด็นของแผนแม่บทฯ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

2.1.1 เป้าหมายที่ 1 บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

2.1.2 เป้าหมายที่ 2 ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

2.2 แผนย่อย

2.2.1 แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน

(1) แนวทางการพัฒนา

- พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
- พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้
- ปรับวิธีการทำงาน

(2) เป้าหมายของแผนย่อย

- งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น

2.2.2 แผนย่อยการปรับสมดุลภาครัฐ

(1) แนวทางการพัฒนา

- เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม

(2) เป้าหมายของแผนย่อย

- เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม

- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน

2.2.3 แผนย่อยการพัฒนากระบวนบริหารงานภาครัฐ

(1) แนวทางการพัฒนา

- พัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “ภาครัฐทันสมัย เปิดกว้าง เป็นองค์กรขีดสมรรถนะสูง”
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การและออกแบบระบบการบริหารงานใหม่ให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว กระชับ ทันสมัย

ความยืดหยุ่น คล่องตัว กระชับ ทันสมัย

(2) เป้าหมายของแผนย่อย

- ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว

2.2.4 แผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

(1) แนวทางการพัฒนา

- พัฒนาบุคลากรภาครัฐทุกประเภทให้มีความรู้ความสามารถสูง มีทักษะการคิดวิเคราะห์ และการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

- สร้างผู้นำทางยุทธศาสตร์ในหน่วยงานภาครัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

(2) เป้าหมายของแผนย่อย

- บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ

3. แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อเดือน เมษายน 2561)

3.1 ประเด็นปฏิรูปที่ 1 บริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ ชีวิตประชาชน

กลยุทธ์ที่ 3 : ยกระดับการให้บริการประชาชนสู่การบริการที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง

แผนงานที่ 1 : ปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติ/อนุญาตจากภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

แผนงานที่ 2 : จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางดิจิทัลและศูนย์บริการร่วม

เป้าหมาย : จำนวนระบบ/กระบวนการบริการประชาชนได้รับการปรับปรุง

3.2 ประเด็นปฏิรูปที่ 3 โครงสร้างภาครัฐกะทัดรัด ปรับตัวได้เร็วและระบบงานมีผลสัมฤทธิ์สูง

3.2.1 กลยุทธ์ที่ 1 : ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานของรัฐ และลด/ละลายความเป็นนิติบุคคลของกรม

แผนงานที่ 1 : การดำเนินการจัดทำแผนปฏิรูปองค์กร

เป้าหมาย : ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิรูปองค์กร

3.2.2 กลยุทธ์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความเข้มแข็งของการบริหารจัดการเชิงพื้นที่

แผนงานที่ 1 : การปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารราชการของส่วนราชการในภูมิภาค

เป้าหมาย : ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการของจังหวัด (จังหวัดพันธุ์ใหม่ : High Performance Province (HPP))

3.2.3 กลยุทธ์ที่ 5 : สร้างระบบธรรมาภิบาลที่ยั่งยืนในหน่วยงานภาครัฐ

แผนงานที่ 1 : การดำเนินการยกระดับหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

เป้าหมาย : ร้อยละของหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการรับรองสถานะเป็น 4.0

3.2.4 กลยุทธ์ที่ 6 : พัฒนากฎหมายเกี่ยวกับระเบียบบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับสถานการณ์

แผนงานที่ 1 : ปรับปรุงพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

เป้าหมาย : ร่าง พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ...

4. แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูปที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock)

4.1 กิจกรรมปฏิรูปที่ 1 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล

4.1.1 เป้าหมายของกิจกรรมปฏิรูป

(1) ประชาชนได้รับการดูแล เข้าถึง และได้รับบริการรวมถึงข้อมูลดิจิทัลสำคัญของภาครัฐที่มีคุณภาพ โดยสะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย และตรงตามความจำเป็นทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉินเร่งด่วน

(2) ภาครัฐมีดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) และบริการดิจิทัล รวมถึงระบบข้อมูลและข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) สำหรับการค้าสินค้า การบริหารจัดการ การดำเนินงาน และการกำกับติดตามประเมินผลบนระบบนิเวศด้านดิจิทัลที่สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการยอมรับระหว่างกันที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนและภาคธุรกิจ เอกชน ในระยะพื้นฐานของประเทศ ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีรายได้และมีงานทำ (2) ด้านสุขภาพและการสาธารณสุข (3) ด้านเกษตรและการบริหารจัดการน้ำ (4) ด้านการท่องเที่ยว และ (5) ด้านการตลาดและการกระจายสินค้าสำหรับเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ (Startups)

(3) ภาครัฐพัฒนาสู่การเป็นองค์กรขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างคล่องตัวตามบริบทและสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและเป็นพลวัตในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เป็นภาครัฐเพื่อประชาชนและขับเคลื่อนโดยความต้องการและการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน สังคม ชุมชน และประชาชน อย่างแท้จริง

(4) ประชาชน และทุกภาคส่วน มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของภาครัฐ

4.1.2 ตัวชี้วัด :

(1) ระดับความสำเร็จของการพัฒนาข้อมูลดิจิทัลและข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ภาครัฐ ให้พร้อมสำหรับการใช้ประโยชน์

(2) จำนวนแพลตฟอร์มการจัดบริการแบบบูรณาการและบริการสำคัญที่ภาครัฐพัฒนาเองหรือให้การสนับสนุนการพัฒนา ซึ่งอยู่ในรูปแบบการบริการแบบครบวงจร (end-to-end service) มีคุณภาพ ตรงตามความจำเป็นทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉินเร่งด่วน และสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานที่แท้จริงของประชาชน ชุมชน และภาคธุรกิจเอกชน

(3) จำนวนระบบกลาง หรือแอปพลิเคชัน (Application) สนับสนุนกลาง รวมถึงหลักเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาระบบการบริหารงานและบริการด้านดิจิทัลของภาครัฐ ที่มีการพัฒนาเสร็จสิ้น และเริ่มต้นใช้งานจริง

(4) จำนวน (ด้าน) ประเด็นสำคัญที่มีการนำระบบข้อมูลดิจิทัลและข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ภาครัฐมาบูรณาการ เปิดเผย แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง สำหรับการตัดสินใจเชิงนโยบาย การบริหารจัดการ การดำเนินงาน การกำกับติดตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ที่เชื่อมต่ออย่างเป็นระบบกับศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) และศูนย์ข้อมูลและวิเคราะห์เสนอแนะการออกนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง ระดับหน่วยงาน และระดับจังหวัด ทั้งนี้ เพื่อการแก้ไขปัญหาและเยียวยาประเทศ และตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมอย่างตรงประเด็น และทันต่อเหตุการณ์

(5) ระดับความสำเร็จในการยกระดับความสามารถหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐเพื่อไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมี Digital Government Maturity Model (Gartner) ระดับ 2

(6) อัตราการเข้ารับบริการดิจิทัลภาครัฐเพิ่มขึ้น (Digital Service Adoption Rate)

4.2 กิจกรรมปฏิรูปที่ 2 การจัดโครงสร้างองค์กรและระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวและเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์

4.2.1 เป้าหมายของกิจกรรมปฏิรูป

โครงสร้างและระบบการบริหารราชการของส่วนราชการระดับกระทรวงมีความยืดหยุ่นคล่องตัว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถบูรณาการระบบงาน เงิน คน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศ

4.2.2 ตัวชี้วัด

(1) ข้อเสนอการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารราชการของส่วนราชการระดับกระทรวงและกรม และลดสถานะความเป็นนิติบุคคลของส่วนราชการระดับกรม

(2) มีหลักเกณฑ์และวิธีการจัดโครงสร้างองค์กรบริหารเฉพาะกิจ (Ad hoc) และร่างกฎหมายหรือระเบียบที่สามารถใช้อำนาจของฝ่ายบริหารในการบริหารราชการที่มีความจำเป็นฉุกเฉิน เร่งด่วน และรูปแบบ Agile Organization

(3) มีหลักเกณฑ์และวิธีมอบอำนาจการจัดส่วนราชการ พร้อมระบบประเมินความเหมาะสมการจัดส่วนราชการรวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าการจัดส่วนราชการและการบริหารงานภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศ

(4) มีแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Anywhere) ที่รองรับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและลักษณะงานขององค์กร

4.3 กิจกรรมปฏิรูปที่ 3 ปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐสู่ระบบเปิด เพื่อให้ได้มา และรักษาไว้ซึ่งคนเก่ง ดีและมีความสามารถอย่างคล่องตัว ตามหลักคุณธรรม

4.3.1 เป้าหมายของกิจกรรมปฏิรูป

ภาครัฐสามารถบริหารจัดการกำลังคนได้อย่างมีเอกภาพ มีประสิทธิภาพและความคล่องตัว สามารถสรรหา รักษา เคลื่อนย้าย และใช้ประโยชน์กำลังคนให้ตรงกับความรู้ความสามารถ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4.3.2 ตัวชี้วัด

(1) ข้อเสนอการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐให้เป็นระบบเปิด ดำเนินการแล้วเสร็จ และผ่านการพิจารณาของ ก.พ. อย่างน้อย 2 เรื่อง

(2) กฎหมาย กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลได้รับการแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลภาครัฐ อย่างน้อย 5 เรื่อง

(3) ข้อเสนอในการจัดองค์กร ระบบ หรือกลไกการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ ที่มีเอกภาพ และเป็นมาตรฐานที่เทียบเคียงกันได้ระหว่างบุคลากรภาครัฐแต่ละประเภท

(4) ร้อยละของบุคลากรในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐแต่ละแห่งที่มีความรู้ ทักษะทัศนคติ และกรอบความคิด (Mindset) ในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลและภาวะชีวิตวิถีใหม่ รวมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลง

(5) สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่องบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง

(6) มีมาตรการที่เพิ่มประสิทธิภาพการใช้อัตรากำลังหรือลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

4.4 กิจกรรมปฏิรูปที่ 4 สร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

4.4.1 เป้าหมายของกิจกรรมปฏิรูป

สร้างความเข้มแข็งของระบบการบริหารราชการเชิงพื้นที่ ให้ราชการในส่วนภูมิภาคมีความคล่องตัว สามารถบูรณาการระบบงาน ระบบแผนและงบประมาณ และระบบบริหารงานบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้เกิดการสานพลัง (Collaboration) ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชนเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.4.2 ตัวชี้วัด

(1) มีรูปแบบการทำงานที่เน้นการบูรณาการในประเด็นนโยบายสำคัญ (Agenda) ของกรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ (ระบบการบริหารงาน โครงสร้าง)

(2) กรมและจังหวัดนำรูปแบบการทำงานเชิงบูรณาการตามข้อ (1) ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจ และสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง

(3) จำนวนจังหวัดที่มีการพัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการในจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง

(4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด

5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564

5.1 วัตถุประสงค์ที่ 1.5 เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทันท่วงทีและมีการทำงานเชิงบูรณาการของภาคีการพัฒนา

5.2 เป้าหมายรวมที่ 2.6 มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันท่วงที โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน

5.3 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย

เป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ที่ 1 ลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ และประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ

- แนวทางการพัฒนาที่ 3.1 ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันท่วงที คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า

- แนวทางการพัฒนาที่ 3.3 เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล

6. คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี รัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นโยบายรัฐบาลได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อนประเทศ “มุ่งมั่นให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในศตวรรษที่ 21” โดยกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นนโยบายหลัก 12 ด้าน และนโยบายเร่งด่วน 12 เรื่อง โดยนโยบายหลักเรื่องการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการให้บริการของภาครัฐ และการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ กำหนดนโยบายดำเนินการ ดังนี้

- 1) พัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยพัฒนาให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม การจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวและเหมาะสมกับบริบทของประเทศ
- 2) ปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติ อนุญาตของทางราชการที่มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจและการดำเนินชีวิตของประชาชนให้เป็นระบบดิจิทัล และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่อเนื่อกันตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
- 3) พัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่ในการบริหารราชการแผ่นดิน
- 4) เปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่สาธารณะ โดยหน่วยงานของรัฐในทุกระดับต้องเปิดเผยและเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน ทั้งในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน
- 5) ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาข้าราชการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจัง
- 6) พัฒนากลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการสาธารณะและการตรวจสอบภาครัฐ
- 7) ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เอื้อต่อการทำธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวัน ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน

2 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบราชการ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเต็มไปด้วยความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความกำกวม (Ambiguity) ซึ่งเป็นผลมาจากพัฒนาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในสังคม ส่งผลให้พฤติกรรมการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคมนั้นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก เรียกได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน (Disruptive) ตัวอย่างเช่นการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ทั้งในแง่การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์เพื่อเชื่อมต่อผู้คนในสังคมเข้าไว้ด้วยกัน

พฤติกรรมของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้เกิดทั้งผลดีและความท้าทายต่อการดำเนินงานของภาครัฐและระบบราชการ ผลดีที่เกิดขึ้นคือเทคโนโลยีนวัตกรรมที่ทันสมัยช่วยสร้างความหลากหลายให้กับสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในหลากหลายกลุ่ม โดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยถูกคาดการณ์ว่าจะเข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดในปี พ.ศ. 2574 (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่จึงช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการบริการออนไลน์ ต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตามพัฒนาการทางเทคโนโลยีก็ทำให้เกิดความท้าทายต่อการดำเนินงานของภาครัฐด้วย อาทิ เกิดภัยคุกคามจากการใช้ระบบออนไลน์ในแง่ความเสี่ยงจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ การก่อสงครามในรูปแบบใหม่ผ่านการใช้เทคโนโลยี หรือแม้กระทั่งการส่งข้อมูลผ่านระบบออนไลน์อย่างรวดเร็วซึ่งเป็นที่มาของข่าวปลอม (Fake News) ที่ทำให้เกิดความสับสนต่อผู้คนในสังคมนั้นเอง

ยิ่งไปกว่านั้นความท้าทายที่สำคัญที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2563 คือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้คนแตกต่างไปจากเดิมอย่างฉับพลันเกิดเป็นวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ไม่ว่าจะเป็น การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การกักตัว (Quarantine) และเกิดการทำงานในรูปแบบใหม่ การทำงานที่ใดก็ได้ (Work from Anywhere : WFA) จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการนำเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ หรือการส่งผ่านข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมาใช้เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตวิถีใหม่ในสถานการณ์นี้ได้

สถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันถือเป็นชนวนสำคัญที่ภาครัฐและระบบราชการไทยจะต้องทบทวนการดำเนินงานว่าสามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ และสามารถเตรียมรับมือกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตของโลกพลวัตนี้ได้หรือไม่ เพื่อให้สามารถวางแนวทางการพัฒนาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพได้ เริ่มจากการศึกษาทิศทางของการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญและกรณีศึกษาที่ดีจากต่างประเทศ เพื่อประกอบการวางแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลต่อไป

ทิศทางการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญและกรณีศึกษาต่างประเทศ

ระบบราชการในอนาคตจำเป็นจะต้องมีโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่นขึ้นกับเป้าหมายและลักษณะบทบาทภารกิจที่แตกต่างกันเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการกำหนดทิศทางการดำเนินกิจการสาธารณะร่วมกัน รวมทั้งมีการแบ่งบทบาทภารกิจความรับผิดชอบตามความเหมาะสม ซึ่งแนวโน้มในการพัฒนาระบบราชการเพื่อสร้างขีดความสามารถให้กับระบบราชการไทยและนำไปสู่ระบบราชการในอนาคตจำเป็นต้องดำเนินการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2563 และ สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (บรรยาย, 24 ธันวาคม 2563))

1) การสร้างรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการบริการทางออนไลน์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ (Public Service Efficiency) โดยต้องพัฒนาระบบข้อมูลภาครัฐที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ข้อมูลมีการเก็บอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงทุกหน่วยงานรัฐอย่างครบวงจรและสามารถเปิดให้สาธารณะตรวจสอบเพื่อปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องตามหลักการเปิดเผยและโปร่งใสในภาครัฐ (Openness and Transparency)

กรณีศึกษาที่ดีในการดำเนินงานด้านสร้างรัฐบาลดิจิทัล คือ การดำเนินงานของประเทศเอสโตเนีย (Estonia) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค (Development of Technical Infrastructure) ที่สำคัญได้แก่ การวางระบบระบุตัวตนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Identification) และบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic ID Card) ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในประเทศเอสโตเนียเข้าถึงบริการออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาโครงข่ายเชื่อมโยงข้อมูลแห่งชาติ หรือ The X-Road Platform ในปี ค.ศ. 2001 เพื่อเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Data Exchange Platform) ทั้งข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และรวมไปถึงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของประชากร เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลด้านการให้บริการสาธารณะในรูปแบบบริการออนไลน์แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงสุด อย่างไรก็ตาม การให้บริการออนไลน์แก่ประชาชนก็สร้างความท้าทายในการดำเนินงานในแง่ของการปรับตัวของประชากรผู้สูงอายุและประชากรในชนบทห่างไกลที่ขาดทักษะหรือบางกลุ่มไม่เชื่อมั่นต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ภาครัฐให้บริการ

2) การแก้ไข ทบทวน รายละเอียดของกฎหมาย กฎระเบียบ โดยก่อนออกกฎหมายต้องดำเนินการประเมินผลกระทบกฎหมาย (Regulatory Impact Assessment: RIA) และหลังออกกฎหมายมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ การยกเลิกการบังคับใช้กฎหมายหรือระเบียบที่ไม่จำเป็น (Regulatory Guillotine) พร้อมทั้งเร่งพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของ RIA และ Regulatory Guillotine รวมทั้งให้มีการพัฒนาหน่วยงานกลางในการตรวจสอบมาตรฐานรายงาน RIA และ Regulatory Guillotine เพื่อให้เกิดการประเมินที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงกฎหมายของทุกหน่วยงานและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายได้สะดวก ตลอดจนใช้ทางเลือกอื่นแทนการออกกฎหมาย

การยกเลิกการบังคับใช้กฎหมายหรือระเบียบที่ไม่จำเป็น (Regulatory Guillotine) ประเทศเกาหลีใต้ ถือเป็นกรณีศึกษาที่ดีในแง่ของการดำเนินการโดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการปฏิรูปกฎระเบียบ (Regulatory Reform Commission: RCC) เพื่อสนับสนุนและติดตามการยกเลิกกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น พร้อมทั้งมีหน้าที่ ประเมินคุณภาพของกฎระเบียบที่รัฐบาลกลางออกประกาศกำหนดอีกด้วย โดยผลของการดำเนินการ Regulatory Guillotine ในภาพรวมพบว่า ณ สิ้นปี ค.ศ. 2002 (4 ปี หลังจากการดำเนินมาตรการพิจารณาเฉพาะกระทรวง สำคัญ ๆ) มีจำนวนกฎระเบียบที่ถูกยกเลิกไปคิดเป็นร้อยละ 33.17 ของจำนวนกฎระเบียบทั้งหมด (Jacobs and Astrakhan, 2006) อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานดังกล่าวก็มีความท้าทายที่ต้องให้ความสนใจ เนื่องจากมีการตั้ง ข้อสังเกตว่า การดำเนินงานเน้นแต่ปริมาณหรือจำนวนของกฎระเบียบที่ถูกยกเลิกมากกว่าให้ความใส่ใจกับคุณภาพ ในแง่ของความจำเป็นว่าต้องมีกฎระเบียบนั้นต่อไปหรือไม่ (Choi, 2001)

3) การสร้างสภาพแวดล้อมในการเสริมสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการกระจายอำนาจ ให้สังคมนิคมและรัฐเข้าไปเกื้อหนุนโดยภาครัฐไม่ควรเข้าไปดำเนินการในสิ่งที่ภาคส่วนต่าง ๆ สามารถทำได้ อยู่แล้ว ให้มองภาคสังคมนิคมเป็นภาคีที่ทำงานร่วมกัน

กรณีศึกษาที่ดีด้านการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน คือ การดำเนินงานของสหราชอาณาจักร (United Kingdom) ด้านการพัฒนากระบวนการบริการสาธารณะแบบเปิด (Open Public Service) เพื่อปรับปรุง คุณภาพของการให้บริการสาธารณะให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (ทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น) องค์กร ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีแนวทางในการปฏิบัติที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) การเพิ่มทางเลือกในการรับบริการ ให้แก่ประชาชน 2) การกระจายอำนาจสู่หน่วยงานขนาดเล็กและส่วนท้องถิ่น 3) การเสริมสร้างความหลากหลาย ของผู้ให้บริการสาธารณะ 4) การเสริมสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการสาธารณะ และ 5) การเป็นผู้ให้บริการ ที่มีความรับผิดชอบ

4) การปรับวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ปรับเปลี่ยน ทักษะคนในการทำงาน อาทิ การนำ Sandbox มาขับเคลื่อนการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะยึด Agenda Based เป็นหลัก เพื่อตอบโจทย์ Area Based ไม่ติดกฎระเบียบ เพิ่มความยืดหยุ่น เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนการทำงาน และจะต้องรองรับด้วยกฎหมายเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและปกป้องผู้มีส่วนร่วม

กรณีศึกษาวัฒนธรรมการทำงานที่มีความยืดหยุ่น และมีวัตถุประสงค์หลักที่จะทำสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ ให้เป็นไปได้คือกรณีศึกษากระทรวงแห่งความเป็นไปได้ (Ministry of Possibilities) ของสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ (United Arab Emirates : UAE) ซึ่งเป็นการดำเนินงานในรูปแบบกระทรวงเสมือนที่ประกอบด้วย 4 กรมชั่วคราว และใช้เครื่องมือ/หลักการการทำงานด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการทำงานแบบ คล่องตัว (Agility)

โดยสรุปแนวโน้มทิศทางการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญและกรณีศึกษาต่างประเทศประกอบด้วย ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยการนำเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้ การสร้างรัฐบาลที่เปิดกว้าง การทบทวนปรับปรุงกฎหมาย การสร้างระบบนิเวศให้ทุกภาคส่วนเข้ามามี ส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐร่วมกัน เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และการปรับวัฒนธรรม

การทำงานให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนางานบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการทบทวนปรับปรุงกฎหมาย

นอกจากศึกษาทิศทางการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญแล้ว การทบทวนการดำเนินงานของภาครัฐ/ระบบราชการไทยเพื่อประกอบการวางแผนทางการพัฒนาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยการดำเนินงานของภาครัฐ/ระบบราชการไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแต่ที่ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้การปฏิรูประบบบริหารราชการไทยถูกดำเนินการอย่างจริงจังคือ ช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 หรือ “วิกฤตต้มยำกุ้ง” ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลในขณะนั้นขาดแคลนงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการบริหารประเทศ จึงจำเป็นต้องขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) โดย IMF ได้ยื่นเงื่อนไขให้ประเทศไทยดำเนินการ 3 ประการคือ 1) จะต้องทำการปฏิรูประบบการเงินของประเทศ 2) กำหนดนโยบายมหภาคที่มีผลต่อการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และ 3) ปฏิรูปโครงสร้างการบริหารงานภาครัฐ จึงถือเป็นยุคแห่งการปฏิรูประบบราชการตามแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่มีการปฏิรูปการดำเนินการในแง่มุมต่าง ๆ อาทิ การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ การปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคล การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมในการบริหารงานภาครัฐ และพัฒนาให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2559)

ต่อมาเมื่ออิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้คนในสังคมมากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงได้ประกาศนโยบายประเทศไทย 4.0 เพื่อใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไปสู่การเป็นประเทศในโลกที่หนึ่ง โดยเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้มีประสิทธิภาพด้วยการนำนวัตกรรมใหม่เข้าสู่กระบวนการคิด และการผลิตนำไปสู่แนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2563) ความพยายามในการพัฒนาภาครัฐ/ระบบราชการสะท้อนให้เห็นผ่านดัชนีชี้วัดนานาชาติ (International Index) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของภาครัฐ/ราชการไทยที่สำคัญในมิติต่าง ๆ ดังนี้

มิติด้านขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

การรายงานขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยสภาเศรษฐกิจโลก (The Global Competitiveness Report by World Economic Forum) พบว่าผลการจัดอันดับ (Ranking) ของประเทศไทยเมื่อปี 2018 อยู่อันดับที่ 38 และปี 2019 อยู่อันดับที่ 40 (World Economic Forum, 2019)



ภาพที่ 1 ชีตความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย รายงานโดยสภาเศรษฐกิจโลก

ที่มา: http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf

ส่วนผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันโดย World Competitiveness Center ของ International Institute for Management Development หรือ IMD สวิตเซอร์แลนด์ พบว่าผลการจัดอันดับ (Ranking) ของประเทศไทยเมื่อปี 2018 อยู่อันดับที่ 30 ปี 2019 อันดับดีขึ้นอย่างมากอยู่ในอันดับที่ 25 และปี 2020 ตกลงมาอยู่ในอันดับที่ 29 แต่ดีกว่าในปี 2018 (International Institute for Management Development, 2019 and 2020)

THAILAND

OVERALL PERFORMANCE (63 countries)



ภาพที่ 2 อันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย รายงานโดย World Competitiveness Center

ที่มา: <https://stang.sc.mahidol.ac.th/pdf/ranking/thailand2020.pdf>

มิติด้านประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐ

การรายงานผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันโดย World Competitiveness Center ของ International Institute for Management Development หรือ IMD มีดัชนีย่อยที่ชี้วัดระดับประสิทธิภาพภาครัฐ (Government Efficiency) ซึ่งในปี 2019 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 20 ส่วนในปี 2020 อันดับตกลงมาอยู่ที่ 23 ซึ่งมีส่วนทำให้อันดับในภาพรวมตกลง (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2563)

Government Efficiency criteria	2017	2018	2019	2020
Public Finance	11	18	16	17
Tax Policy	4	6	6	5
Institutional Framework	30	35	34	40
Business Legislation	38	36	32	33
Societal Framework	44	45	48	40
Overall	20	22	20	23

ภาพที่ 3 อันดับดัชนีย่อยชี้วัดระดับประสิทธิภาพภาครัฐ (Government Efficiency) ของประเทศไทย

ที่มา: IMD World Competitiveness Center

ผลการจัดอันดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index : CPI) โดย Transparency International สามารถสะท้อนการดำเนินงานของภาครัฐ/ระบบราชการในแง่ของการสร้างการรับรู้ด้านภาพลักษณ์คอร์รัปชัน ซึ่งในปี 2018 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 99 ส่วนในปี 2019 - 2020 อันดับตกลงมาอยู่ที่ 101 และ 104 ตามลำดับ และมีแนวโน้มจะขยับลงเรื่อย ๆ (Transparency International, 2018, 2019 and 2020) นอกจากนี้ มีการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index : EGDI) โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ซึ่งในปี 2018 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 73 และปี 2020 อันดับขยับเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากมาอยู่ที่อันดับ 57 (United Nations, 2018 and 2020)



ภาพที่ 4 อันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

ที่มา: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/169-Thailand/dataYear/2020>

มิติด้านการบริการ

การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business : DB) ในปี 2020 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 21 สูงขึ้นจากปี 2019 ถึง 6 อันดับ โดยมีคะแนนเท่ากับ 80.10 คะแนน โดยมีด้านที่ติดอันดับ TOP 10 ของโลก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการคุ้มครองผู้ลงทุนเสียงข้างน้อย อยู่ในอันดับที่ 3 และด้านการขอใช้ไฟฟ้า อยู่ในอันดับที่ 6 ของโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562)



ภาพที่ 5 การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business : DB) ในปี 2020

ที่มา: <https://www.opdc.go.th/content/NDM>

จากการศึกษาชาติชั้นนำในข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งนั่นรวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐด้านการสร้างภาพลักษณ์ในด้านคอร์รัปชันให้ดีขึ้น ในส่วนของสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจและการพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทยมีผลการดำเนินการค่อนข้างดีอยู่แล้วแต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการพัฒนาต่อไป

ความท้าทายที่สำคัญของการดำเนินงานของภาครัฐ/ระบบราชการไทย

แม้ว่าประเทศไทยจะมีการพัฒนาและปฏิรูประบบบริหารราชการมาอย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกปัจจุบันเนื่องจากการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในยุคที่โลกต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้การดำเนินงานของภาครัฐไทยต้องพบกับความท้าทายในการดำเนินงานหลากหลายแง่มุม (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2563 และ Bot Magazine, 2563)

1) การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทางเทคโนโลยี (Technology Disruption) เทคโนโลยีออนไลน์ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ทำให้การรับบริการ การทำธุรกรรม การสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ ทำได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และมีความยืดหยุ่น จนผู้บริโภครู้สึกเกิดความคุ้นชิน ดังนั้นประชาชนจึงเกิดความคาดหวังต่อบริการต่าง ๆ จากภาครัฐในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนบริการเป็นการให้บริการออนไลน์ รวมทั้งปรับเปลี่ยนการดำเนินงานไปสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น แต่ยังมีอีกหลายหน่วยงานที่ไม่สามารถพัฒนาไปสู่ระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพได้ เนื่องจากมีเงื่อนไขการดำเนินงานในแง่

ของกฎระเบียบที่ยังไม่รองรับ หรือทรัพยากรด้านบุคลากรที่ยังมีความเชี่ยวชาญและงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ

2) ความไว้วางใจของสาธารณะ (Public Trust) เนื่องจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของภาครัฐ และการให้บริการออนไลน์สู่ประชาชนส่งผลให้ภาครัฐได้รับข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลการใช้บริการของประชาชนในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และพัฒนากระบวนการของภาครัฐ/ภาคราชการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ แต่ความท้าทายสำคัญ คือ การเก็บรักษาข้อมูลให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ รวมไปถึงวิธีที่จะรักษาสมดุลของความปลอดภัย (Security) กับความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของประชาชนและผู้รับบริการจากภาครัฐ นอกจากนี้การส่งผ่านข้อมูลที่รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยอาจก่อให้เกิดการสร้างข่าวปลอม (Fake News) ความท้าทาย คือ ภาคราชการต้องสามารถสร้างแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในการนำข้อมูลไปใช้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็เพื่อสร้างความไว้วางใจของสาธารณะ (Public Trust) ของประชาชนต่อภาคราชการ

3) การเผชิญกับสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ดังที่กล่าวไปแล้วว่าประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดในปี พ.ศ. 2574 (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) ความท้าทายคือจะเตรียมพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุอย่างไร เพื่อพัฒนาให้กลุ่มผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพและมีทักษะที่สามารถเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนประเทศต่อไป

4) ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ (Geopolitics) ปัญหาการแบ่งขั้วอำนาจออกเป็นหลายขั้วอำนาจ การแย่งชิงทรัพยากรและการแผ่ขยายอาณาเขตมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ความท้าทายคือภาครัฐต้องตามการพัฒนาของรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปให้เท่าทันเพื่อพัฒนาการจัดการที่เหมาะสม

5) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ส่งผลกระทบต่อปัญหาในหลากหลายมิติ อาทิ ปัญหาภัยพิบัติต่าง ๆ การย้ายถิ่น การอพยพ การสาธารณสุข การประกอบอาชีพ ดังนั้นการแก้ปัญหาจึงจำเป็นต้องมองแบบองค์รวม (Holistic) โดยเครือข่ายภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาความยั่งยืนระดับโลก Partnering for Green Growth and The Global Goals 2030 (P4G) ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว อย่างไรก็ตามความท้าทายคือภาครัฐต้องสร้างระบบการทำงานที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง และการสร้างการทำงานในรูปแบบบูรณาการแบบข้ามหน่วยงานให้เกิดขึ้นจริง

6) การทำงานแบบบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integrated Work System) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภาครัฐจำเป็นต้องบูรณาการการทำงานข้ามหน่วยงานเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นไปในทิศทางเดียวกันและไม่เกิดความซ้ำซ้อน แต่การทำงานในรูปแบบการบูรณาการข้ามหน่วยงานมีความท้าทายทั้งในแง่มุมมองของกฎระเบียบ การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ทั้งมาตรฐานข้อมูล มาตรฐานในการเชื่อมโยงข้อมูล และมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ รวมถึงการที่ระบบเทคโนโลยีของแต่ละหน่วยงานมีระดับการพัฒนาที่ไม่เท่ากันทำให้เกิดความท้าทายในแง่ของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีในการทำงานบูรณาการแบบข้ามหน่วยงาน

นอกจากนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก็สร้างความท้าทายในแง่ของการบริหารราชการอย่างมาก โดยความท้าทายคือการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นและลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

ความท้าทายในการดำเนินงานของภาครัฐและระบบราชการไทยที่กล่าวไปในข้างต้นถือเป็นแรงผลักดันที่ภาครัฐ/ราชการจำเป็นต้องนำไปทบทวนและวางแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทย โดยสามารถศึกษาทิศทางการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญของต่างประเทศเพื่อประกอบการวางแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลต่อไป

การทบทวนความสอดคล้องของแผนในระดับต่าง ๆ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อพัฒนาระบบราชการในข้างต้น สามารถนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ในส่วนต่อไปจะกล่าวถึงผลการพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมาเพื่อให้เข้าใจการพัฒนาระบบราชการไทยมากยิ่งขึ้น

3 ผลการพัฒนากระบวนการที่ผ่านมา

จากการดำเนินการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561) ที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ขับเคลื่อนการดำเนินการในหลายประเด็นสามารถสรุปตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยฯ ได้ดังนี้

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ผลการดำเนินการที่สำคัญ
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 1 การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ (Trustworthy)	
<ul style="list-style-type: none"> • ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 • ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	<p>ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ (ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558) ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2560 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 79 เพิ่มขึ้นจากปี 2559 ร้อยละ 6.2 และในการสำรวจระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2562 ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 84.75 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 5.75</p>
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2 พัฒนาสุขภาพ (Healthy)	
<ul style="list-style-type: none"> • ผลผลิตภาพของภาครัฐเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 • ส่วนราชการสามารถพัฒนาขีดสมรรถนะของการบริหารจัดการองค์การ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	<p>การดำเนินการเพื่อเพิ่มผลิตภาพและขีดสมรรถนะของภาครัฐ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า (Government Service Point) จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เซ็นทรัลพลาซา ศาลายา และอัญญาพาร์ค (ปัจจุบันที่เซ็นทรัลพลาซา ศาลายา จ. นครปฐม ดำเนินการเอง) 2) การพัฒนาระบบให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ร่วมกับ สพร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้บริการด้านการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ ปัจจุบัน กทม. เปิดให้บริการ 78 ใบอนุญาต ใน 25 ประเภทธุรกิจทั่วประเทศ เปิดให้บริการ 18 ใบอนุญาต ใน 10 ประเภทธุรกิจ 3) การปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนางานบริการตามรายงานผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก ในปี 2561 (DB 2019) ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 27 ของโลก ได้คะแนน 78.45 คะแนน จากที่เคยได้ 77.44 คะแนนใน DB 2018 และจากการจัดอันดับล่าสุดในรายงาน DB 2020 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 21 ซึ่งดีขึ้นถึง 6 อันดับ (80.1 คะแนน)

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ผลการดำเนินการที่สำคัญ
	<p>4) การปรับปรุงบทบาทภารกิจและโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย มีระบบการทำงานที่คล่องตัว สอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิรูปองค์กรตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ให้สอดคล้องกับระบบราชการ 4.0</p> <p>5) การติดตามประเมินการปฏิบัติราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของส่วนราชการและจังหวัด พบว่ามีหน่วยงานร้อยละ 89.43 ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาตรฐานขึ้นไป</p> <p>6) การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ในปี 2561 ส่วนราชการและจังหวัดผ่านการรับรอง Certified FL ฉบับที่ 1 ได้ครบ ร้อยละ 100</p>
<p>เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 มุ่งสู่ความยั่งยืน (Sustainable)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ความสำเร็จของการถ่ายโอนและทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นในสังคม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	<p>ตั้งแต่ปี 2553-2560 มีภารกิจที่สามารถดำเนินการถ่ายโอนแล้วเสร็จ 83 งาน จาก 141 งาน (ร้อยละ 58.87 ของภารกิจที่ต้องถ่ายโอนทั้งหมด) แบ่งเป็นงานตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐาน 50 งาน งานอื่น ๆ 33 งาน สำหรับภารกิจที่ยังไม่สามารถถ่ายโอนได้พบปัญหาและข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ ปัญหาผู้รับโอนงาน (ภาคเอกชน) ไม่มีความพร้อม การอยู่ระหว่างการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้เอื้อต่อการถ่ายโอนงาน และภารกิจบางส่วนควรให้ดำเนินงานโดยเปลี่ยนสถานภาพหรือปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานรูปแบบอื่น เช่น องค์กรมหาชน หรือหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (SDU) ซึ่งต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้ ต่อไป</p> <p>ส่วนการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นในสังคม ได้ส่งเสริมการบริหารราชการให้มีระบบหรือวิธีการทำงานที่ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ และเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในลักษณะหุ้นส่วนความร่วมมือ รวมทั้งเกิดการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังมุ่งมั่นและดำเนินการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการทำงานตามทิศทางของแผนที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีผลการดำเนินงานที่สำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านพัฒนาการให้บริการประชาชน

1.1 การพัฒนาการบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.1.1 พัฒนาระบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal) ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เพื่อให้บริการบน Mobile Application ประชาชนสามารถติดต่อรับบริการจากภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยมีหน่วยงานนำร่องสำหรับให้บริการในระบบต้นแบบจำนวน 19 หน่วยงาน และมีเป้าหมายในการให้บริการประชาชนในระบบต้นแบบได้จำนวนไม่น้อยกว่า 20 งานบริการ

1.1.2 พัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ร่วมกับ สพร. โดยให้บริการรวม 78 ใบอนุญาต ใน 25 ประเภทธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ธุรกิจเสริมความงาม Co-Working Space โรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็ก ก่อสร้าง/รับเหมาก่อสร้าง ช่อม/ขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและบัญชี แปรรูปสินค้าเกษตรขนาดเล็ก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม e-Commerce ด้านเสื้อผ้า ขนส่งสินค้า ขายเครื่องสำอางออนไลน์ ร้านค้าปลีก สปา และให้บริการ 18 ใบอนุญาต ใน 10 ประเภทธุรกิจ ใน 76 จังหวัดทั่วประเทศ ครอบคลุมการให้บริการขออนุญาตรายใหม่ ต่ออายุ แก้ไข/เปลี่ยนแปลง และยกเลิก มีหน่วยงานที่ให้บริการผ่านระบบทั้งสิ้น 32 หน่วยงาน ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

1.1.3 ขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยเตรียมความพร้อมให้ส่วนราชการสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดหรือยกระดับงานบริการของหน่วยงานให้สามารถให้บริการผ่าน e-Service ได้แบบเบ็ดเสร็จ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเข้าพบผู้บริหารระดับกระทรวงทั้ง 20 กระทรวง และหน่วยงานในสังกัด เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินการ ทั้งนี้มีส่วนราชการที่เสนองานบริการเพื่อนำมาพัฒนาเป็น e-Service จำนวน 79 หน่วยงาน 80 งานบริการ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2563) นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รวบรวมข้อมูลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐที่เป็น e-Service รวม 325 งานบริการ เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย (1) งานบริการเพื่อประชาชน 87 งานบริการ (2) งานบริการสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ/SMEs 192 งานบริการ และ (3) งานบริการด้านแรงงานหรือส่งเสริมการมีงานทำ 46 งานบริการ

1.1.4 กำหนดแนวทางการทบทวนกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ e-Service ของหน่วยงานนำร่องในการพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานด้วยระบบดิจิทัล จำนวน 84 ฉบับ ให้แล้วเสร็จภายใน พ.ศ. 2563 (มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2563) โดยผลการดำเนินการพบว่า หน่วยงานได้ทบทวนหรือแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบแล้วเสร็จ จำนวน 42 ฉบับ อยู่ระหว่างดำเนินการ 42 ฉบับ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

1.2 การพัฒนาการบริการภาครัฐ

1.2.1 ยกระดับการบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีผลการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

(1) ไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ราชการออกให้จากประชาชน โดยมีหน่วยงานยกเลิกการขอสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ครบถ้วนทุกกระบวนการ 60 หน่วยงาน

(2) ทบทวนค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ของทางราชการ โดยพบว่าสามารถยกเลิกใบอนุญาตได้ 6 ใบอนุญาต ยกเลิกการจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้ 89 ใบอนุญาต และลดอัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้ 5 ใบอนุญาต ซึ่งจะสามารถลดภาระแก่ประชาชนรวมประมาณ 416 ล้านบาทต่อปี

(3) จัดทำเอกสารราชการ 2 ภาษา สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนประมาณ 40 ล้านบาท ในการจ้างแปลเอกสาร ลดขั้นตอน และกระบวนการรับรองเอกสารสำคัญ

1.2.2 ส่งเสริมหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาองค์กรด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งการยกระดับบริการประชาชน การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และเสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ โดยมีหน่วยงานส่งผลงานรวม 1,463 ผลงาน ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมินและได้รับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2563 รวม 198 ผลงาน ใน 3 สาขา ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

2. การปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ

2.1 การดำเนินการในหน่วยงานราชการส่วนกลาง

2.1.1 จัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนการวิจัยและพัฒนาเพื่อเร่งสร้างองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาคนอย่างเป็นเอกภาพ เพื่อสร้างพลังประสาน รวมถึงการต่อยอดเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง และเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปฏิรูปใน 3 เรื่องสำคัญ ได้แก่ (1) การปฏิรูปการบริหารราชการให้มีการบูรณาการการทำงานในด้านวิจัยและการสร้างบุคลากรร่วมกัน (2) การปฏิรูปกฎระเบียบเพื่อให้งานวิจัยเกิดประโยชน์ต่อทั้งเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน และ (3) การปฏิรูประบบงบประมาณให้มีประสิทธิภาพผ่านกองทุน โดยจัดสรรงบประมาณในลักษณะ Block Grant ตอบโจทย์ที่สำคัญและสามารถทำการวิจัยได้อย่างต่อเนื่อง

2.1.2 ปรับปรุงบทบาทภารกิจ และโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนตามหลักการมอบอำนาจการแบ่งส่วนราชการภายในกรม เพื่อรองรับภารกิจในการพัฒนาผู้ประกอบการไทย ได้แก่ การพัฒนาความร่วมมือและเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการและเครือข่ายองค์ความรู้ในเทคโนโลยีเป้าหมายและนวัตกรรม ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยได้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยเทคโนโลยีเป้าหมายและนวัตกรรมที่มีการพัฒนาต่อยอดในประเทศไทย ตลอดจนส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบการไทยไปลงทุนในต่างประเทศเพื่อขยายตลาดไปยังนานาประเทศ

2.2 การดำเนินการในหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค

สร้างความเข้มแข็งในการบริหารเชิงพื้นที่และพัฒนาระบบการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ โดยนำข้อเสนอรูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการในจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูงไปทดลองนำร่องใน 6 จังหวัด ได้แก่ สมุทรสาคร ชัยนาท ขอนแก่น ราชบุรี นครพนม และสระบุรี ซึ่งมุ่งเน้นประเด็นการยกระดับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ โดยนำงานบริการผ่านระบบ e-Service ไปทดลองให้บริการ ผลการดำเนินการพบว่า งานบริการ e-Service ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ดี คือ การขอบัตรประจำตัวคนพิการ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ) การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 และการขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน (สำนักงานประกันสังคม) การขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน (กรมการจัดหางาน) การติดตามสถานะคดี (กรมบังคับคดี) การขอเงินช่วยเหลือทางคดี (สำนักงานกองทุนยุติธรรม) และการจองคิวทำใบขับขี่ (กรมการขนส่งทางบก) ซึ่งจะเป็นต้นแบบในการขยายผลในจังหวัดอื่น ๆ ต่อไป ทั้งนี้ ในปี 2564 จะดำเนินการอีกอย่างน้อย 14 จังหวัด

2.3 การดำเนินการในองค์การมหาชน

2.3.1 จัดทำแนวทางการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งกรรมการองค์การมหาชน (Director's pool) และการปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560 เรื่อง หลักเกณฑ์การสรรหาประธานกรรมการ กรรมการในคณะกรรมการองค์การมหาชน และผู้อำนวยการองค์การมหาชน เพื่อสรรหาบุคคลจากบัญชีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งกรรมการองค์การมหาชนทั้งด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ตามแต่ละด้านที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีกระบวนการสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิจากบัญชีรายชื่อที่สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

2.3.2 จัดทำแนวทางการทบทวนกรอบอัตรากำลังขององค์การมหาชน เพื่อให้การกำหนดอัตรากำลังขององค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2560 ที่กำหนดไม่ให้มีการเพิ่มอัตรากำลังเกินกรอบอัตรากำลัง และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะเป็นไปแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับภารกิจและบริบทของการบริหารภาครัฐภายใต้ระบบราชการ 4.0 และ New Normal ของวิถีชีวิตประชาชนและการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ รวมทั้งลดภาระงบประมาณภาครัฐในด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร ทั้งนี้ ให้นำแนวทางข้างต้นไปใช้กับองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ โดยเริ่มต้นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.3.3 เผยแพร่สารสนเทศสำคัญขององค์การมหาชนผ่านระบบ Web Portal ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปขององค์การมหาชน ข้อมูลงานบริการขององค์การมหาชน และข้อมูลเพื่อการบริหารองค์การมหาชน ซึ่งเป็นระบบที่สามารถรองรับการใช้งานจากผู้ใช้งานหลายกลุ่มและสามารถแยกหน้าจอแสดงผลตามกลุ่มผู้ใช้งานได้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการและผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์การมหาชนในรูปแบบ One Portal และฝ่ายนโยบายมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับองค์การมหาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4 จัดทำหลักเกณฑ์กลางในการประเมินความคุ้มค่าขององค์การมหาชน เพื่อใช้ทบทวนความคงอยู่หรือยุบเลิกองค์การมหาชน และการประเมินความคุ้มค่าในการจัดตั้งองค์การมหาชน โดยจะทดลองนำร่องการประเมินความคุ้มค่าองค์การมหาชนตามกรอบการประเมินกับองค์การมหาชน

จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ก่อนที่จะขยายผลการประเมินความคุ้มค่าไปยังองค์การมหาชนทุกแห่งต่อไป

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

3.1 ปรับแนวทางการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

3.1.1 ปรับแนวทางการประเมินส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นการติดตามผลการดำเนินงาน (Monitoring) แต่ไม่นำมาประเมินผล และให้ถอดบทเรียนการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ Covid-19 เนื่องจากหน่วยงานต้องเผชิญกับวิกฤตดังกล่าวและมุ่งแก้ไขปัญหาจึงอาจไม่สามารถประเมินผลตามกรอบการประเมินที่กำหนดไว้เดิมได้

3.1.2 กำหนดแนวทางการประเมินส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ให้สอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบ New Normal โดย (1) ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน มุ่งเน้นการขับเคลื่อนภารกิจของภาครัฐให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับเป้าหมายของแผนสำคัญระดับชาติ ในมิติ Function, Area, Agenda, Joint (2) ประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน สู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งวัดจากการพัฒนาองค์การในประเด็นต่าง ๆ เช่น e-Service การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูล การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งวัดผลการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

3.2 กำหนดมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) (มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563) ซึ่งหนึ่งในมาตรการดังกล่าว คือ การให้ทุกหน่วยงานของรัฐทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบันและรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องและเหตุวิกฤตอื่น มุ่งเน้นการนำ e-Service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2563 มีหน่วยงานของรัฐจัดทำแผน BCP แล้ว 3,616 แห่ง โดยร้อยละ 96.97 เป็นแผนที่รองรับ Covid-19 นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอแนวทางการยกระดับแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐที่มีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่องแม้ในสภาวะวิกฤตต่อคณะรัฐมนตรี (มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2563)

3.3 พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานแนวใหม่และพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.3.1 กำหนดแนวปฏิบัติในการรับ – ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างส่วนราชการที่เป็นนิติบุคคล ดำเนินการร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และ สพร. (มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2563)

3.3.2 กำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Anywhere) ดำเนินการร่วมกับสำนักงาน ก.พ. ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่ การปรับปรุงกฎระเบียบให้เอื้อต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐให้มีศักยภาพ และทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้จากทุกสถานที่

3.3.3 จัดทำแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง ดำเนินการร่วมกับ สพร. เพื่อให้ส่วนราชการใช้ในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างกันได้ ให้การรับ - ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชนเป็นไปในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และการออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (e-License) เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้างต้น มาทดลองใช้ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนให้แก่ส่วนราชการและจังหวัดต่อไป ดังนี้

(1) การรับ - ส่งหนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เริ่มใช้การรับ - ส่งหนังสือราชการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ nr1200@opdc.go.th ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 เป็นต้นมา (ต่อมาได้เปลี่ยนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็น saraban@opdc.go.th ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564) ผลการดำเนินการพบว่าในระหว่างวันที่ 1 กันยายน - 30 ธันวาคม 2563 สามารถลดค่าส่งไปรษณีย์ลงได้ 66,154 บาท หรือลดลงร้อยละ 67.19 จากช่วงเวลาเดียวกันในปี 2562

(2) การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารจัดการและการประสานงาน ได้แก่ ระบบการประชุมทางไกล ระบบ Smart OPDC (ระบบสารบรรณ การลา การจอง/ใช้ทรัพยากร การบริหารโครงการ การเก็บและแชร์ข้อมูล) การแจ้งเชิญประชุมทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แจ้งเวียนและประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line รวมทั้งสื่อสารกับบุคคลภายนอกผ่านทาง Facebook และ Line เช่น เครือข่ายกลุ่มพัฒนา ระบบบริหารในกลุ่ม Line

(3) การเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง 7 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. สำนักงาน ก.พ.ร. สพร. และ สพร. เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2563 ซึ่งทั้ง 7 หน่วยงานจะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รับ - ส่งหนังสือราชการระหว่างกันภายในเดือนมกราคม 2564 และผลักดันให้หน่วยงานอีกอย่างน้อย 8 หน่วยงาน เข้ามาร่วมดำเนินการภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2564

(4) การปรับเปลี่ยนข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Digitize data) จัดทำมาตรฐานของข้อมูล เช่น การจัดทำระบบบัญชีข้อมูล (Data catalog) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) และการเปิดเผยข้อมูล (Open data) ซึ่งปัจจุบันสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาระบบบัญชีข้อมูล โดยใช้แพลตฟอร์ม CKAN เป็นเครื่องมือ และได้มีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้งานระบบบัญชีข้อมูลดังกล่าวได้ รวมทั้งอยู่ระหว่างการพัฒนาศูนย์ข้อมูลการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สามารถวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล ประกอบการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยฉบับนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนกับนโยบายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อ การพัฒนาระบบราชการและการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงที่ผ่านมาทำให้เกิดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยฉบับนี้

วิสัยทัศน์หลักของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) เพื่อสร้างให้เกิดเป็นระบบราชการที่ส่งเสริมให้ประชาชนอยู่ดีกินดี ทำมาหากินได้ และเชื่อมั่นในภาครัฐ โดยประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน

เป้าหมาย : ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันสมัย ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ

ตัวชี้วัด :

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ร้อยละ 85
2. จำนวนประเด็นสำคัญเร่งด่วนที่สร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมตามองค์ประกอบของ Open Government and Meaningful Participation Ecosystem: OG&MP) ไม่น้อยกว่า 2 ประเด็น
3. งานบริการภาครัฐได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัลและให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ
 - 3.1 งานบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนและภาครัฐกิจ (170 งานบริการ)
 - 3.2 งานบริการประชาชนในระบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal) (110 บริการ)
 - 3.3 งานบริการภาครัฐกิจในระบบการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) (60 ใบอนุญาต)

กลยุทธ์ :

1. พัฒนาบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ (end to end Service) โดยให้บริการผ่านระบบกลางการให้บริการและมีแอปพลิเคชันที่ทันสมัยสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว (Shared Application Enabling Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างทันที ทุกช่องทาง (Omni Channel) ทุกเวลาด้วยมาตรฐานเดียวกัน

2. ส่งเสริมและผลักดันการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และยกระดับศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ได้แก่ (1) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (3) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และ (4) ศูนย์บริการร่วมระหว่างหน่วยงาน ซึ่งตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและตั้งอยู่ในสถานที่อื่นที่หน่วยงานจัดตั้งของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงบูรณาการงานบริการภาครัฐไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อลดภาระและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อกับภาครัฐ ให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ขอรับบริการที่หน่วยงาน สามารถให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

3. พัฒนาการให้บริการของรัฐที่ให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ โดยการพัฒนารูปแบบบริการต่าง ๆ ของภาครัฐต้องยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) อีกทั้งยกระดับการให้บริการประชาชนสู่การให้บริการในรูปแบบส่วนบุคคล (Personalized Customer Service) ด้วยการเสนอบริการที่ตรงใจ ผู้รับบริการจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการที่ผ่านมาของผู้รับบริการ (Data Analytics) เพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เสียค่าใช้จ่ายน้อยแก่ประชาชน โปร่งใส และเป็นมาตรฐานสากล

4. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งในส่วนของ การพัฒนากระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของทุกภาคส่วนในการพัฒนาการบริการของภาครัฐเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

5. สื่อสารสร้างการรับรู้เกี่ยวกับงานบริการภาครัฐให้กับประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รับรู้รับทราบรูปแบบบริการต่าง ๆ และช่องทางการเข้าถึงบริการของภาครัฐที่หลากหลายเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

6. พัฒนาระบบนิเวศที่สร้างเสริมภาครัฐระบบเปิดและการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย (OG & MP) โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ รวมถึงพัฒนาช่องทางที่เปิดโอกาสให้ชุมชน วิสาหกิจเพื่อสังคม ภาคประชาชน องค์กรภาคประชาสังคมและภาคเอกชน สามารถเข้ามามีบทบาทในการพัฒนานวัตกรรมในการบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐมากยิ่งขึ้น (People Participation) เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศร่วมกัน

7. ทบทวนขั้นตอนปรับปรุง กระบวนการ กฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคหรือที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาการให้บริการของรัฐไปสู่การให้บริการรูปแบบดิจิทัล (Digital Services) พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาอุปสรรค ลดข้อจำกัดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

หน่วยงานรับผิดชอบ :

สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมาย : ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว สอดคล้องกับแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปและอนาคต ยุบเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น การกำหนดภารกิจที่ควรถ่ายโอนให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการ สร้างการบริหารเชิงพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งและมีส่วนร่วม รวมถึงจัดให้มีระบบการประเมินความเหมาะสม ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการจัดส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ

ตัวชี้วัด :

1. อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (IMD Competitiveness Ranking) ด้านประสิทธิภาพภาครัฐ (Government Efficiency) อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาสูงสุด 20 อันดับแรก
2. จำนวนหน่วยงานต้นแบบที่มีโครงสร้างยืดหยุ่นและคล่องตัว (Agile Organization) อย่างน้อย 2 หน่วยงาน
3. จำนวนจังหวัดที่มีการพัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการในจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง ไม่น้อยกว่า 45 จังหวัด

กลยุทธ์ :

1. ทบทวนบทบาทภารกิจของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนประเทศ ปรับปรุงโครงสร้างภาครัฐให้มีขนาดเหมาะสมกับบทบาทภารกิจและมีรูปแบบหลากหลาย ไม่ยึดติดกับการจัดโครงสร้างแบบราชการ ยุบเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น การกำหนดภารกิจที่ควรถ่ายโอนให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานและสร้างความยืดหยุ่นคล่องตัว สามารถปรับตัวได้ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. จัดโครงสร้างในรูปแบบที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปและอนาคต เช่น แนวทางการจัดโครงสร้างองค์กรบริหารเฉพาะกิจ (Ad hoc) และรูปแบบการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานแบบ Agile Organization กำหนดแนวทางการมอบอำนาจการแบ่งส่วนราชการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัตของสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน โดยสิ่งที่สำคัญคือรูปแบบโครงสร้างภาครัฐแบบใหม่ต้องสอดคล้องกับแนวทางหรือยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนประเทศ

3. สร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน สร้างและพัฒนากลไกการบูรณาการในระดับพื้นที่และทุกภาคส่วน ส่งเสริมการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และสนับสนุนบทบาทชุมชน ท้องถิ่น เพื่อสร้างเครือข่ายการพัฒนาในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ ตลอดจนการปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยเปิดโอกาสให้ชุมชน ท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชนในพื้นที่มีโอกาสเข้าร่วมเสนอความคิดเห็นหรือร่วมดำเนินการในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ รวมถึงประเมินความคุ้มค่าในการบริการสาธารณะที่ถ่ายโอนไปแล้ว

เพื่อให้บริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นอย่างแท้จริง

4. จัดให้มีระบบการประเมินความเหมาะสม ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการจัดส่วนราชการองค์การมหาชน เพื่อยกระดับการบริหารงานภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศ

5. ทบทวนระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดตั้งและปรับเปลี่ยนรูปแบบหน่วยงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ชาติ

หน่วยงานรับผิดชอบ :

สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงบประมาณ และกระทรวงมหาดไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ

เป้าหมาย : ยกระดับการบริหารงานภาครัฐเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พัฒนาระบบข้อมูลภาครัฐ และสนับสนุนการเป็นภาครัฐที่เปิดกว้าง พัฒนารูปแบบ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ การบูรณาการการทำงาน มีรูปแบบการทำงานของภาครัฐที่รองรับ การเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในอนาคตที่พร้อมขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐได้ในสภาวะวิกฤต

ตัวชี้วัด :

1. ระดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาสูงสุด 50 อันดับแรก
2. หน่วยงานภาครัฐมีระบบบัญชีข้อมูล และจัดทำข้อมูลเปิดที่ถูกจัดในหมวดหมู่สาธารณะไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของชุดข้อมูลเปิดในบัญชีข้อมูล
3. จำนวนหน่วยงานภาครัฐต้นแบบที่มีการสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัลไม่น้อยกว่า 2 หน่วยงาน

กลยุทธ์ :

1. ผลักดันภาครัฐไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร พัฒนาระบบบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ (Lean Process) สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เพื่อพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล สามารถบริหารงานภาครัฐในสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. พัฒนาการเป็นภาครัฐระบบเปิด (Open Government) โดยการพัฒนาระบบข้อมูล บูรณาการข้อมูลภาครัฐและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างปลอดภัยตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) นำเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ การเปิดเผยข้อมูลที่ภาครัฐมีให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึง ตรวจสอบ และเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของภาครัฐจากข้อมูลเหล่านั้นได้ รวมทั้งมีกลไกที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม (People Participation) เพื่อให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. พัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ กำหนดรูปแบบการทำงานของภาครัฐให้รองรับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในอนาคต ทั้งในด้านระบบการบริหารงาน การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล อาทิ การพัฒนาแนวคิดนวัตกรรมเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่า (Value Creation) การสร้างสนามทดลอง (Sandbox) การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Anywhere) การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ

4. สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความเป็นมืออาชีพในหน่วยงาน ภาครัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมค่านิยมประชาธิปไตย มีจิตอาสา รวมทั้งจัดทำระบบพัฒนาขีดความสามารถ บุคลากรให้มีสมรรถนะใหม่ ๆ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกพลวัต อาทิ พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากร ภาครัฐเพื่อสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนการดำเนินภาครัฐไปสู่ความทันสมัย

5. สร้างกลไกการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ภาครัฐให้กับประชาชน พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ สะท้อน เป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ และสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวสู่ประชาชน มีการทบทวนปรับปรุงกฎหมายให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากล

6. สร้างการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อสามารถนำข้อมูล ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในแง่ของการวิเคราะห์ การคาดการณ์ การเสนอแนะนโยบายที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้ง สามารถแบ่งปันข้อมูลที่เชื่อถือได้ระหว่างภาครัฐด้วยกันเองเพื่อสร้างการบูรณาการการทำงานของภาครัฐในทุก ระดับให้มีเอกภาพ และสามารถแบ่งปันข้อมูลที่เชื่อถือได้ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อสร้างการทำงาน ร่วมกัน โดยต้องมีการพัฒนากลไกที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนาระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมอย่างต่อเนื่อง

7. สื่อสารสร้างการรับรู้เชิงรุกเกี่ยวกับการดำเนินงานของภาครัฐแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของภาครัฐ และเพื่อดึงดูดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการพัฒนาการดำเนินงานของภาครัฐต่อไป

8. ปรับปรุงระบบการประเมินส่วนราชการ และระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐราชการให้มี มาตรฐานและเป็นสากล โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดที่มีลักษณะเป็นตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์ (Outcome) การบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของรัฐบาล รวมถึงยกระดับ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่มาตรฐานสากล

9. เสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และองค์กร ระหว่างประเทศ ผ่านกลไกความร่วมมือทางวิชาการด้านการศึกษาวิจัย การปฏิบัติงานร่วมกัน และการแลกเปลี่ยน บุคลากรเชี่ยวชาญระหว่างกัน เพื่อนำองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ ราชการ

หน่วยงานรับผิดชอบ :

สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์ และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

5 โครงการสำคัญเพื่อรองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

โครงการสำคัญ	การดำเนินการ/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน	
1. การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	<p>การดำเนินการ : ขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้าถึงหรือขอรับบริการ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดระยะเวลา/ขั้นตอนในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งผลักดันนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยจะส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนให้สามารถติดต่อกับภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อ ณ สำนักงาน ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรม</p> <p>เป้าหมาย : ประชาชนได้รับความสะดวกสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทุกที่ ทุกเวลา</p> <p>ตัวชี้วัด : หน่วยงานภาครัฐทั้ง 20 กระทรวง สามารถให้บริการ e-Services 340 งานบริการ โดยสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ 170 งานบริการ</p>
2. โครงการพัฒนาต้นแบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal)	<p>การดำเนินการ : พัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ที่รวบรวมข้อมูลและงานบริการต่าง ๆ โดยบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล ในระยะแรกดำเนินการปรับปรุงงานบริการนำร่องเพื่อใช้ในการพัฒนาบริการสำหรับให้บริการในระบบต้นแบบ Citizen Portal ที่ครอบคลุมตลอดช่วงชีวิตของประชาชน จำนวน 20 งานบริการ</p> <p>เป้าหมาย : เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้ “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง” ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>ตัวชี้วัด : สามารถให้บริการได้ครอบคลุม 110 บริการภายในปี พ.ศ. 2565</p>
3. โครงการยกระดับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal)	<p>การดำเนินการ : ยกกระดับ Biz Portal เป็นแพลตฟอร์มกลางที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ ให้บริการออกหนังสือรับรองใบอนุญาต และเอกสารแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการ สามารถทำธุรกรรมผ่าน</p>

โครงการสำคัญ	การดำเนินการ/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด
	<p>bizportal.go.th โดยยื่นทีเดียว แบบฟอร์มเดียว เอกสารชุดเดียว และติดตามได้ทุกใบอนุญาต</p> <p><u>เป้าหมาย</u> : ผู้ประกอบการ/ประชาชนสามารถขออนุมัติ อนุญาต ประกอบธุรกิจได้สะดวกรวดเร็ว</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u> : สามารถให้บริการได้ 60 ใบอนุญาตแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ภายในปี พ.ศ. 2565</p>
<p>4. การสร้างระบบนิเวศภาครัฐระบบเปิดและการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย (Open Government and Meaningful Participation Ecosystem : OG & MP)</p>	<p><u>การดำเนินการ</u> : ดำเนินงานในรูปแบบของการทดลองและทดสอบพัฒนา สร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบใหม่ โดยใช้แนวทางการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมุ่งเน้นให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐแก่ประชาชนบนข้อมูล “ชุดเดียวกัน” (One Data) บน “แพลตฟอร์มกลาง” เดียวกัน และบูรณาการการทำงานของหน่วยงานในพื้นที่ร่วมกัน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> : ส่งเสริมให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเปิดระบบราชการภายใต้แนวคิดของ OG & MP เพิ่มมากขึ้น</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u> : รูปแบบการมีส่วนร่วมตามองค์ประกอบของ OG & MP ใน 2 ประเด็น</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง</p>	
<p>5. โครงการศึกษาและขยายผลการจัดการองค์การที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารและระบบการประเมินความคุ้มค่าการจัดส่วนราชการ</p>	<p><u>การดำเนินการ</u> : กำหนดแนวทางหลักเกณฑ์การบริหารงานรูปแบบองค์การบริหารเฉพาะกิจ (Ad hoc) และรูปแบบ Agile Organization รวมทั้งร่างกฎหมายหรือระเบียบที่สามารถใช้อำนาจของฝ่ายบริหารในการบริหารราชการในสภาวะการณ์ที่มีความจำเป็นฉุกเฉิน เร่งด่วน เพื่อจัดโครงสร้างและระบบการบริหารงานแบบ Ad hoc และรูปแบบ Agile Organization และแนวทางหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าการจัดส่วนราชการ พร้อมทั้งระบบประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าการจัดส่วนราชการ (Post Audit) โดยมีการทดลองนำร่องในส่วนราชการ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> : โครงสร้างและระบบการบริหารราชการของส่วนราชการระดับกระทรวงและกรมมีความยืดหยุ่น คล่องตัว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p> <p><u>ตัวชี้วัด</u> : หน่วยงานนำร่องที่มีโครงสร้างยืดหยุ่นและคล่องตัว จำนวน 2 หน่วยงาน ในปี พ.ศ. 2565</p>
<p>6. โครงการสร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่</p>	<p><u>การดำเนินการ</u> : พัฒนากลไกการทำงานที่บูรณาการ/เชื่อมโยงการทำงาน of หน่วยงานในพื้นที่ และการพัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการในจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง</p>

โครงการสำคัญ	การดำเนินการ/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด
	<p>เป้าหมาย : สร้างความเข้มแข็งของระบบการบริหารราชการเชิงพื้นที่ให้ราชการในส่วนภูมิภาคมีความคล่องตัวสามารถบูรณาการระบบงานระบบแผนและงบประมาณ และระบบบริหารงานบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนจังหวัดที่มีการพัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการในจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 45 จังหวัด ในปี พ.ศ. 2565</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้</p>	
<p>7. โครงการพัฒนาระบบนิเวศทางดิจิทัล (Digital ecosystem) สำหรับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัลเพื่อประชาชน</p>	<p>การดำเนินการ : พัฒนารอบแนวคิดเกี่ยวกับระบบนิเวศทางดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ รวมทั้งส่งเสริม ผลักดัน สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการยกระดับประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ</p> <p>เป้าหมาย : สร้างระบบนิเวศทางดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน</p> <p>ตัวชี้วัด : หน่วยงานภาครัฐต้นแบบที่มีการสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัล 2 หน่วยงาน</p>
<p>8. การจัดทำระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐ (Data Catalog) และข้อมูลเปิดภาครัฐ</p>	<p>การดำเนินการ : เตรียมความพร้อมสร้างองค์ความรู้และอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานรัฐในการเปิดเผยข้อมูล ส่งเสริมและสร้างภาคีเครือข่ายในการพัฒนานวัตกรรมจากข้อมูลเปิด (Data Innovation) รวมทั้งสร้างนวัตกรรมการใช้ข้อมูล (Data Driven Culture) ในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ</p> <p>เป้าหมาย :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หน่วยงานภาครัฐมีการเปิดเผยข้อมูลที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ ● มีการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาประเทศ <p>ตัวชี้วัด : หน่วยงานภาครัฐมีระบบบัญชีข้อมูล และจัดทำข้อมูลเปิดที่ถูกจัดในหมวดหมู่สาธารณะอย่างน้อยร้อยละ 50 ของชุดข้อมูลเปิดในบัญชีข้อมูล</p>
<p>9. การทบทวนและแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการ</p>	<p>การดำเนินการ : การทบทวนและแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการ</p> <p>เป้าหมาย :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัยและมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

โครงการสำคัญ	การดำเนินการ/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด
	<ul style="list-style-type: none"> ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการจัดเก็บข้อมูลเอกสารหลักฐานในการปฏิบัติงานและการบริการของรัฐ รวมถึงหนังสือราชการ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ <p>ตัวชี้วัด : ระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการได้รับการทบทวนและแก้ไขอย่างน้อย 2 ฉบับ ประกอบด้วยร่าง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. และร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่..) พ.ศ.</p>

บรรณานุกรม

- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. (2559). *พัฒนาการการบริหารภาครัฐของไทย : จากอดีตสู่อนาคต*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2563). *รายงานการทบทวนบทบาทภาครัฐในอนาคต*. เสนอสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. ประธานสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (24 ธันวาคม 2563). บรรยาย. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย*. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/NDM>
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2536). *ผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันประจำปี 2563 โดย IMD (2020 IMD World Competitiveness Ranking)*. สืบค้นจาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/13613-imd-competitiveness-ranking-2020>
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580*. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_PlanOct2018.pdf
- Bot Magazine. (2563). คุณปกรณ์ นิลประพันธ์ “นักร่างกฎหมาย” กับบทบาทการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256306Relax%40RuenPae.aspx>
- ภาษาอังกฤษ
- Choi, D. (2001). A Radical Approach to Regulatory Reform in Korea. Retrieved from OECD: www.oecd.org
- International Institute for Management Development. (2019). *World Competitiveness Rankings 2019 Results*. Retrieved from <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-competitiveness-ranking-2019/>
- International Institute for Management Development. (2020). *World Competitiveness Rankings 2020 Results*. Retrieved from <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-competitiveness-ranking-2020/>
- Jacobs, S., & Astrakhan, I. (2006). *Effective and Sustainable Regulatory Reform: The Regulatory Guillotine in Three Transition and Developing Countries*. Retrieved from ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/240611736_Effective_and_Sustainable_Regulatory_Reform_The_Regulatory_Guillotine_in_Three_Transition_and_Developing_Countries.

- Mahidol University. (2020). *IMD World Competitiveness Yearbook 2020, Talent & Digital 2019: summaries*. Retrieved from <https://stang.sc.mahidol.ac.th/pdf/ranking/thailand2020.pdf>
- Transparency International. (2018) *CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX*. Retrieved from <https://www.transparency.org/en/cpi/2018/index/dnk>
- Transparency International. (2019) *CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX*. Retrieved from <https://www.transparency.org/en/cpi/2019/index/nzl>
- Transparency International. (2020) *CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX*. Retrieved from <https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/nzl>
- United Nations. (2018) *UN E-Government Knowledgebase*. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/169-Thailand/dataYear/2018>
- United Nations. (2020) *UN E-Government Knowledgebase*. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/169-Thailand/dataYear/2020>
- World Economic Forum. (2019). *Global Competitiveness Report 2019*. Retrieved from http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf