

**พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖**

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

จัดทำโดย
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ร่วมกับ
มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย

คำนำ

การปฏิรูประบบราชการมีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

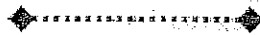
เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบในการชี้แจงเพื่อให้ส่วนราชการและผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและแนวทางการปฏิบัติราชการตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อย่างไรก็ดีเพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางในการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวชัดเจนและถูกต้องยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของมูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมายจะได้จัดพิมพ์คู่มือการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ เพื่อมอบให้แก่ส่วนราชการ ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติราชการในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

พฤษภาคม ๒๕๔๖

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



๑. วิสัยทัศน์และค่านิยม เป็นในการดลพระบรมพุทธานุญาตโดย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาได้กำหนดเป้าหมายหลักอยู่
๓ ประการ คือ

(๑) การจัดส่วนราชการใหม่ โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ของชาติในแต่ละด้าน
มีการบูรณาการภารกิจที่เคยกระจัดกระจายหรือซ้ำซ้อนเข้าไว้อยู่ในส่วนราชการเดียว
กัน เพื่อให้สามารถกำหนดแผนการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดอำนาจ
หน้าที่ของผู้บริหารในองค์กรในระดับต่าง ๆ ให้ชัดเจนทั้งในด้านนโยบาย ด้านการ
กำหนดแผนและกำกับราชการ และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งปรากฏอยู่ในเนื้อหาสาระ
ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ
พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕

(๒) พัฒนาการจัดการ การปฏิบัติราชการและการพัฒนาบุคลากรให้มี
ประสิทธิภาพและรองรับการปฏิรูประบบราชการในระยะต่อไป ซึ่งจะอยู่ในอำนาจ
หน้าที่ของ ก.พ.ร. ที่จะดำเนินการเป็นระยะ ๆ

(๓) การกำหนดแบบแผนการปฏิบัติราชการที่จะทำให้เกิดการบริหาร
ราชการที่ดี ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เป็นไป
ในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดผลได้ ซึ่งปรากฏอยู่ในมาตรา
๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่ง
บัญญัติไว้ว่า

“มาตรา ๓/๑ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไป
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประ
สิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การ
ลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร

ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและ
ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรง
ตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้าน
เมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมี
ส่วนร่วมของประชาชนการเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมิน
ผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระ
ราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการส่ง
การให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติได้

การที่ได้กำหนดเป้าหมายและวิธีการในการดำเนินการเพื่อการบริหารราชการ
ที่ดีให้อยู่ในรูปของ “พระราชกฤษฎีกา” นั้น เนื่องจากเห็นว่า แม้ว่าตามมาตรา
๓/๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จะ
ได้บัญญัติหัวข้อต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นความประสงค์ของกฎหมายว่า การปฏิบัติ
ราชการในยุคต่อไป ทั้งส่วนราชการและข้าราชการผู้เกี่ยวข้องมีหน้าที่ตามกฎหมาย
ที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามหัวข้อในบทบัญญัติดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่หัวข้อใน
บทบัญญัตินี้ก็ยังเป็นหัวข้อที่เพียงแต่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องการ ยังขาดการ
กำหนดถึงวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะให้ดำเนินการไปสู่
เป้าหมาย แต่ถ้าหากปล่อยให้มีการพัฒนาตนเองไม่ว่าโดยส่วนราชการเอง หรือโดย
มติคณะรัฐมนตรีในแต่ละเรื่อง ก็อาจได้ผลเฉพาะบางหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความ
กระตือรือร้นที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร และแม้ว่าจะมีผู้บริหารองค์กร
เช่นนั้นหลายส่วนราชการ แต่ก็จะพัฒนาไปในส่วนที่ตนเองเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งอาจ
เป็นผลให้แนวทางการปฏิบัติราชการมีความแตกต่างกัน สร้างความสับสนในการ
บริหารราชการในภาพรวม และส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐ

นอกจากนี้ จากสภาพปัญหาที่มีมาในอดีต แม้ว่าหัวข้อต่าง ๆ ที่บัญญัติไว้ใน
มาตรา ๓/๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.
๒๕๔๕ จะเป็นที่ยอมรับว่าราชการจะต้องปฏิบัติให้เกิดผลเช่นนั้นอยู่แล้วก็ตาม
แต่การที่ไม่มีการรวบรวมเป็นกฎหมายให้ต้องปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นวิธีการใช้ดุลพินิจ

ในการเลือกปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการตามที่เห็นเหมาะสม ทำให้ไม่อาจวัดผลการปฏิบัติงานของภาครัฐได้ชัดเจน ซึ่งจะกระทบถึงการวางแผนการปฏิบัติงานในภาพรวมของรัฐ ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจยังไม่อาจดำเนินการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดขึ้นได้

กรณีดังกล่าวจึงเป็นเป้าหมายหลักข้อหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่ทุกส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติ และเมื่อมีการกำหนดขึ้นเป็นกฎเกณฑ์ในรูปของกฎหมายแล้ว จึงมิใช่เป็นเรื่อง “ข้อควรปฏิบัติ” อีกต่อไป แต่จะมีผลเป็น “บทบังคับ” ให้ทุกส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับสำหรับการตราพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ

๑. รัฐจะสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงาน ในแต่ละปีที่ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้

๒. ส่วนราชการและข้าราชการ จะมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้

๓. ประชาชนจะได้รับการบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ

๒. ขอบเขตการใช้บังคับของพระราชกฤษฎีกา

(๑) การกำหนดหลักการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น มีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีการจัดตั้งขึ้นและมีการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับกระทรวง ทบวง กรม

อย่างไรก็ตาม โดยที่หลายเรื่องเป็นเรื่องใหม่ในการปฏิบัติราชการ อาจต้องใช้เวลาในการปรับปรุงองค์กรและเตรียมการให้พร้อมกับการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งเพื่อมิให้เกิดการสับสนในการปฏิบัติราชการ ด้วยเหตุนี้ การกำหนดที่จะให้เรื่องใดจะใช้บังคับกับส่วนราชการใด ในเวลาใด โดยจะมีเงื่อนไขกำหนดให้ต้องปฏิบัติตามอย่างไรตามพระราชบัญญัตินี้ จึงให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีจะมีมติในรายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง ซึ่ง ก.พ.ร. จะทำหน้าที่สำรวจ

ผลการ งานใน ไม่อาจ	ความพร้อม การเตรียมการล่วงหน้าและรายงานต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป โดยในทาง ปฏิบัติ ก.พ.ร. จะจัดทำเป็นปฏิทินกำหนดเรื่องและหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติในเวลา ใดให้ชัดเจน ทั้งนี้หลังจากที่ ก.พ.ร. ได้สร้างความเข้าใจและออกแบบแนวทางปฏิบัติ ในแต่ละเรื่องเสร็จเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่เรื่องใดที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการสามารถ ดำเนินการได้ทันที ก็จะกำหนดให้นำเรื่องนั้นไปปฏิบัติ ตัวอย่างเรื่องที่สมควรดำเนิน การได้ทันที คือ หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด ๒ การบริหารราช การเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และหมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและกระชับสนองความต้องการของประชาชน
ราชการ ปฏิบัติ ในเรื่อง มีหน้าที่ นี้ คือ ในแต่ละปี	(๒) สำหรับรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งปกติตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรเหล่านี้จะให้อำนาจอิสระในการบริหารงานของ องค์กร จึงไม่นำพระราชกฤษฎีกาไปใช้บังคับกับองค์กรเหล่านั้นทันทีได้ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการปฏิบัติงานขององค์กรเหล่านี้มีส่วนใกล้ชิดต่อการให้ บริการประชาชนโดยตรง ในการปฏิบัติภารกิจจึงควรนำหลักการตามพระราช กฤษฎีกานี้ไปใช้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน และการบริหารงานแบบผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ ประชาชน และเพื่อให้การบริหารงานภาครัฐเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ในพระราช กฤษฎีกานี้จึงกำหนดให้องค์กรเหล่านั้นต้องไปกำหนดหลักเกณฑ์ของแต่ละองค์กรขึ้น โดยให้มีแนวทางสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ โดยให้หน่วยงานที่ มีอำนาจกำกับดูแลองค์กรเหล่านั้นตามกฎหมายมีหน้าที่ดูแลให้มีการกำหนดแนวทาง การบริหารงานให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วย
เกณฑ์และ ราชการ ภาค รวม ารปฏิบัติ	(๓) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้ เป็น การกำหนดมาตรฐานทั่วไป หากนำหลักการตามพระราชกฤษฎีกาไปใช้บังคับระยะ หนึ่งแล้ว ก.พ.ร. เห็นสมควรที่จะกำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องใดเพิ่มขึ้นเพื่อให้การ บริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. อาจ เสนอให้คณะรัฐมนตรีกำหนดมาตรการอื่น ๆ เพิ่มเติมให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติอีก ก็ได้
อาจต้อง ให้เป็นไป การปฏิบัติ ในเวลา ให้เป็นไป ที่สำรวจ	

(๔) โดยที่พระราชกฤษฎีกานี้มีการกำหนดให้จัดทำแผนขึ้นหลายเรื่องแต่ มิได้ประสงค์จะให้เกิดการแก่งแย่งราชการเกินความจำเป็น จึงกำหนดให้แผนใดต้อง ทำซ้ำกับแผนตามกฎหมายอื่น เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับ ใดฉบับหนึ่งแล้ว และมีลักษณะอย่างเดียวกัน ให้ถือว่าเป็นแผนเดียวกัน

๓. สารบัญชของพระราชกฤษฎีกา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จะประกอบด้วย บทบัญญัติต่าง ๆ รวม ๘ หมวด ดังนี้

หมวด ๑

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

.....

บทบัญญัติในหมวดนี้เป็นการกำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของ การบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจใดภารกิจหนึ่งว่า ต้องมีความ มุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถ ตอบสนอง(responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิด ผลกระทบในเชิงบวก(positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผล ลัพท์(outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์(objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่ง เน้นผลสัมฤทธิ์(result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในทุกระดับ

สรุปจากเอกสารของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการเกี่ยวกับการตีความและวินิจฉัยปัญหาในการบริหารราชการแผ่นดิน

แต่
เอง
บ้าง

๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) กับ ผลลัพธ์(outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถ วิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับ ประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล(individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร(organization scorecards)

กึ่ง

๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน(process simplification) และ จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ(empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงาน เสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปone-stop service

๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ(process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและ โครงการทุกระยะ(program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการ ปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวะการด้อยอยู่เสมอ

กว่า
ของ
ปฏิบัติ
ความ

๖. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของ ประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน(citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ(customer survey) ในหลากหลายวิธีและ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

มารณ
ให้เกิด

๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง(internal control) ซึ่งจะ ทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รับผล
บบมุ่ง
ผลงาน

หลักการดังกล่าวข้างต้น เป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดความหมายของ การบริหารราชการที่ดีที่พึงประสงค์ตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ส่วนรายละเอียดวิธีการ

พัฒนา

ปฏิบัตินั้นในพระราชกฤษฎีกาได้แยกบัญญัติขยายความหมายไว้ในแต่ละหมวดต่อไป
ตั้งแต่หมวดที่ ๒ ถึงหมวดที่ ๘

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

.....

บทบัญญัติในหมวดนี้ เป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ
ในความหมายของการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนว่าต้องอยู่ใน
แนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการจากรัฐ ดังต่อไปนี้

๑. การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องรัฐและส่วนราชการมีหน้าที่ต้องกำหนดให้
อยู่ในกรอบที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ
ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ
ประชาชนโดยทั่วไป และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของ
คณะรัฐมนตรี
๒. ต้องจัดวางระบบเพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไป โดยมีความซื่อสัตย์
สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม
๓. ก่อนเริ่มดำเนินการในภารกิจใด ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและ
ผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการวางกลไกการทำงานชัดเจนทุกขั้นตอนและโปร่งใส
ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชนต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือมี
การชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ให้ได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจาก
ภารกิจนั้น
๔. เมื่ออยู่ในระหว่างการดำเนินการตามภารกิจใด ต้องรับฟังความคิดเห็น
และสำรวจความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ
๕. ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหานั้นโดยเร็ว
และถ้าเป็นปัญหาจากส่วนราชการอื่นต้องแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแก้ไข
ปรับปรุงโดยเร็ว

ต่อไป

การกำหนดหลักการในหมวดนี้มุ่งประสงค์จะกำหนดเป็นหลักทั่วไป เพื่อให้ทุกส่วนราชการนำไปเป็นแนวทางในการปรับใช้กับการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ซึ่งจะตอบคำถามให้ได้ว่าภารกิจนั้น ตอบสนองต่อประโยชน์สุขของประชาชนจริงหรือไม่ เพื่อการวิเคราะห์ว่าสมควรดำเนินการกิจนั้นอย่างไร และส่วนราชการได้กำหนดกลไกเพื่อการตรวจสอบการดำเนินการในทุกกระยะ เพื่อทราบผลกระทบต่อประชาชนเพียงใด และปรับปรุงให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ราชการ
ที่อยู่ใน

การดำเนินการของส่วนราชการที่จะต้องปฏิบัติตามหมวดนี้ ส่วนราชการจะต้องคำนึงถึงการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ เป็นหลักสำคัญ ฉะนั้น ในการกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องจะต้องมีตัวดัชนีชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดแจ้งว่า ประชาชนได้รับประโยชน์จากภารกิจนั้นตรงต่อความต้องการของประชาชน หรือเกิดผลต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและประโยชน์ของประชาชนแต่ละรายควบคู่กัน และเนื่องจากแนวนโยบายของรัฐที่กำหนดขึ้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และนโยบายของคณะรัฐมนตรี ซึ่งต้องกำหนดขึ้นภายใต้กรอบของแนวนโยบายของรัฐตามรัฐธรรมนูญนั้น ย่อมต้องถือว่าเป็นการกำหนด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ฉะนั้น ส่วนราชการจึงมีหน้าที่กำหนดภารกิจให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรี เป็นพื้นฐาน และนำมาปรับแนวทางปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ที่จะทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

หมวดให้
ประเทศ
ที่ติดต่อกับ
ของ

ข้อสำคัญ

ผลดีและ
ประโยชน์
หรือมี
ได้รับจาก

มติดเห็น
อุปสรรค
มีอุปสรรค
ของแก้ไข

การดำเนินการให้มีความโปร่งใส นั้น หมายถึง การคำนึงงานและการตัดสินใจที่เปิดเผย เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในชาติ หลักความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้ เมื่อส่วนราชการเปิดเผยข้อมูลทุกขั้นตอนในการปฏิบัติภารกิจ เพื่อให้ประชาชนรู้และเข้าใจได้ว่า ส่วนราชการมีแนวทางหรือโครงการจะทำการใด วิธีการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีอยู่อย่างไร การวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียและแนวทางการตัดสินใจ รวมทั้งเหตุผลในการวินิจฉัยเป็นอย่างไร กรณีเหล่านี้ส่วนราชการจึงจะต้องเปิดเผยให้เป็นที่ทราบทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖ สนับสนุนแนวทางการดำเนินการที่โปร่งใส่อยู่แล้ว จึงควรจะเป็นสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติตามโดยใช้หลักการเปิดเผยข้อมูลให้มากที่สุด มิใช่อ้างเหตุข้อบกพร่องไม่เปิดเผยเป็นหลัก การขอรู้ความทุจริตในวงราชการเป็นหัวใจหลักในการ

บริหารราชการ ส่วนราชการจึงควรต้องสร้างกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามภารกิจที่จะแสดงให้เห็นว่าไม่มีช่องทางที่จะเกิดการทุจริตได้ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้ให้ชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการ ซึ่งมีผลกระทบต่องานหรือชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้น การทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ไขปัญหาก็ส่วนราชการจะดำเนินการ และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและรัฐต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันในภารกิจหรือโครงการนั้นเกิดผลสำเร็จ เพราะเห็นว่าจะเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาอาจจัดทำได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม การพูดคุยเป็นกลุ่ม การชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจและตอบคำถาม ตลอดจนการจัดทำประชาพิจารณ์ โดยหลักสำคัญนั้นส่วนราชการต้องกระทำไปเพื่อมุ่งหวังที่จะรับฟังปัญหาของประชาชนให้ได้มากที่สุด และทำความเข้าใจหรือแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงจนเกิดความพอใจ มิใช่เป็นการดำเนินการเพียงในรูปแบบเพื่อแสดงว่ารับฟังความคิดเห็นแล้ว เพราะสิ่งที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นทั้งที่ได้ดำเนินการก่อนเริ่มโครงการหรือภารกิจ การรับฟังในขณะดำเนินการ และการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการจะเป็นข้อมูลสำคัญของส่วนราชการ และรัฐบาลที่จะนำมาวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจและแนวทางการปรับปรุงภารกิจให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

อย่างไรก็ตาม ภารกิจของภาครัฐที่ส่วนราชการต้องปฏิบัตินั้นมีอยู่อย่างกว้างขวางและแตกต่างกันไป แม้ว่าพระราชกฤษฎีกาจะกำหนดให้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการที่จะวางแผนและสร้างกลไกการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้เองก็ตาม แต่ก็อาจมีแนวปฏิบัติที่ต่างกัน ซึ่ง ก.พ.ร. จะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความเหมาะสม แล้วจะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไป เพื่อให้ส่วนราชการนำไปปฏิบัติต่อไป

หมวด ๓

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

.....

ปฏิบัติงานตาม
ะเกิดขึ้นได้
ัดเงินและ

าชนได้รับรู้
กระทบต่อ
งผลกระทบ
หรือร่วมกัน
และรัฐต้อง
การผลักดัน
ชนสุขแก่
ลายรูปแบบ
ใจและตอบ
ต้องกระทำ
มเข้าใจหรือ
รูปแบบเพื่อ
เห็นทั้งที่ได้
ะการสำรวจ
ะรัฐบาลที่จะ
รกิจให้เป็น

ในมืออย่าง
ความรับผิดชอบ
เพื่อให้บรรลุ
พร. จะเป็น
รจัดเนินการ

การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้น
ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับภารกิจและ
วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับ
การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้
อย่างชัดเจน ซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
และเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน

การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้มีการอธิบายขอบเขตไว้ในเอกสารของ
สำนักงาน ก.พ. เรื่อง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดย คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์
ดังนี้

“การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีเนื้อหาที่ครอบคลุมเทคนิคในการบริหารหลาย
เรื่อง เริ่มตั้งแต่การวัดผลการปฏิบัติงาน(Performance Measurement) ซึ่งถือได้ว่าเป็น
หัวใจในการบริหารลักษณะนี้ เพราะหากเราไม่สามารถวัดผลงานได้ เราก็ไม่สามารถ
ปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นได้ การเทียบงาน(Benchmarking) เป็นการปรับปรุงผล
สัมฤทธิ์ของงานและกระบวนการทำงานโดยเทียบวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด(Best Practices)
คุณภาพการให้บริการ(Service Quality) เป็นการยกระดับคุณภาพของบริการให้ผู้รับ
บริการพอใจการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน(Performance Auditing) เพื่อสร้างความ
เชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล การประเมินผลโครงการ(Program Evaluation) เป็น
การพิสูจน์ความสำเร็จของโครงการ และยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดและผล
สัมฤทธิ์ การมอบอำนาจและให้อิสระในการทำงาน(Devolution and Autonomy) เป็น
การเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับกลางและต้นทางงานได้เต็มศักยภาพ และแก้ไขปัญหา
ได้อย่างทันเวลา การวางแผนองค์การและแผนกลยุทธ์(Corporate and Strategic
Planning) เป็นการสร้างความเชื่อมโยงในการทำงานทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียว
กัน โดยไม่ละเลยผลสัมฤทธิ์ในระยะยาว และการทำสัญญาผลการปฏิบัติงาน
(Performance Contracting) เป็นการสร้างการครองในการกำหนดผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้
การปฏิบัติงาน และรับผิดชอบแทนในระบบราชการ

องค์การที่ได้ใช้ระบบบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์จะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ

๒. ผู้บริหารทุกระดับในองค์การต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้นจะสั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์การนั้น

๓. เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยมีตัวชี้ที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์การอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้

๔. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทนสวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

๕. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่าการที่องค์การคาดหวังคืออะไรทุกคนในองค์การจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์การอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

๖. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุผลได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งนอกจากจะช่วยลดปัญหาคอขวดที่ทำให้การทำงานล่าช้า ลดขั้นตอนการทำงานแล้ว ยังเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

๗. มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่อุปกรณ์ในการทำงาน เช่น มีระเบียบที่สั้นกระชับในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนให้สามารถตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

นี้
ยที่เป็น
ระเบียบ
ชัดเจน
มาจาก

๘. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันในการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นองค์การที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นองค์การที่เรียนรู้ เปิดกว้างต่อความคิดความรู้ใหม่ ๆ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม เป็นองค์การที่ให้อภัยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้เมื่อต้องจัดการกับความไม่แน่นอน และเป็นองค์การที่มีการติดต่อประสานข้อมูลและร่วมกันทำงานกับองค์การภายนอก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

เพื่อให้
เฝ้านกับ
รต่าง ๆ
อบแทน

๙. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจลดการต่อต้านหรือการแสดงความไม่พอใจลง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน”

การจะ
บรรลุเป้า
งานที่ได้

แนวความคิดในทางทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้นำมาแปลงให้เป็นไปในรูปของกฎหมาย โดยมีเนื้อหาสาระอยู่ในหลายหมวดของพระราชกฤษฎีกานี้ ซึ่งเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นผลขึ้น สำหรับบทบัญญัติในหมวด ๓ นี้ เป็นการกำหนดวิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ซึ่งจะว่าด้วยการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้วัดผลลัพธ์ของงานต่อไป ดังนี้

หน่วยงาน
โอกาสให้
ูหาและ
ดปัญหา
ยุ่นและ

๑. การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน โดยต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

สถานที่
ี่สถานที่
รกดัดสัน

- | |
|---|
| <p>(๑) ในการจัดทำภารกิจต่าง ๆ ส่วนราชการต้องมีแผนปฏิบัติงานขึ้นไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือดำเนินการ</p> <p>(๒) แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้จ่าย เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ</p> <p>(๓) ต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานนั้น</p> <p>(๔) ในกรณีที่มิได้ผลกระทบบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบ หรือเปลี่ยนแปลงแผนให้เหมาะสม</p> |
|---|

หลักการตามข้อนี้ขึ้น เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการมีเป้าหมายที่ชัดเจน และบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดงานเป็นแผนปฏิบัติของทุกหน่วยที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจด้านต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถวิเคราะห์ความจำเป็นและผลที่จะเกิดขึ้นของภารกิจ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จะแล้วเสร็จ ซึ่งจะรวมไปถึงการกำหนดความรับผิดชอบงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรด้วย ตลอดจนการแก้ไขปัญหายุ่งยากที่เกิดขึ้น

การกำหนดให้ทุกส่วนราชการที่จะทำภารกิจใดต้องมีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนนั้น เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติราชการที่มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน มีการแสดงผลลัพธ์ให้เห็นว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไรบ้างในภารกิจนั้น มีการบอกระยะเวลาและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและมีการรับรู้ผลสำเร็จของงานนั้น ว่าเกิดขึ้นจริงตามเป้าหมายได้เพียงใด

๒. การบริหารราชการแบบบูรณาการ

การบริหารราชการแบบบูรณาการ คือ การรวมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม และมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการรวมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในพระราชกฤษฎีกานี้มีแนวทาง ดังต่อไปนี้

๒.๑ ในกรณีที่ส่วนราชการหลายแห่งมีภารกิจใดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ให้ส่วนราชการทุกแห่งที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีการบริหารจัดการทั้งในด้านการวางแผน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินการร่วมกัน โดยกำหนดเป้าหมายให้เกิดผลสำเร็จในภารกิจนั้นเป็นเอกภาพเดียวกัน

เป้าหมาย
เป็นแผน
จะมีความ
ที่จะแล้ว
บุคคลใน

ปฏิบัติการ
น มีการ
ระยะเวลา
เงตามเป้า

๒.๒ โดยที่ในขณะนี้ รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้มีการบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ โดยในจังหวัดนั้นเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และในต่างประเทศเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ฉะนั้น ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงบัญญัติรองรับการดำเนินการดังกล่าว โดยให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นผลสำเร็จ โดยสามารถใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วนตามความจำเป็น ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องให้การมอบอำนาจ และในขณะนี้ได้มีการกำหนดรายละเอียดไว้แล้วในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

นราชการ
ล่องไปใน
สำเร็จเป็น
กันให้เกิด
รวดเร็วและ
ในพระราช

ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะ ต้องมีการปรับแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นความจริง ฉะนั้น แนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ จากการที่ยึดแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ตั้งแต่อดีตจนต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการตลอดเวลา ในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงกำหนดเป็นหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

พันธุกัน ให้
าร เพื่อให้
เนินการร่วม
น

๑. ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง
๒. ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป
๓. ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม
๔. ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

๕. ความตกลงในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น จะมีแผนงานในการปฏิบัติราชการ กำกับกับการดำเนินการอยู่เสมอ เพื่อแสดงนโยบายของรัฐบาลให้เห็นเป้าหมายการบริหารงานในระดับชาติเป็นภาพรวมของภารกิจของรัฐ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และส่วนราชการทุกแห่งจะมีการกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อนำนโยบายที่รัฐบาลกำหนดแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งจะกำหนดวิธีดำเนินการและผลสำเร็จของงานที่มีตัวชี้วัดได้ว่าจะเกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายนั้น เพื่อให้มีการดำเนินการตามแผนต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างแท้จริงโดยมีผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานนั้น จึงกำหนดมาตรการให้มีตัวชี้วัดความตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance agreement) ขึ้นเพื่อเป็นมาตรการสำคัญในการกำกับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการจัดทำความตกลงในการปฏิบัติงานนั้นจะจัดทำในรูปแบบการทำความตกลงร่วมกัน ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ซึ่งอาจเป็นการทำความตกลงระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง ปลัดกระทรวงกับอธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติการกิจตามแผนงาน ทั้งนี้ การดำเนินการตามหลักการนี้จะนำมาใช้เมื่อ ก.พร. ได้วิเคราะห์และจัดทำรูปแบบ และหลักเกณฑ์ของการทำความตกลงในการปฏิบัติงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละระดับ

ความตกลงในการปฏิบัติงาน นอกจากเป็นมาตรการในการกำกับ การปฏิบัติราชการเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติงานตามแผนให้เกิดผลสำเร็จแล้ว ยังใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบต่อไป รวมถึงจะเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance-related pay) ได้ในระยะต่อไปด้วย

๕. การกำหนดแผนบริหารราชการ

เพื่อให้การบริหารราชการมีเป้าหมายที่ชัดเจนและทุกส่วนราชการสามารถกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการซึ่งจะเป็นที่มาของการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานให้เกิดขึ้น และทุกคนในองค์กรของภาครัฐรวมทั้งประชาชนจะสามารถทราบได้ว่าในแต่ละปีทิศทางของการบริหารประเทศจะดำเนินการในเรื่องใด การดำเนินการในส่วนนี้จึงกำหนดให้มีแผนต่าง ๆ ที่จะต้องจัดทำขึ้น ดังนี้

๕.๑ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นแผนการบริหารของรัฐบาลมีระยะเวลา ๕ ปี ซึ่งเป็นการนำนโยบายของรัฐบาลมาแปลงเป็นแผนโดยสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลตามรัฐธรรมนูญและแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อกำหนดหัวข้อที่สำคัญในแต่ละเรื่อง ที่จะใช้เป็นแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินที่มีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน การกำหนดผู้ที่จะต้องรับผิดชอบ รายได้รายจ่าย และทรัพยากรที่ต้องใช้ ระยะเวลา และการติดตามประเมินผล

ในการดำเนินการนั้น สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานงบประมาณ จะเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน โดยจะเริ่มจัดทำเมื่อรัฐบาลได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว และต้องทำไปแล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน เพื่อประกาศใช้เป็นแผนชาติที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติ

๕.๒ แผนนิติบัญญัติ เป็นการจัดทำแผนด้านกฎหมายที่จะต้องจัดให้ปีหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อเป็นกลไกรองรับการดำเนินการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการกำหนดสาระสำคัญของกฎหมาย ผู้รับผิดชอบ และ

บุคคลที่ใช้
ที่มีการ

สนและ
เกิดความ
เกิดประ

เปลี่ยน
ให้เกิด

ราชการ
ให้เห็น
ส่งออก
แผน
กำหนด
เป้าหมาย
โดยมีผู้รับ
ลงในการ
กกับการ
นั้นจะจัด
คชอบใน
รัฐมนตรี
ปฏิบัติ
จะใช้เมื่อ
ลงในการ
กับ

ระยะเวลาการดำเนินการที่สอดคล้องกับระยะเวลาของแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

ในการดำเนินการสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จะรับผิดชอบร่วมกันเพื่อจัดทำแผนนิติบัญญัติขึ้น เมื่อมีแผนนิติบัญญัติแล้ว ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องนำไปจัดทำกฎหมาย ให้สอดคล้องกับเนื้อหาและระยะเวลา เพื่อให้มีกฎหมายเป็นกลไกสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินได้ต่อไป

๕. แผนปฏิบัติราชการ เป็นแผนของทุกส่วนราชการที่จะแปลงแผนบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นการกำหนดในเชิงนโยบายให้เป็นแนวทางการปฏิบัติราชการตามความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ซึ่งจะต้องมีการจัดทำเป็น ๒ ระยะ คือ

๑. แผนปฏิบัติราชการสี่ปี เพื่อเป็นการวางแผนระยะยาวในการปฏิบัติตามภารกิจในขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน

๒. แผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อเป็นการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการในแต่ละปีโดยแปลงมาจากแผนสี่ปีนั้นว่า ในปีหนึ่งมีภารกิจใดจำเป็นต้องกระทำ โดยมีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างไร ซึ่งแผนปฏิบัติราชการประจำปีนี้จะเป็นสิ่งที่กำหนดงบประมาณของส่วนราชการในปีนั้นด้วย เพราะเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบกับแผนปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการใดแล้ว สำนักงบประมาณจะพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และการโอนงบประมาณจะทำได้เมื่อมีการปรับแผนตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ คือ ภารกิจใดไม่อาจดำเนินการต่อไปได้หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็นหรือมีความจำเป็นอย่างอื่น และในการปรับแผนนั้นจะต้องแก้ไขแผนบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย ส่วนแผนปฏิบัติราชการใดคณะรัฐมนตรีไม่อนุมัติจะจัดสรรงบประมาณให้มิได้ และเมื่อสิ้นปีส่วนราชการต้องรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์เสนอต่อคณะรัฐมนตรี

ราชการ

ะสำนัก

อมีแผน

ดคล้อง

ารตาม

จะแปลง

ทางการ

เป็น ๒

กในการ

คล้องกับ

แผนการ

เจ้าเป็น

ริราชการ

เมื่อคณะ

สำนักงบ

ให้เกิดผล

มนตรีเห็น

หรือหมด

ริอมีความ

เมื่อนั้นให้

จัดสรรงบ

เอต่อคณะ

หลักการในข้อนี้มีขึ้น เพื่อรองรับการปรับปรุงระบบงบประมาณแบบ
มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งขณะนี้กำลังดำเนินการปรับปรุงพระราชบัญญัติวิธีการบ
ประมาณที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีแผนระยะยาว แผนระยะปานกลางขึ้นไว้เพื่อ
การจัดสรรงบประมาณด้วย ฉะนั้น เมื่อมีการตรากฎหมายวิธีการงบประมาณกำหนด
ให้มีแนวทางดังกล่าว สำนักงบประมาณ และ ก.พ.ร. จะต้องร่วมกันกำหนดแนวทาง
การจัดทำแผนปฏิบัติการให้สามารถใช้ได้ โดยสอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณ

๕.๕ ความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
นายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรี
คนใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลการกำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน

หมวด ๕

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจภาครัฐ

บทบัญญัติในส่วนนี้ เป็นการกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการ
ทั้งในกรณีที่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถวัดความคุ้มค่าในการ
ปฏิบัติแต่ละภารกิจ โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้

๑. หลักความโปร่งใส

ส่วนราชการต้องประกาศกำหนดเป้าหมาย และแผนการทำงาน ระยะ
เวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ
ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบแผนการทำงานได้

หลักความโปร่งใสนั้นเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีและเกิดการยอมรับผล การปฏิบัติราชการจากประชาชน ซึ่งในการดำเนินการของรัฐนั้นมุ่งประสงค์จะให้ บริการแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยทั่วถึง ส่วนราชการจึง ควรที่จะสามารถเปิดเผยแนวทางการปฏิบัติราชการในทุกเรื่อง ให้ประชาชนสามารถ ตรวจสอบได้ว่าภารกิจของภาครัฐมีจำนวนเรื่องเท่าใดและจะดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างไร เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบความมั่นคงที่จำเป็นต้องกระทำเพื่อคุ้มครองประชา ชนส่วนใหญ่ของสังคม

๒. หลักความคุ้มค่า

๑. ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละ ประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่า ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการ สาธารณะของส่วนราชการใด สูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะ ประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่าย ต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป ซึ่งรายละเอียดในการจัดทำบัญชี ต้นทุนกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้กำหนดขึ้น

๒. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเป็น ผู้ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติการของภาครัฐ เพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรี ประเมินว่าภารกิจใดสมควรทำต่อไปหรือยุบเลิก โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่รัฐและ ประชาชนจะพึงได้รับจากภารกิจนั้น และในการประเมินความคุ้มค่าจะต้องคำนึงถึง ประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะ ได้รับ โดยเทียบกับรายจ่ายของรัฐ ทั้งนี้ มิใช่คำนวณเป็นตัวเงินเท่านั้น แต่ต้องคำนึง ถึงประโยชน์ได้เสียของสังคมด้วย

อนรับผล
ผลจะให้
ราชการจึง
สามารถ
แต่ละเรื่อง
องประชา

๓. การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้อง
ชี้แจงน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม การต่อประชาชน คุณภาพ วัสดุประสงค์
ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็น
เกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้ต้นทุน
ทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุ
เพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

ณะแต่ละ
วมคุณค่า
านบริการ
สาธารณะ
ตรายจ่าย
ได้ทำบัญชี

าคติ จะเป็น
ะรัฐมนตรี
นที่รัฐและ
องคำนึงถึง
ระชาชนจะ
ต้องคำนึง

ในการพิจารณาว่าการบริหารราชการหรือการดำเนินการกิจใด ๆ จะมีประ
สิทธิภาพหรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีการพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า
(input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยต้องมีข้อมูลพื้นฐานของผลงานที่เกิดขึ้น
จริงของส่วนราชการแต่ละหน่วยมาเทียบกับเป้าหมายหรือประมาณการที่กำหนดไว้
เทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการจัดทำบัญชีต้นทุนใน
งานบริการสาธารณะขึ้นไว้ให้ชัดเจน โดยบัญชีต้นทุนต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงต้นทุน
ตัวเงินและทรัพย์สินที่มีการนำไปใช้ในการปฏิบัติการกิจโดยตรง และต้นทุนอื่นที่มี
ใช้ตัวเงินแต่แฝงอยู่ในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ซึ่งสัมพันธ์กับระยะ
เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง การที่มีข้อมูลที่ครบถ้วนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ
งานที่แท้จริง จะเป็นเครื่องมือให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม และเป็น
เครื่องมือวัดถึงความคุ้มค่าของผลงานที่เกิดขึ้นได้ เมื่อทราบถึงต้นทุนการบริการ
สาธารณะที่เกิดขึ้นแล้ว ย่อมนำมาสู่การกำหนดเป้าหมายเพื่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย
ของแต่ละส่วนราชการ การคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะนำ
ไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้น

ในส่วนของการประเมินความคุ้มค่านั้น เป็นการวิเคราะห์การดำเนินการ
การกิจของแต่ละส่วนราชการที่ได้ดำเนินการไปว่า ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ
การนั้นเทียบได้กับการใช้ทรัพยากรในอัตราที่สมดุลกันหรือไม่ ทั้งนี้ ในการประเมิน
นั้นต้องไม่คำนึงแต่เฉพาะประโยชน์หรือรายจ่ายที่คำนวณเป็นตัวเงินได้เท่านั้น แต่
ต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของสังคมที่ได้รับจากการกิจนั้นและประโยชน์ด้านอื่นที่ไม่
อาจคำนวณเป็นตัวเงินด้วย เพราะภารกิจของภาครัฐนั้นมีใช้กระทำเพื่อแสวงหากำไร
แต่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การวัดความคุ้มค่าในทาง
เศรษฐกิจด้านเดียวจะไม่ครอบคลุมถึงภารกิจภาครัฐทั้งหมด ซึ่งแม้ว่าบางเรื่องจะไม่

เกิดความคุ้มค่าแต่เป็นหน้าที่ของรัฐ เพื่อการรักษาความปกติสุขให้เกิดขึ้นในสังคม เช่นนี้ก็ยังคงเป็นภารกิจที่ต้องกระทำต่อไป การประเมินความคุ้มค่าจึงเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการปฏิบัติงาน ถ้างานใดประโยชน์ที่ได้รับมีเล็กน้อย หรือไม่มีก็อาจพิจารณายกเลิกภารกิจนั้น หรือนำไปรวมกับภารกิจอื่นที่ได้ผลอย่างเดียวกัน หรืองานใดมีประโยชน์ควรจะดำเนินการต่อไปแต่การลงทุนมีมูลค่าสูงมาก อาจแสดงให้เห็นถึงความไม่คุ้มค่า และสมควรต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสมและยังรักษาประโยชน์ไว้อย่างเดิม

๓. หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

๑. ในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ถ้าการปฏิบัติงานของส่วนราชการหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบ หรืออนุญาตจากอีกส่วนราชการหนึ่ง ส่วนราชการผู้เห็นชอบหรืออนุญาตต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่จะได้ประกาศกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าแล้วว่าต้องเกินกว่า ๑๕ วัน เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ถ้ามีการเห็นชอบหรืออนุมัติเกินเวลา ข้าราชการที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบ

๒. การวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ส่วนราชการต้องเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยโดยเร็ว และหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในการรับผิดชอบของส่วนราชการ และมีให้ใช้เวลานานในการพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการ

๓. ในกรณีที่เป็นการศึกษาในรูปแบบคณะกรรมการให้มีผลผูกพันผู้แทนส่วนราชการแม้จะมีได้เข้าร่วมประชุม และจะต้องมีการบันทึกฝ่ายข้างน้อยไว้ด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนราชการในคณะกรรมการ อันจะก่อให้เกิดผลสรุปของงานที่แน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงโดยส่วนราชการนั้นในภายหลัง

๔. การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้ามีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสั่งเพื่อปฏิบัติราชการที่ต้องมีหลักฐานยืนยันคำสั่งที่แน่นอน มีความรับผิดชอบทั้งผู้สั่งและผู้ปฏิบัติงาน

ในสังคม
ในการ
เด็กน้อย
ผลอย่าง
มีมูลค่า
วิธีการ

หลักปฏิบัติราชการที่กำหนดให้เกิดความชัดเจนของผู้รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ นี้เป็นการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการทั่วไป ซึ่งมีผลทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญของการปฏิบัติงานที่สำคัญ ไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ และเมื่อส่วนราชการหนึ่งเป็นผู้ก่อให้เกิดเหตุแห่งความล่าช้าดังกล่าว ย่อมมีผลกระทบการดำเนินงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ด้วย จึงสมควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นปัญหาในด้านต่าง ๆ ไว้ให้ชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ขอ)

ปฏิบัติ
ราชการ
แต่จะให้
ได้ตามขั้น
องต้องรับ

พิจารณา
เพื่อให้เกิด
พิจารณา

ให้มีผลผูก
ยข้างน้อย
ที่แทนส่วน
รับมอบ

สั่งการด้วย
ปฏิบัติราชการ
ปฏิบัติงาน

ในส่วนแรกเป็นการกำหนดหน้าที่ในระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งเป็นปกติในการปฏิบัติราชการที่การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบหรือการอนุญาตตามอำนาจหน้าที่ของอีกส่วนราชการหนึ่งเสียก่อน จึงจะดำเนินการต่อไปได้ โดยที่การทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน และผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายที่สุดเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือปฏิบัติตามนโยบายของรัฐ หากส่วนราชการที่มีอำนาจเห็นชอบหรืออนุญาตดำเนินการล่าช้าย่อมก่อให้เกิดผลเสียหลายต่อรัฐในภาพรวมที่ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ไม่อาจกระทำต่อไปได้ หลักการตามพระราชกฤษฎีกาซึ่งกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบหรืออนุญาตที่ส่วนราชการหนึ่งจะต้องพิจารณาให้กับการดำเนินการของอีกส่วนราชการหนึ่งไว้ภายใน ๑๕ วัน เพื่อที่ส่วนราชการที่จะต้องทำหน้าที่ดำเนินการต่อไปจะได้ทราบผลและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็ว และเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจึงกำหนดเป็นบทบัญญัติว่า หากล่าช้าเกินกำหนดเวลาแล้วมีความเสียหายเกิดขึ้น ข้าราชการผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องนั้นต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น แนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ส่วนราชการจึงควรวางระบบการพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการในระหว่างส่วนราชการด้วยกันขึ้นไว้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการของตนสามารถพิจารณาได้ทันตามกำหนดเวลา อย่างไรก็ตาม การกำหนดเวลาในข้อนี้จะมีข้อบกพร่องที่จำเป็นต้องมีการปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งไม่อาจดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน กรณีเช่นนี้ ส่วนราชการดังกล่าวต้องประกาศให้ทราบล่วงหน้าว่าการพิจารณาในเรื่องใดจำเป็นต้องใช้เวลาเกิน ๑๕ วัน โดยจะต้องใช้เวลาเป็นจำนวน

เท่าใด เพื่อให้ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องได้ทราบและวางแผนการปฏิบัติงานในส่วนที่อยู่
อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นได้ โดยไม่เกิดความเสียหาย

ข้อควรพิจารณาในส่วนต่อมาเป็นการกำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่จะต้องรับผิดชอบชี้ขาดปัญหาอันมีอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการต้องพิจารณาโดยเร็วโดยใช้อำนาจของตนเอง และหลีกเลี่ยงการดำเนินการในรูปคณะกรรมการ เพราะสภาพปัญหาการปฏิบัติราชการที่ล่าช้าประการหนึ่งเกิดจากการที่ส่วนราชการจะตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอยู่เสมอ ซึ่งการทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการนั้นมีข้อจำกัดในการดำเนินงานเพราะต้องกระทำรูปองค์คณะ และต้องจัดให้มีการประชุมซึ่งไม่อาจทำได้โดยต่อเนื่อง และส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการจะได้เตรียมเรื่องจนมีข้อสรุปแล้ว หลายเรื่องจึงไม่จำเป็นต้องมีคณะกรรมการให้เกิดขึ้นตอนการทำงานที่ล่าช้าอีก แนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ส่วนราชการจึงควรจัดวางระบบและพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ของตนให้สามารถพิจารณาตัดสินใจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาในความรับผิดชอบได้โดยตรง

สำหรับในกรณีใดที่จำเป็นต้องดำเนินการในรูปคณะกรรมการนั้น การดำเนินการก็ควรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตั้งคณะกรรมการ เพราะการดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการเป็นการปฏิบัติงานโดยมุ่งหวังจะรับฟังความเห็นและหาข้อยุติในระหว่างผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ ในคณะกรรมการนั้น และสามารถนำผลการพิจารณาของคณะกรรมการไปปฏิบัติได้โดยตรงและไม่มีข้อขัดแย้งจากหน่วยงานที่มีผู้แทนเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการอีก ฉะนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในรูปแบบคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความรวดเร็ว จึงกำหนดเป็นหลักการไว้ว่าเมื่อมีการตั้งคณะกรรมการแล้ว ผู้แทนส่วนราชการที่อยู่ในคณะกรรมการต้องมาร่วมประชุม การไม่มาร่วมประชุมจะถือเป็นเหตุโต้แย้งผลการประชุมในภายหลังมิได้ เพราะผลการประชุมนั้นจะผูกพันทุกส่วนราชการที่มีผู้แทนในคณะกรรมการ เพื่อมิให้มีการโต้แย้งในภายหลังอันเป็นเหตุให้ไม่อาจปฏิบัติราชการตามผลการประชุมต่อไปได้ แนวทางปฏิบัติของส่วนราชการในข้อนี้จึงควรพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่สามารถรับผิดชอบแทนส่วนราชการได้และสามารถเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการที่มีการแต่งตั้งได้ตลอดเวลา หากไม่อาจเข้าร่วมประชุมต้องแสดงความเห็นไว้ล่วงหน้าเป็นข้อพิจารณาของคณะกรรมการ

ในส่วนที่
ในการ
ไว้ของ
ของตน
ปฏิบัติ
การเพื่อ
ดในการ
อาจทำได้
การจะได้
เกิดขึ้น
การระบบ
เดปัญหา

ในประการสุดท้ายของข้อกำหนดในเรื่องนี้ คือ การสั่งราชการต้องทำเป็นหนังสือ เพื่อให้เกิดหลักฐานที่ชัดเจนในการปฏิบัติราชการและแสดงความรับผิดชอบในผลการดำเนินการตามคำสั่งของตน อย่างไรก็ตามในกรณีเร่งด่วนอาจมีคำสั่งให้ปฏิบัติด้วยวาจาไปก่อนได้แต่จะต้องมีการบันทึกการสั่งการเป็นหนังสือต่อไป

หมวด ๕

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

.....

บทบัญญัติในส่วนนี้ได้กำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังนี้

๑. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

การ
รดำเนิน
และหา
ว่าผลการ
ยงานที่มี
รูปแบบ
เป็นหลัก
ารรวมการ
มในภาย
ารรวมการ
มผลการ
แต่งตั้งผู้
รวมการที่
ว่าล่วงหน้า

(๑.๑) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

(๑.๒) ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบและเป็นกรอบการปฏิบัติหน้าที่ แต่ต้องไม่เพิ่มขั้นตอนเกินจำเป็น และให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย และเมื่อมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นประการใดแล้ว ให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วย

(๑.๓) ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอน เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติได้

(๑.๔) ส่วนราชการแต่ละแห่งต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นโดยเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการติดต่อสอบถามหรือการทำความเข้าใจเรื่องสำหรับประชาชนที่จะมาขอรับบริการจากรัฐได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

การดำเนินการของส่วนราชการตามหลักการในส่วนนี้ ต้องพิจารณาความเหมาะสมของเรื่อง การมอบอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๖ ด้วย

สภาพปัญหาของระบบราชการไทยที่ผ่านมามีประการหนึ่ง คือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และเป็นที่มาของการทำงานในภาคราชการที่ไม่โปร่งใส ประชาชนมีความไม่ไว้วางใจและเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานของภาคราชการ สาเหตุที่ทำให้การบริหารงานราชการมีความล่าช้านั้นเกิดจากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นเรื่องทรัพยากรที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการบริหารงานไม่พอเพียง กฎและระเบียบที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละเรื่องมีเป็นจำนวนมาก รวมทั้งสาเหตุประการสำคัญคือ งานของภาคราชการมีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนในประเทศ ทำให้จำนวนเรื่องที่ข้าราชการจะต้องดำเนินงานจึงมีเป็นจำนวนมาก

การแก้ไขปัญหारेื่องการขาดแคลนทรัพยากรต้องแก้ปัญหาด้วยการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการร่วมมือบริหารงานแบบบูรณาการ ส่วนการแก้ไขปัญหारेื่องกฎระเบียบที่มีมากเกินไปต้องแก้ปัญหาด้วยการทบทวนกฎระเบียบตลอดระยะเวลาเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติให้เกิดความรวดเร็ว

สำหรับการแก้ไขปัญหามอบเขตของงานราชการมีเป็นจำนวนมากนั้น จำเป็นต้องแก้ไขปัญหางานที่มีอยู่เป็นอันมากต้องแก้ไขด้วยการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้ทุกเรื่องไปกระจุกตัวอยู่ที่ผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียว ในพระราชกฤษฎีกาจึงกำหนดหลักการสำคัญว่า ให้ทุกส่วนราชการต้องพิจารณาภารกิจของตนเอง และถ้าเห็นว่าเรื่องใดที่ต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับคลัง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาตำแหน่งใด ต้องพยายามจัดให้มีการมอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่อง

เวลาการ
ซึ่งจะ
ประชาชน

พิจารณา
ว่าด้วย

ความล่า
มความ
โปร่งใส
ราชการ
ไม่ว่าจะ
ระเบียบ
หรือ งาน
ทำให้

ด้วยการ
และการนำ
ระเบียบ

มากนัก
อำนาจ
ในพระ
ราชกิจ
การ
หน้าที่ของ
ในเรื่อง

ต่าง ๆ เหล่านี้ลงไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่อง
นั้นโดยตรง ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในที่นี้ หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นหรือระดับกลาง
เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารเหล่านี้ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดี เพราะเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับ
เรื่อง ตรวจสอบ และติดตามผลที่เกิดขึ้นอยู่แล้วได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและตัดสินใจสั่ง
การในเรื่องนั้นโดยตรง ซึ่งนอกจากจะทำให้ลดขั้นตอนการทำงานไม่ต้องเสนอทุกเรื่อง
ไปสู่ผู้บริหารสูงสุด ทำให้งานรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการสะสมประสบการณ์ให้ผู้นั้น
เพื่อก้าวไปสู่ผู้บริหารระดับสูงที่มีคุณภาพและสามารถรับผิดชอบงานระดับนโยบาย
ได้เป็นอย่างดีต่อไปด้วย

ตัวอย่างเช่น การออกใบอนุญาตเพื่อประกอบกิจการบางอย่างซึ่งกฎหมาย
กำหนดให้เป็นอำนาจของอธิบดี กรณีเช่นนี้แม้จะเป็นอำนาจตามกฎหมายแต่ก็มีใช้
อำนาจเฉพาะตัว อธิบดีสามารถมอบอำนาจการออกใบอนุญาตดังกล่าวให้แก่รอง
อธิบดี ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น หรือผู้ดำรงตำแหน่ง
เทียบเท่าได้ตามมาตรา ๓๘ (๗) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. ๒๕๓๔ ในเรื่องเช่นนี้ส่วนราชการต้องพิจารณาว่าการออกใบอนุญาตใน
ขอบเขตเพียงใดที่ต้องมีการมอบอำนาจการตัดสินใจลงไปในระดับใด ซึ่งหากปรากฏ
ว่าเรื่องนั้นผู้อำนวยการกองเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องตามหลักเกณฑ์
การอนุญาตมาแต่ต้น แทนที่จะให้เป็นเพียงผู้เสนอความเห็นว่าการอนุญาตก็ควรมอบ
อำนาจให้เป็นผู้ออกใบอนุญาตได้โดยตรง ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนปกติในทาง
ราชการในชั้นรองอธิบดีและอธิบดี การดำเนินการเพื่อออกใบอนุญาตในเรื่องนี้ก็จะใช้
เวลาน้อยและได้รับการพิจารณาจากผู้เกี่ยวข้องโดยตรง

แนวทางในการดำเนินการกระจายอำนาจตัดสินใจนั้น มิใช่เป็นเรื่องปล่อย
ให้ผู้ได้รับมอบอำนาจใช้ดุลพินิจเองตามใจชอบ เพราะผลการสั่งการของทางราชการมี
ผลผูกพันรัฐและต้องเป็นคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย ส่วนราชการจึงต้องกำหนดหลัก
เกณฑ์การใช้อำนาจเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้องตามกฎหมายสำหรับ
ให้ผู้รับมอบอำนาจนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ และจะต้องมีหลักเกณฑ์การควบคุม ติ
ดามและกำกับดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับมอบอำนาจได้ใช้อำนาจโดยถูกต้องด้วย เช่น
ในการมอบอำนาจให้ออกใบอนุญาต ส่วนราชการจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์การ
พิจารณาอนุญาตขึ้นไว้ โดยกำหนดหัวข้อรายละเอียดที่ผู้รับมอบอำนาจจะต้องปฏิบัติ
ในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้งมีรูปแบบการรายงานผลการใช้อำนาจเพื่อให้ผู้บังคับ

บัญชาติดตามการปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม แนวทางนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมหรือกำกับดูแลการใช้อำนาจจึงต้องระมัดระวังว่าจะไม่เป็นการสร้างขั้นตอนขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะส่งผลให้งานล่าช้าหรือยุ่งยากไปกว่าเดิม

โดยที่เทคโนโลยีปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ค้นข้อมูล และรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วกว่าระบบเอกสาร ส่วนราชการจึงมีหน้าที่ที่จะต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดการลดขั้นตอนการเพิ่มประสิทธิภาพและการประหยัดค่าใช้จ่าย

การกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นเรื่องที่แต่ละส่วนราชการจะต้องนำไปปรับปรุงงานภายในของส่วนราชการนั้นให้เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ โดยจะเป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานของส่วนราชการนั้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ก.พ.ร.เป็นหน่วยงานที่จะต้องดูแลการดำเนินการของส่วนราชการทุกแห่ง ซึ่งอาจมีแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน ฉะนั้น หาก ก.พ.ร. เห็นสมควรอาจกำหนดหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการต่อไปได้

การจัดให้มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่ประชาชนหรือส่วนราชการที่จะมาติดต่อจำเป็นต้องรู้ นั้น หมายถึงงานที่ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกันที่จำเป็นต้องใช้ผลการพิจารณาของส่วนราชการนั้น เช่นงานเกี่ยวกับการทะเบียน งานขออนุญาต งานขอความเห็นชอบ หรือการยื่นรายงานต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ แผนภูมิที่ส่วนราชการจะจัดทำขึ้นต้องแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีผู้มาติดต่อเพื่อยื่นเรื่องราวในเรื่องใดจะต้องไปติดต่อใครและสถานที่ติดต่ออยู่ที่ใด เสร็จแล้วเรื่องที่ยื่นไว้จะมีการเสนอผ่านการพิจารณาโดยลำดับอย่างไรและใช้เวลาแต่ละขั้นตอนอย่างไรเรื่องจึงแล้วเสร็จ ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดอย่างไรบ้าง แผนภูมินี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านประชาชนผู้ติดต่อได้ทราบขั้นตอนชัดเจนและเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบแต่ละส่วนราชการว่ามีการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการได้เพียงใด และมีข้อแตกต่างระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ อย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลใช้วิเคราะห์การปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

(๒.๑) ให้เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวงต้องจัดสำนักราชการภายในที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานกับประชาชนให้รวมเป็นศูนย์บริการร่วมแห่งเดียวที่ประชาชนจะสามารถติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติได้พร้อมกันทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงนั้น

(๒.๒) กระทรวงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่และแบบพิมพ์ที่จำเป็นในศูนย์บริการร่วม เพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นบริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน โดยเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องสามารถแจ้งรายละเอียดรับเอกสารหลักฐานที่จำเป็น แจ้งให้ทราบระยะเวลาการดำเนินการ และเป็นผู้ติดต่อประสานกับส่วนราชการอื่น เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้น ๆ

(๒.๓) ในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม ถ้าหากมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่อาจดำเนินการได้ เพราะไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดไว้ ให้ส่วนราชการแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบนั้นต่อไป

(๒.๔) แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอจัดให้มีขึ้นในจังหวัดหรืออำเภอ แล้วแต่กรณี ตามที่ตนต้องรับผิดชอบด้วย

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการสร้างมาตรการเพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ ซึ่งโดยปกติในสภาพกฎหมายปัจจุบันการดำเนินการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของประชาชนจะต้องติดต่อขอรับอนุญาตหรือการดำเนินการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐหลายแห่งเพื่อกระทำการกิจการนั้น ซึ่งสร้างความลำบากและต้องเสียเวลาในการดำเนินการของประชาชน ส่วนราชการจึงต้องให้ความสนใจในการดำเนินการของประชาชน โดยเริ่มแรกจัดให้แต่ละกระทรวงรวมงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนไว้ในที่เดียวเป็นศูนย์บริการร่วม ซึ่งประชาชนจะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่นั้นเพียงครั้งเดียวสามารถดำเนินการได้ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของกระทรวงนั้น และเจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องแต่ละแห่งเพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จในคราวเดียวกัน

แนวทางของศูนย์บริการร่วมนี้มีใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตหลายๆ เรื่อง หลายๆ หน่วยงานมาหนึ่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กระทรวงหนึ่งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของกระทรวงนั้นจำนวนหนึ่งเป็นผู้รับเรื่องทุกเรื่องที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของกระทรวงนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่จะมาติดต่อได้ทราบและติดต่อได้สะดวก เจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะมีแบบพิมพ์ทุกเรื่องในความรับผิดชอบของแต่ละกรมในกระทรวงนั้นไว้ และเป็นผู้ตรวจสอบคำขอแทนทุกกรม แล้วจะเป็นผู้ส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของแต่ละกรมในกระทรวงของตน รวมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ติดต่อได้ทราบ ซึ่งการดำเนินการตามแนวทางนี้ให้เกิดผลสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือจากทุกกรมในกระทรวงที่ต้องจัดรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดการประสานงาน โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ศูนย์บริการร่วมที่กระทรวงจัดตั้งขึ้น

การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามพระราชกฤษฎีกานี้มุ่งประสงค์จะให้เป็นที่เจ้าหน้าที่ของแต่ละกระทรวงจัดให้มีขึ้นสำหรับงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวงนั้นเป็นหลัก ส่วนเมื่อภายในกระทรวงสามารถจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงที่ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว กระทรวงต่าง ๆ อาจร่วมมือให้เกิดการประสานการปฏิบัติราชการระหว่างศูนย์บริการร่วมของแต่ละกระทรวงขึ้นได้ ในงานที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในอนาคต

หมวด ๖

การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

.....

บทบัญญัติในหมวดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการมีหน้าที่ตรวจสอบภายในของส่วนราชการตนเอง เพื่อการปรับปรุงภารกิจให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคม หรือสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ ดังต่อไปนี้

๑. การทบทวนภารกิจ

(๑.๑) ส่วนราชการจะต้องทบทวนภารกิจตามระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด เพื่อตรวจสอบว่าภารกิจใดมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึง แผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของรัฐ เงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ ซึ่งหากเห็นควรเปลี่ยนแปลงต้องเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจที่จะยกเลิก ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงขึ้น

(๑.๒) ในกรณีที่ ก.พ.ร. ได้ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจของ ส่วนราชการใดแล้ว อาจเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างหรืออัตรากำลังของส่วนราชการใดก็ได้

โดยที่สภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การดำเนินการของ ภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสนองต่อความ ต้องการของประชาชนและประโยชน์ของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ภารกิจบางภารกิจอาจมีความจำเป็นต้องปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่ง โดยในการปฏิบัติ ภารกิจนั้นต้องมีการจัดตั้งส่วนราชการขึ้นรองรับ มีการกำหนดบุคลากรตามลำดับชั้น เพื่อปฏิบัติภารกิจนั้น มีการกำหนดงบประมาณและทรัพยากรเพื่อใช้ในการกิจ ดังกล่าว แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปภารกิจนั้นอาจไม่จำเป็นอีก หรือลดความจำเป็นลง หรือซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่น ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาแม้จะมีเหตุการณ์เช่นว่านั้น ส่วนราชการ ก็มิได้ทบทวนโครงสร้างส่วนราชการที่กำหนดขึ้นว่าควรยุบหรือปรับเปลี่ยนไปอย่างไร แต่ในขณะเดียวกันได้สร้างส่วนราชการใหม่ขึ้นสำหรับภารกิจใหม่ ๆ ทำให้ส่วนราชการ มีขนาดใหญ่ การปฏิบัติหลายภารกิจไม่มีความคุ้มค่า ซึ่งเป็นที่มาของการปรับปรุง ส่วนราชการทั้งหมดตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ฉะนั้น เพื่อมิให้เกิดเหตุที่เคยเป็นมาในอดีตขึ้นอีก ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงกำหนด ให้เป็นหน้าที่ของทุกส่วนราชการจะต้องตรวจสอบภารกิจทุกเรื่องในความรับผิดชอบ ว่า ภารกิจใดยังมีความจำเป็นต้องปฏิบัติจริงหรือไม่ เมื่อเทียบกับการประเมินความ คุ้มค่าที่ได้รับ ถ้าไม่จำเป็นก็ควรยกเลิกภารกิจนั้นเสียหรือหากปรับปรุงภารกิจเพื่อให้ มีประสิทธิภาพขึ้นหรือนำภารกิจนั้นไปรวมกับภารกิจอื่นได้โดยจะเกิดการประหยัด

และความคุ้มค่าโดยผลงานเป็นเช่นเดิม ส่วนราชการก็ต้องปรับปรุงภารกิจนั้น และผลของการปรับปรุงภารกิจดังกล่าว ส่วนราชการต้องปรับปรุงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกันด้วย เพื่อนำบุคลากรและทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นของทางราชการให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด

โดยปกติการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการใด ส่วนราชการนั้นมีหน้าที่ต้องดำเนินการเองเพราะเป็นผู้รับผิดชอบขอบเขตความรับผิดชอบของตน แต่เนื่องจาก ก.พร. เป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลภารกิจและโครงสร้างของส่วนราชการในภาพรวม จึงมีหน้าที่วิเคราะห์เสนอคณะรัฐมนตรีว่าส่วนราชการควรปรับปรุงภารกิจอย่างไรและจัดโครงสร้างที่เหมาะสมอย่างใดด้วย หากปรากฏว่าการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการใดไม่มีการดำเนินการหรือดำเนินการไม่เหมาะสมกับภาพรวมของการปฏิบัติงานภาครัฐ

๒. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

(๒.๑) ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจและทบทวนเพื่อยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่สำหรับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ และเพื่อให้ลดภาระของประชาชน โดยต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย

(๒.๒) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ตรวจสอบกฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของทุกส่วนราชการ ที่ไม่เหมาะสมแก่กาลสมัยหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศหรือเป็นภาระแก่ประชาชน เพื่อเสนอให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก ซึ่งโดยปกติส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป แต่ถ้าไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอจะต้องเสนอเรื่องให้คณะรัฐมนตรีวินิจฉัยต่อไป

การปฏิบัติงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องมีกฎหมาย-กฎ หรือระเบียบเป็นกติกาให้เกิดอำนาจหน้าที่แก่ส่วนราชการที่จะนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติต่อไป แม้กฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่มีการกำหนดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งนั้น เกิดขึ้นเพราะมีสภาพปัญหาที่สมควรต้องแก้ไขโดยลำดับเนื้อหาสาระของบทบัญญัติตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่มีหลักการเช่นนั้น รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพ

นั้น และผล
- นานหน้าที่
ด้านอื่นของ

นั้นมีหน้าที่
- เนื่องจาก
- ในภาพรวม
- อย่างไรก็ดี
- ใจของส่วน
- การปฏิบัติ

ความพร้อมของประชาชนโดยทั่วไปที่จะถูกบังคับโดยกฎหมายดังกล่าว และสภาพ
ความพร้อมของภาครัฐในการบริหารกฎหมายให้เป็นผลขึ้น แต่เมื่อระยะเวลาเปลี่ยน
แปลงไปสภาพสังคมพัฒนาขึ้น ความต้องการของประชาชนแตกต่างจากเดิม ภาค
ราชการก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวความคิดและวิธีการปฏิบัติราชการในอันที่จะ
สนองตอบประโยชน์ของประชาชนให้ได้มากที่สุด ฉะนั้น กฎหมาย กฎหรือระเบียบ
ต่าง ๆ ซึ่งตราขึ้นเพื่อใช้กับสถานการณ์หนึ่ง ย่อมต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับ
สถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งในสภาพปัจจุบันจะพบว่ากฎหมายที่มีอายุเกินกว่า
๕๐ ปี ยังคงใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหลายพันฉบับ และเมื่อกฎหมายเหล่านี้
ยังใช้อยู่ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ออกตามกฎหมายเหล่านั้นย่อมมีอีกเป็นจำนวนมาก
เมื่อกฎหมาย กฎหรือระเบียบเหล่านั้นมีส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งเป็นผู้รับ
ผิดชอบดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบนั้น ส่วนราชการดังกล่าวจึงต้อง
มีหน้าที่ทบทวนเนื้อหาของกฎหมาย กฎหรือระเบียบให้ทันสมัยตลอดเวลา โดยมีการ
รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อมิให้สร้างภาระความเดือดร้อนให้เกิดแก่ประชา
ชนเกินสมควร

จริง หรือจัด
- รับผิดชอบ
- ามคิดเห็น
- หมาย กฎ
- ่ออำนาจต่อ
- บังคับ หรือ
- ด้บังคับ

นอกจากนี้ เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นหน่วยงานกลาง
ที่ดูแลกฎหมายของประเทศ จึงมีหน้าที่ตรวจสอบในภาพรวมของกฎหมาย กฎ
ระเบียบที่ใช้บังคับอยู่ทุกฉบับ ถ้าเห็นว่าล้าสมัยหรือเป็นภาระแก่ประชาชนหรือไม่เอื้อ
อำนวยต่อการพัฒนาประเทศ จะต้องแจ้งให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไข
ให้เหมาะสมต่อไป

หมวด ๗

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

- เป็นกลไก
- ราชการและ
- หน่วยงาน
- ราชการ
- ผู้ให้บริการ

๗. รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีส่วนราชการต้องจัดให้มี
เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการได้เร็ว ในขณะเดียวกัน
ก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน ซึ่งรัฐวิสาหกิจและหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง โดยได้สาระสำคัญดังนี้

๑. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาดำเนินการด้วย

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลาหรือกำหนดเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ เพื่อให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนนั้น ส่วนราชการจำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการดำเนินการในเรื่องที่ประชาชนติดต่อให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการให้ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบว่าในเรื่องนั้นจะต้องใช้เวลากี่วันจึงจะแล้วเสร็จ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายส่วนราชการได้ดำเนินการกำหนดเวลาดำเนินการเรื่องต่าง ๆ อยู่แล้ว ในพระราชกฤษฎีกานี้มีวัตถุประสงค์ที่จะยืนยันแนวทางปฏิบัติดังกล่าวว่า เป็นหน้าที่ของส่วนราชการจะต้องกำหนดระยะเวลาขึ้นในทุกงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน และต้องประกาศให้ทราบโดยทั่วไปด้วย อย่างไรก็ตาม การกำหนดระยะเวลานั้นต้องคำนึงถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการด้วยงานอย่างใดที่สามารถรวมพิจารณาในขั้นตอนเดียวกันได้ การกำหนดระยะเวลาก็ต้องลดระยะเวลาในส่วนดังกล่าวลง และเพื่อให้เกิดผลบังคับที่เป็นผลขึ้นจึงกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ต้องดูแลให้มีการปฏิบัติงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ด้วย

โดยปกติส่วนราชการต่าง ๆ จะเป็นผู้กำหนดเวลาแล้วเสร็จในงานที่ส่วนราชการนั้นรับผิดชอบ แต่ ก.พ.ร. มีหน้าที่สำรวจและวิเคราะห์ระยะเวลาแล้วเสร็จในภาพรวมของการปฏิบัติราชการ จึงอาจเป็นผู้กำหนดระยะเวลาเพื่อให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้

หลักการในข้อนี้นำมาใช้กับการดำเนินการดำเนินงานของส่วนราชการหนึ่งจำเป็นต้องรอผลการพิจารณาของอีกส่วนราชการหนึ่งด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ด้วยเช่นกัน เพื่อมิให้กระทบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่จำเป็นต้องรอผลจากการพิจารณาของอีกส่วนราชการหนึ่งนั้น

๒. การจัดระบบสารสนเทศ

(๒.๑) ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้

(๒.๒) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่นำมาช่วยในการปฏิบัติราชการได้อย่างรวดเร็ว และเนื่องจากในสภาพปัจจุบันการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีใช้กันอย่างแพร่หลาย ส่วนราชการจึงต้องจัดให้มีระบบที่สามารถให้บริการด้านข้อมูลที่เป็นผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยทั่วถึง และโดยที่ข้อมูลของแต่ละส่วนราชการเป็นข้อมูลของภาครัฐที่สมควรจะสามารถใช้เชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้โดยง่าย การปล่อยให้แต่ละส่วนราชการดำเนินการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละส่วนราชการจะทำให้มีปัญหาในการเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐและเกิดความสิ้นเปลืองสูง จึงควรให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางเดียวกันและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้โดยง่าย ซึ่งอาจพัฒนาต่อไปเรื่อยให้ประชาชนสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งเดียวกันได้

ประสานงาน
ตะประกาศให้
ให้ข้าราชการ

หรือกำหนด
ราชการนั้นต้อง

ารจำเป็นต้อง
ในส่วนราชการ
ใช้เวลาที่วัน

เวลาดำเนินการ
นัยแนวทาง
ในทุกงานที่
อย่างไร

ราชการด้วย
ระยะเวลา
ที่เป็นผลขึ้น
ระยะเวลา

ในงานที่ส่วน
แล้วเสร็จใน
ส่วนราชการ

๓. การรับฟังข้อร้องเรียน

(๓.๑) ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

(๓.๒) ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

(๓.๓) ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

การรับคำถามและตอบคำถามแก่ประชาชนเป็นกระบวนการหนึ่งของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติราชการนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามที่มุ่งหวังจริงหรือไม่ หรือมีสภาพปัญหาที่เกิดจากการได้รับการบริการจากส่วนราชการนั้นอย่างไร และส่วนราชการจะต้องนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานต่อไป โดยในหลักการของพระราชกฤษฎีกานี้มุ่งหวังให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบการรับแจ้งเรื่องจากประชาชน โดยให้มีการตอบคำถามทุกคำถามในปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบเกี่ยวกับงานในหน้าที่หรือเกี่ยวกับการเสนอแนะหรือร้องเรียนเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างรัฐและประชาชน มีการนำข้อร้องเรียนจากประชาชนไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหาเพื่อขจัดความยุ่งยากในการได้รับบริการ หรือแก้ไขปัญหาการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพขึ้น และในประการสุดท้ายต้องตรวจสอบกฎหมาย กฎ ระเบียบ มิให้เป็นการสร้างความยุ่งยาก ความซ้ำซ้อน ความล่าช้าในการปฏิบัติงานทั้งต่อประชาชนและส่วนราชการด้วยกัน ทั้งนี้ ในการดำเนินการทุกประการที่จะจัดทำขึ้นส่วนราชการต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

๔. การเปิดเผยข้อมูล

(๔.๑) ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเพื่อความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน

(๔.๒) ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย ราชการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มครองโดยกฎหมาย

การเปิดเผยข้อมูลเป็นการปฏิบัติราชการให้เกิดความโปร่งใส เพราะการปฏิบัติงานของภาครัฐเป็นการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ฉะนั้น ประชาชนจึงมีสิทธิที่จะตรวจสอบข้อมูลและการดำเนินการของภาครัฐได้ทั้งสิ้น และภาครัฐไม่ควรมีสิ่งใดปิดบังประชาชน เว้นแต่บางเรื่องที่กระทบต่อประเทศชาติจำเป็นต้องรักษาความลับไว้เพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนรวม หลักในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลนี้ได้มีบัญญัติไว้โดยเฉพาะในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในส่วนของพระราชกฤษฎีกานี้เป็นการเสริมบางเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลของทางราชการ โดยประการแรกกำหนดเป็นหลักการว่าทุกเรื่องของงานราชการต้องเปิดเผย การกำหนดเรื่องที่จะเป็นความลับให้ทำได้เท่าที่จำเป็นอย่างยิ่ง และประการที่สอง การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อประชาชนในผลของการใช้จ่ายเงินจากภาษีอากรของประชาชนว่าเป็นไปโดยคุ้มค่าเพียงใด รวมทั้งเป็นหลักประกันการดำเนินการที่สุจริตของส่วนราชการด้วย

เกี่ยวกับงาน
ในการตอบ
หรือความผิด
ในวิธีปฏิบัติ
จึงผลให้ผู้แจ้ง
อื่นให้ปฏิบัติ
ซ้ำซ้อน หรือ
กส่วนราชการ
ให้ทราบ

รหนึ่งของการ
การนั้นเป็นไป
ยหาที่เกิดจาก
งนำไปใช้เป็น
มุงหวังให้ส่วน
คำถามทุกคำ
กับการเสนอ
ชน มีการนำ
ยหาเพื่อจัด
รให้มีประสิทธิ
มิให้เป็นการ
ประชาชนและ
ในส่วนราชการ
ไปได้

หมวด ๔

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

บทบัญญัติในหมวดนี้มีขึ้นเพื่อการวัดผลการปฏิบัติราชการว่า มีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นไว้หรือไม่ คุณภาพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการภายในองค์กร โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. การประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในการกิจ
๒. การประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา
๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งต้องกระทำทั้งการปฏิบัติงานเฉพาะตัว และประโยชน์ของหน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทีมทำงานมากขึ้น
๔. ในกรณีที่การปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดผ่านการประเมินที่แสดงว่าอยู่ในมาตรฐานและการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีผลดี ให้มีการจัดสรรเงิน เพื่อเป็นบำเหน็จความชอบของส่วนราชการหรือเป็นเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ส่วนราชการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บังเกิดประสิทธิภาพตามความมุ่งหมาย

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพราะจะเป็นการวัดผลความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการว่า เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานในภาพรวมและงานแต่ละด้านของส่วนราชการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการว่าสามารถปฏิบัติราชการได้เป็นไปตามที่กำหนดได้มากน้อยเพียงใด การประเมินผลการปฏิบัติราชการยังจะสามารถนำมาใช้กำกับตรวจสอบการใช้อำนาจและทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการวางแผนบริหารงานของส่วนราชการว่ามีกิจกรรมใดที่จำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลสำเร็จเกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากผลการประเมินชี้ว่าภารกิจใดบรรลุผลสำเร็จก็จะเป็นการจูงใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจที่จะพัฒนางานขึ้นต่อ ๆ ไป

- มีผลสัมฤทธิ์
อยู่ในระดับ
ดี โดยมีการ

หลักการของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะประกอบด้วย

๑. การประเมินผลส่วนราชการว่าได้ดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใด ซึ่งจะวัดจากผลผลิต(output) และผลลัพธ์(outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของการให้บริการซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (convenience) ความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ(simplicity) การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว(accuracy and timeliness) รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ

๒. การประเมินผู้ปฏิบัติงานโดยแยกเป็นการประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้เกิดเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และการประเมินเจ้าหน้าที่ซึ่งจะเป็นการประเมินศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละราย เพื่อวัดความสามารถเฉพาะตัวและความสามารถในการมีส่วนร่วมในผลสำเร็จของภารกิจในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน ก.พ.ร. จะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดต่อไป โดยผลที่ได้รับจากการประเมินหากอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจจะเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และส่วนราชการจะได้รับรางวัลตอบแทน เพื่อการพัฒนาคุณภาพของส่วนราชการนั้นต่อไป

ฤทธิ์ของภารกิจ

ผลกระทบทั้งการ
นี้ เพื่อให้เกิด

ประเมินที่แสดง
ดี ให้มีการจัด
วัดการเพิ่มประ
ราชการให้เกิดขึ้น

ของการบริหาร
ปฏิบัติราชการว่า
ในภาพรวมและ
สามารถปฏิบัติราชการ
ปฏิบัติราชการยัง
การปฏิบัติงานให้

โดยสรุป พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรกโดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในขั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วนก็เชื่อได้ว่าจะเป็น การวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูประบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนาาระบบราชการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

