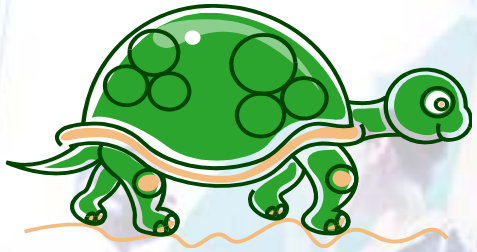
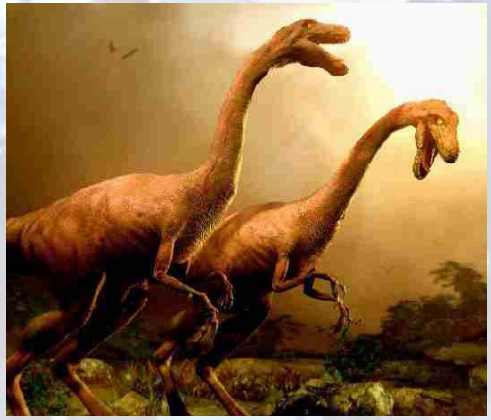
การพัฒนาภาครัฐสู่สากล ความท้าทายของระบบราชการไทย

สุพรรณี ไพรัชเวทย์
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ระบบราชการไทยก่อนการปฏิรูป พ.ศ. 2545





- ทุจริตคอรัปชั่น
- เช้าชาม เย็นชาม / ช้า
- ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- เจ้าขุนมูลนาย
- สั่งการตามสายการบังคับบัญชา
- ทำงานแบบต่างคนต่างทำ
- ยึดกฎระเบียบเป็นหลัก ขาดความยืดหยุ่น
- คุณพ่อผู้รู้ดี / เป็นนายประชาชน
- ข้าราชการขาดขวัญกำลังใจ ค่าตอบแทนต่ำ
- มีการแทรกแซงทางการเมือง

พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (2545) มาตรา 3/1

"การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง"

"ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้"

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

ก.พ.ร. มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 71/10 ดังนี้

1. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงโครงสร้างระบบราชการ ระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ค่าตอบแทน และวิธีปฏิบัติราชการอื่น ให้เป็นไปตามมาตรา 3/1 โดยจะเสนอแนะให้มีการกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการก็ได้

2. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอื่นของรัฐที่มิได้อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารตามที่หน่วยงานดังกล่าวร้องขอ

3. รายงานต่อคณะรัฐมนตรีในกรณีที่มีการดำเนินการขัดหรือไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในมาตรา 3/1

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

Strategic Management

แนวนโยบายของรัฐบาล

ม.13 แผนบริหารราชการแผ่นดิน

Result Based Management

ม.9(2) มีเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ และตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ม.16 แผนปฏิบัติการ 4 ปี

ม.10 การบูรณาการร่วมกัน

ม.16 แผนปฏิบัติการประจำปี

KM/LO

ม.11 องค์การแห่งการเรียนรู้

ปรับปรุงภารกิจ
ม.33 ทบทวนภารกิจอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลัง
ม.33 ทบทวนกฎหมาย ประกาศ

VFM/Activity-Based Costing

ม.22 บัญชีต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

ม.22 การประเมินความคุ้มค่า

การปฏิรูปราชการ

Public Participation Transparency & Responsiveness Customer-Driven

ม.8
- วิเคราะห์ผลดีผลเสีย
- ฟังความเห็น ปชช.
- หากเกิดปัญหา รีบแก้ไข

ม.41-42 หากมีข้อร้องเรียน ต้องแก้ไข และตอบให้เข้าใจ

ม.23 จัดซื้อโปร่งใส
ม.25 วินิจฉัยโดยเร็ว
ม.26 สั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร
ม.43 ทุกเรื่องเป็นเรื่องเปิดเผย
ม.44 เผยแพร่ข้อมูลงบรายจ่าย

ม.37 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
ม.37 นำ ICT มาใช้

ม.45 มีคณะผู้ประเมินอิสระประเมิน ผลสัมทธิ์ คุณภาพความพอใจของประชาชน
ม.46-47 ประเมินผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
ม.48-49 รางวัล

ลดขั้นตอน
ม.27 กระจายอำนาจ
ม.29 ทำแผนภูมิขั้นตอน
ม.30-32 ศูนย์บริการร่วม

Accountability

Business Process Reengineering

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

หมวด 4
หน้าที่ของชนชาวไทย

มาตรา 74 (วรรคหนึ่ง)

บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตาม **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (ต่อ)

หมวด 5
แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ส่วนที่ 3 นโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

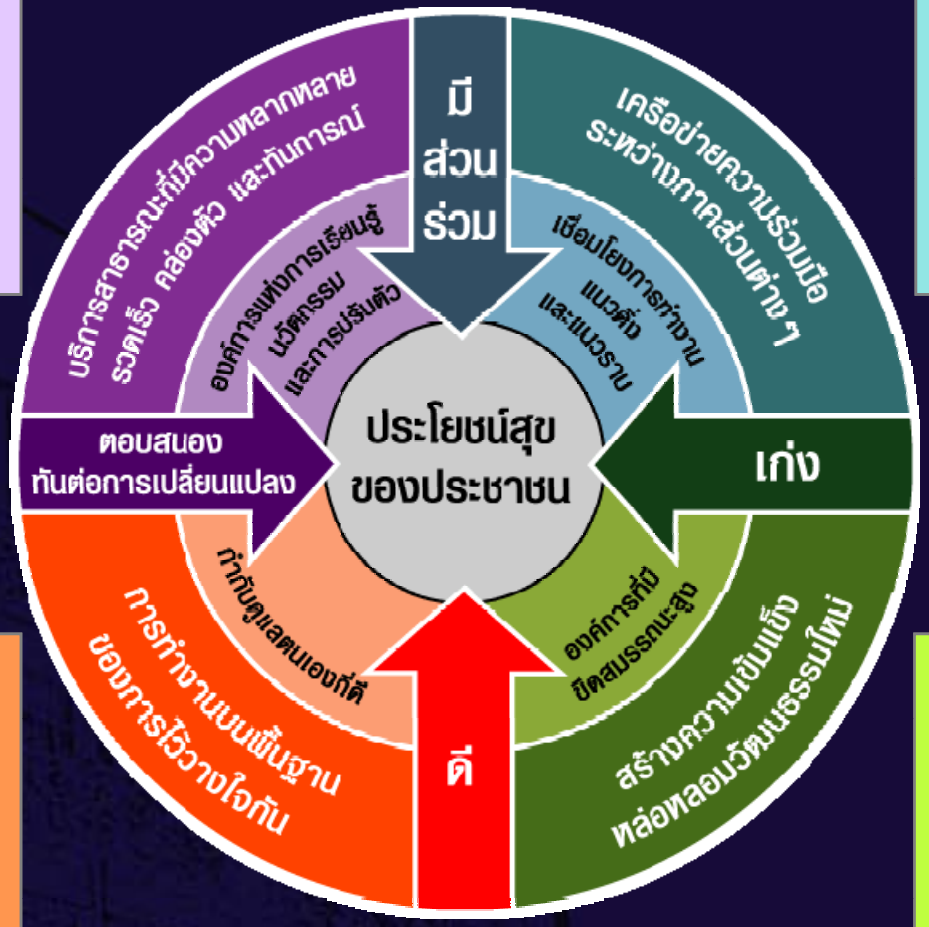
(4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้**หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ**

(5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551- พ.ศ. 2555)

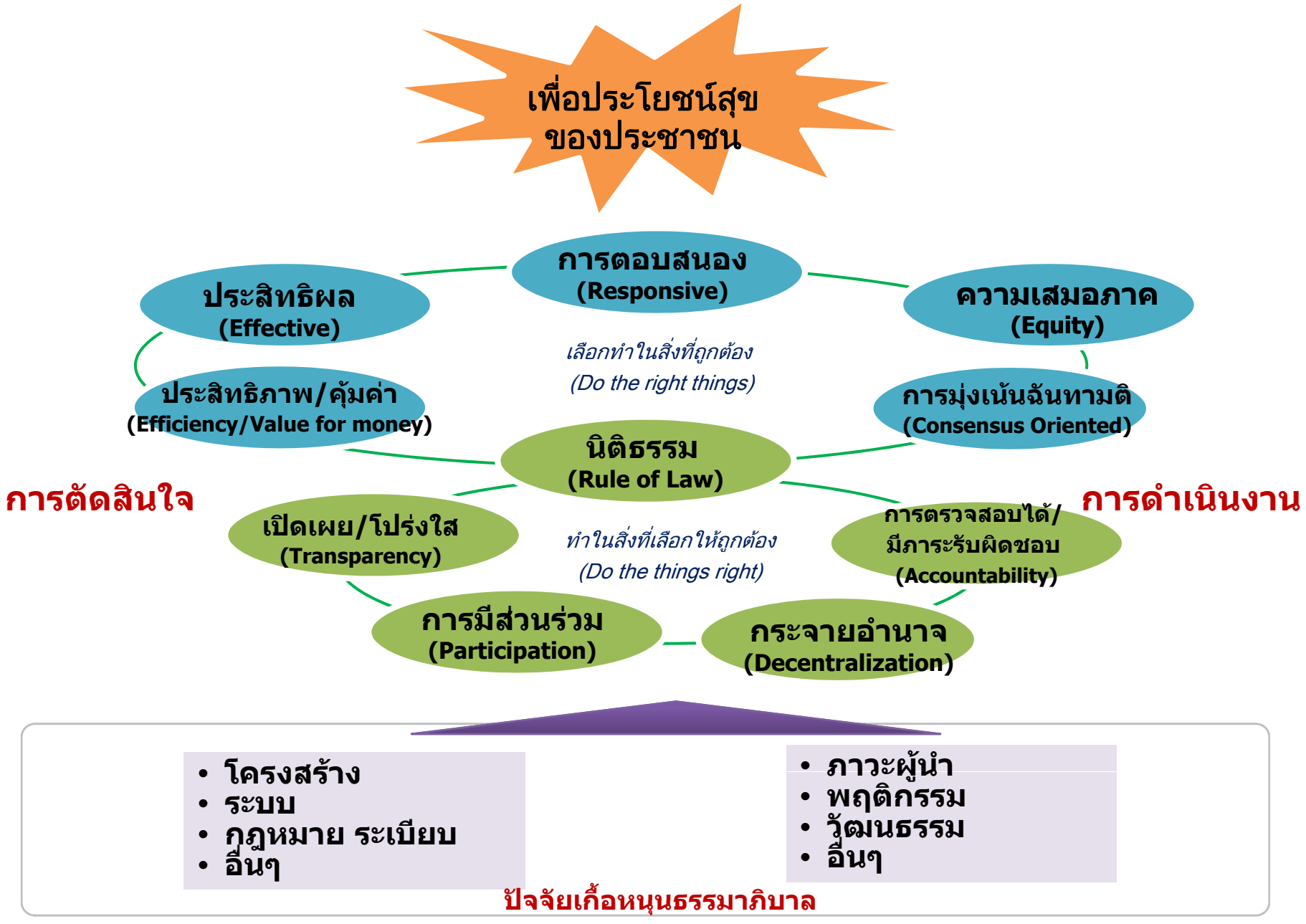
ประเด็น
ยุทธศาสตร์ที่ 1
ยกระดับการให้บริการและ
การทำงานเพื่อตอบสนอง
ความคาดหวังและความต้องการ
ของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน
หลากหลาย และเปลี่ยนแปลง
ไปอย่างรวดเร็ว

ประเด็น
ยุทธศาสตร์ที่ 2
ปรับรูปแบบการทำงาน
ให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ
เกิดการแสวงหาความร่วมมือ
และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ
รวมทั้งเปิดให้ประชาชน
เข้ามามีส่วนร่วม



ประเด็น
ยุทธศาสตร์ที่ 4
สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี
เกิดความโปร่งใส มั่นใจ
และสามารถตรวจสอบได้
รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงาน
อย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบ
ต่อตนเอง ต่อประชาชน
และต่อสังคมโดยรวม

ประเด็น
ยุทธศาสตร์ที่ 3
มุ่งสู่การเป็นองค์การ
ที่มีขีดสมรรถนะสูง
บุคลากรมีความพร้อม
และความสามารถ ในการเรียนรู้
คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง
และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม
ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ



หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 74 วรรคหนึ่ง

I AM READY

Integrity	ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
Activeness	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก
Morality	มีศีลธรรม คุณธรรม
Relevancy	รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม
Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
Accountability	รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม
Democracy	มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส
Yield	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

คุณภาพของการให้บริการ

- ประชาชนได้ประโยชน์
- ประชาชนพอใจ
  - รวดเร็ว
  - สะดวก
  - ถูกต้อง
  - อัธยาศัยไมตรี

TQM : Framework 3

PMQA Model

P. ลักษณะสำคัญขององค์กร
สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย

1. การนำองค์กร

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

6. การจัดการกระบวนการ

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ

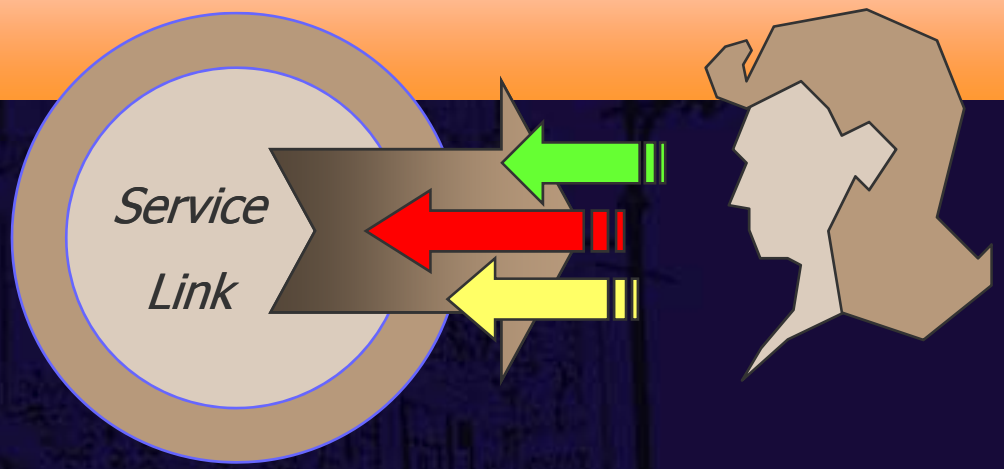
การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน

- มติคณะรัฐมนตรี ปี 2546
  - ลด 30% - 50% ภายในปี 2550
- กำหนดเป็น KPI
- ปี 2551 – 2554 รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
  - กระบวนงานหลัก

ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

ความหมายศูนย์บริการร่วม

- เป็นหน่วยงานบริการประชาชน ของภาครัฐ
- รวมงานบริการที่หลากหลาย ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง ไว้ในที่เดียวกัน
- ให้บริการได้หลายเรื่องในคราวเดียวกัน



รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

ประเภทรางวัล มี 4 ประเภท

1. **รางวัลรายกระบวนงาน** หมายถึง รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงบริการของรายกระบวนงานในหนึ่งหน่วยบริการ
2. **รางวัลภาพรวมกระบวนงาน** หมายถึง รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงบริการของรายกระบวนงานในทุกหน่วยบรารทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
3. **รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ** หมายถึง รางวัลที่พิจารณาจากกระบวนงานที่มีลักษณะการให้บริการที่ต้องผ่านการพิจารณา หรือมีขั้นตอนการพิจารณาผ่านหลายส่วนราชการ
4. **รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ** หมายถึง รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็ว

ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

ติดตามประเมินผลเพื่อมอบรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งมีรางวัลที่มอบให้ 5 ประเภท ดังนี้

1. รางวัลการดำเนินการภาพรวม
2. รางวัลการบริหารจัดการ
3. รางวัลความร่วมมือของหน่วยงาน
4. รางวัลการเสริมสร้างภาพลักษณ์
5. รางวัลนวัตกรรม

พิธีมอบรางวัล
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

กระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

- เอดส์
- เยาวชน
- ข้าว
- พลังงาน
- อุบัติภัยทางถนน
- ยาเสพย์ติด
- ความมั่งคงชายแดนภาคใต้
- คุณภาพน้ำ
- หมอก ควัน และไฟป่า
- Doing Business

มติ ค.ร.ม. 4 เมษายน 2554

- ส่วนราชการที่ไม่เคยเสนอขอรับรางวัลต้องส่งผลงานการปรับปรุงบริการมาขอรับรางวัลอย่างน้อย 1 งานบริการทุกปี

- ส่วนราชการที่ได้รางวัลรายกระบวนงานและมีหลายหน่วยบริการ ต้องขยายผลการดำเนินงานไปยังทุกหน่วยบริการ

รางวัล UN (United Nations Public Service Awards)

รางวัล 5 ประเภท

1. การป้องกันและปราบปรามทุจริตประพฤติมิชอบในงานบริการสาธารณะ
2. การพัฒนาการให้บริการประชาชน
3. การส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม
4. การส่งเสริมการจัดการความรู้ในภาครัฐ
5. การส่งเสริมการตอบสนองความเสมอภาคทางเพศในการส่งมอบบริการสาธารณะ

รางวัล UN ให้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ประเทศไทย เริ่มส่งขอรับรางวัลปี พ.ศ. 2550

ปี 2551 โรงพยาบาลยโสธร ได้รับรางวัล รองชนะเลิศ (Finalist) ประเภทการพัฒนาการให้บริการประชาชน

ปี 2552 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัลชนะเลิศ (Winner) ประเภทการพัฒนาการให้บริการประชาชน

ปี 2554

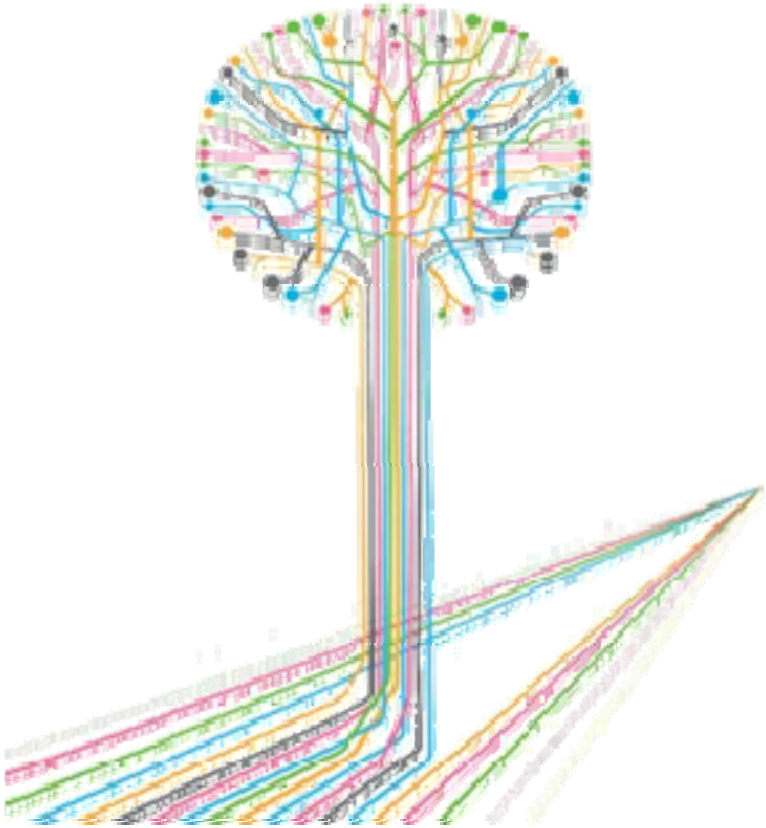
- สำนักงานสรรพากร ภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) ประเภทการส่งเสริมการจัดการความรู้ในภาครัฐ
- กรมชลประทาน ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner) ประเภท การส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย ผ่านกลไกด้านนวัตกรรม ของผลงาน "การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วม โดย คณะกรรมการภาคประชาชน และองค์กรผู้ใช้น้ำของโครงการส่งน้ำ และบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง สุพรรณบุรี"

United Nations Public Service Day

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555)

วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการไทย

ระบบราชการไทยมุ่งเน้น**ประโยชน์สุขของประชาชน**
และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ
มีขีดสมรรถนะสูง
สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
โดยยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล



ขอขอบคุณ

www.opdc.go.th