

การบริหารการทำงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

Public Administration in Accordance with the 20th National Strategy

จิรัชญา สิงห์ลอ¹ นุชจรี สายหยุด² รัตติกาล บุญยรัตน์³ วีรยุทธ ภูเพ็ง⁴ ธนัสตา โรจนตระกูล⁵
Jiratchaya Singlor, Nuchjaree Saiyood, Rattikan Bunyarat, Weerayut Phupheng,
Tanastha Rojanatrakul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการเรื่องการบริหารการทำงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 เนื่องจากการบริหารการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่มีบุคลากรภายในองค์กรอย่างมากมายหลายตำแหน่งหลายหน้าที่ซึ่งต้องมีแผนการบริหารงานภายในองค์กรที่สามารถจัดการเรื่องในที่นี้ได้ทั้งเรื่อง การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนการปฏิบัติงาน การประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบุคลากร การกำหนดเป้าหมายตลอดจนการประสบความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้วแล้วต้องการการบริหารและการพัฒนาเป็นอย่างมากจะเห็นได้ว่าแต่ละหน่วยงานมีเป้าหมายและความสำเร็จที่ต่างกันไปขึ้นอยู่กับการบริหารของผู้บริหารขององค์กรนั้นทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรเอกชน ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่ไม่ว่าจะเป็น ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการบริหารงานและการพัฒนาภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ 20 ได้แก่ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ การบริหารจัดการการเงินการคลัง การปรับสมดุลภาครัฐ การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐและการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น เป็น

Received: 2021-10-07 Revised: 2021-10-31 Accepted: 2021-11-03

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Bachelor of Public Administration Program in Public Administration, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University.

Corresponding Author e-mail: bnamloveb.b@gmail.com

² หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Bachelor of Public Administration Program in Public Administration, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University.

³ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Bachelor of Public Administration Program in Public Administration, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University.

⁴ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Bachelor of Public Administration Program in Public Administration, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University.

⁵ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University.

แนวคิดที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้ความสนใจและยึดเป็นหลักแนวคิดในการวางแผนการบริหารและการบริการประชาชนจึงสนใจที่จะนำเสนอบทความที่จะแสดงถึงหลักการบริหารงานของภาครัฐเพื่อความสำเร็จสูงสุดของหน่วยงานภาครัฐและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ (Keywords): การบริหาร; ยุทธศาสตร์ชาติ

Abstract

A Research Paper on Public Administration in accordance with the 20th National Strategy, work management is critical for organizations with a large number of employees with a variety of positions and functions within the organization. There must be a management plan within the organization that can address various matters, including strategy formulation, operational planning, coordinating personnel roles and duties, setting goals, and achieving those goals. All of these endeavors necessitate considerable management and development. It can be seen that each agency, both public and private, has different goals and achievements depending on the management style of the organization's leaders. Government agencies, whether central, provincial, or local, must have management and development under the 20-year national strategy that are in accordance with the master plan under the 20th national strategy, namely, public service and government efficiency, fiscal management, government balancing, government administration systems development, and government personnel production and development, etc. Government agencies must pay close attention and adhere to the concept of management planning. Therefore, it is interested to present an article on the principles of government administration for the highest success of government agencies and to truly meet the needs of the people with the utmost efficiency.

Keyword: Administration; National Strategy

บทนำ (Introduction)

การบริหารและการทำงานภาครัฐซึ่งในปัจจุบันการบริหารและการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจะต้องมีระบบการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การทำงานของภาครัฐกับเอกชนนั้นแตกต่างกันตรงที่เป้าหมายของแต่ละหน่วยงานที่ภาครัฐเป้าหมายเป็นการทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน ที่เรียกว่า การบริการสาธารณะแต่การบริหารงานอย่างเดียวกันไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรนั้นดำเนินอยู่ได้ถ้าหากขาด

การพัฒนาซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรภาครัฐจะต้องตระหนักว่าการบริหารเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่หยุดนิ่งทันทุกเหตุการณ์และรู้เท่าทัน วิฤตการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ภายใต้ระเบียบการบริหารงานภาครัฐตาม ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในเรื่องการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐและการให้บริการประชาชน การปรับสมดุลระบบบริหารจัดการภาครัฐ บุคลากรอันเป็นพื้นฐานสนับสนุนการพัฒนาด้านอื่นๆ ที่สำคัญ ภายใต้หลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนจะได้ประโยชน์ส่วนรวม” ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างตรงจุด โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากล รวดเร็ว โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยๆ ได้แก่ การบริหารงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป้าหมายและประเด็นการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ การบริหารจัดการการเงินการคลัง การปรับสมดุลภาครัฐ การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น มีความสนใจ ถึงหลักการการบริหารระบบราชการที่ดีและการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามหลักยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2653)

ดังนั้นจึงมุ่งเน้นที่จะนำเสนอประเด็นสำคัญการบริหารงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการประสบความสำเร็จในการทำงาน และเพื่อเป้าหมายในการบริหารงานและการทำงานขององค์กรภาครัฐเพื่อความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการทำงานและการบริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพมุ่งการบริหารและการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อความสำเร็จสูงสุดขององค์กรและเพื่อให้ผู้อ่านได้มีส่วนร่วมในการคิดค้นแนวคิดในการบริหารองค์กรยังใ้ประสบความสำเร็จตามแบบฉบับของท่านแต่ต้องอยู่ภายใต้การบริหารงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ 20 นี้ด้วยเป็นการให้ผู้อ่านได้ศึกษาข้อมูลจากบทความและสามารถนำเนื้อหาของบทความไปประกอบกับแนวคิดของท่านได้ในอนาคต

การบริหารงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ทุกองค์กรต้องมีแผนการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นทั้งหน่วยงานของภาครัฐและหน่วยเอกชน ล้วนแล้วต้องมีแบบแผนในการปฏิบัติงานหรือการบริหารงานไม่ว่าจะเป็น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนกลยุทธ์แผนการบริหารงานหลักการหรือแนวคิดต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นการบริหารงานที่ผู้นำองค์กรนั้นๆ นำแผนนั้นมาบริหารงานภายในองค์กรของตนในครั้งนี้คณะผู้จัดทำสนใจในเรื่องการบริหารงานภาครัฐโดยยึดหลักยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันอันจะก่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) โดยในบทความนี้จะพูดถึงประเด็นการบริหารประชาชนและ

ประสิทธิภาพภาครัฐก่อนที่จะเข้าประเด็นที่สนใจมาทำความเข้าใจกับเป้าหมายและประเด็นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ว่าจะมีอะไรบ้าง

1. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุขเน้นการบริหารจัดการสภาวะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราช อธิปไตยและมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือ เทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบและทุกระดับความรุนแรงควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ ทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคมและองค์กรที่ไม่ใช่รัฐรวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลเพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

2. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันมีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปทบทวนหาทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตและจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลายรวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่นๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) “ปรับปรุงปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคตผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่างๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ดิจิทัลและการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคตและ (3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการพัฒนาคนรุ่นใหม่รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับ อนาคตบนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปรุงปัจจุบันพร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดีรวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

3. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทย มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่รอบด้านและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรมและเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สามและอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่นมีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตสู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูงเป็นนวัตกรรมนักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

4. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรมการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมาย การพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชน ท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อนโดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำ เพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อม ให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพสามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชนและสังคมให้นานที่สุดโดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

5. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมาภิบาลและความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานและการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกันไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตโดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

6. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันมีสมรรถนะสูงยึดหลักธรรมาภิบาลปรับตัวบนวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลรวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่งคั่งและสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้น กฎหมายต้องมีความชัดเจนมีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากลมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนาโดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

ดังนั้น เป้าหมายและประเด็นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีทั้ง 6 ด้าน ได้เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่องค์กรต้องให้ความสนใจเป็นอย่างมากในการทำแผนการบริหารให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีในด้านใดด้านหนึ่งเพื่อเป็นการส่งเสริมเป้าหมายและประเด็นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีให้มีความสำเร็จได้ในอนาคต ในเป้าหมายและประเด็นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรมการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งหมดนี้ล้วนแล้วมีความสำคัญที่องค์กรต้องตระหนัก ถึงความสำคัญและให้ความสนใจในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารให้สอดคล้องกับเป้าหมายและประเด็นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีในด้านใดด้านหนึ่ง และให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรของท่านบริหารงานภายในองค์กรแบบตรงไปตรงมาตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีความเที่ยงตรงและเป็นแรงขับเคลื่อนในการไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ผู้เขียนเห็นว่า เป้าหมายและประเด็นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีมีความสำคัญและควรให้ความสนใจเป็นอย่างมากในการที่นำเป้าหมายและประเด็นสำคัญทั้ง 6 ด้านนี้ มาปรับใช้กับแผนการบริหารงานของภาครัฐในปัจจุบันนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติและเป็นการส่งเสริมเป้าหมายขององค์กรได้ในทั้งสองเป้าหมาย

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

แผนแม่บทฯ ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพของภาครัฐและการให้บริการประชาชนปรับสมดุลระบบบริหารจัดการภาครัฐและพัฒนาระบบ บุคลากรอันเป็นพื้นฐานสนับสนุนการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ที่สำคัญภายใต้หลักการ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างตรงจุด โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากลรวดเร็วตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาที่ครอบคลุม ในทุกมิติตั้งแต่เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยมี 2 เป้าหมายระดับประเด็น ได้แก่ (1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการพิจารณาจากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐในปี 2562 พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานรัฐอยู่ที่ระดับร้อยละ 84.75 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565 (ร้อยละ 85) จำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนร้อยละ 85.75 สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มสมรรถนะของภาครัฐในการดำเนินการยกระดับการให้บริการประชาชนโดยพัฒนาช่องทางการรับบริการที่รวดเร็วและง่ายขึ้นโดยเฉพาะในสถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉิน เช่น ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ภาครัฐมีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลที่สะดวกและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ในปี 2562 ตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้นและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.25 สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการภาครัฐที่สามารถสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่รับบริการได้อย่างทันทีทันใดและแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานโดยเท่าเทียมกันอย่างรอบคอบ มุ่งมั่น เต็มใจ ที่จะช่วยเหลือประชาชนทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563). (2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ประเมินจากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับขององค์การสหประชาชาติซึ่งจัดทำทุก ๆ 2 ปี ทั้งนี้จากการพิจารณาการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลโดยองค์การสหประชาชาติ พบว่า ปี 2563 ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 57 ปรับตัวดีขึ้น 16 อันดับ จากปี 2561 จาก 193 ประเทศทั่วโลกโดยมีประเทศเดนมาร์กเป็นประเทศอันดับที่ 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ 0.9758 ทั้งนี้ ประเทศไทยได้รับการประเมินให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 0.7565 เพิ่มจาก 0.6543 คะแนนในปี 2561 ซึ่งสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของโลกในปี 2563 ที่ 0.5988 คะแนน โดยประเทศไทยได้รับคะแนนในแต่ละองค์ประกอบย่อยจำแนกเป็น ด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index : OSI) ที่ได้คะแนนเท่ากับ 0.7941 ปรับดีขึ้น ในปี 2561 ที่ได้คะแนน 0.6389 ค่าคะแนน ด้านโครงสร้างคมนาคม (Telecommunications Infrastructure Index: TI) เท่ากับ 0.7004 จากคะแนน 0.5338 ในปี 2561 และด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Index : HCI) เท่ากับ 0.7751 มีคะแนนปรับลดเพียงเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านการให้บริการดิจิทัลภาครัฐที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมากขึ้นและการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชน จาก 0.7903 ในปี 2561 ทั้งนี้หากเปรียบเทียบในระดับภูมิภาคประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 3 ของประเทศอาเซียน ปรับตัวดีขึ้น 1 อันดับจากปี 2561 โดยมีประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศอันดับที่ 1 (อันดับที่ 11 ของโลก และมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.9150) แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐในระยะที่หนึ่งซึ่งได้ กำหนดให้ประเทศไทยต้องอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลสูงสุด 60 อันดับแรกภายในปี 2565 อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายแสดงความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในเวทีสากลซึ่งระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดอย่างชัดเจนนี้เกิดจากความร่วมมือและความพยายามของทุกหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลตามนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่วางไว้และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสานข้อมูลกับ UN อย่างใกล้ชิด(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตามประเด็นที่ 20, 2562-2563). และการดำเนินการเพื่อการบรรลุเป้าหมายประเด็น (1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ของผู้ใช้บริการมีประเด็นท้าทายที่จำเป็นต้องเร่งแก้ไข อาทิ การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลให้มีความสามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าการให้บริการได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการของประชาชนในประเทศ สำหรับประเด็น (2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ที่ได้มีการบรรลุเป้าหมายภายในปี 2565 แล้วนั้น ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปสู่การพัฒนาดิจิทัลในระดับที่สูงขึ้นในห้วงระยะเวลาต่อไปในปี 2566 ภาครัฐไทยต้องตระหนักถึงภารกิจด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐที่ยังคงต้องเร่งดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงอันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริงเพื่อ

ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในยุคการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) อย่างมีประสิทธิภาพ(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตามประเด็นที่ 20, 2562-2563).

ผู้เขียนเห็นว่า แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ในแผนแม่บทนี้ ภาครัฐมุ่งเน้นในเรื่องการบริการประชาชนและประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐถือว่าเป็นสองเรื่องที่สำคัญอย่างมาก และเป็นเรื่องพื้นฐานของเป้าหมายที่ภาครัฐ ต้องตระหนักถึงความสำคัญและให้ความสนใจในการบริการประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงมีความตรงไปตรงมา โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากล ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดีที่ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญและให้ความสนใจในการบริการประชาชนมากขึ้น

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับการให้บริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการระบาดของโรค โควิด-19 ที่รัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างปกติบริการภาครัฐดิจิทัลจะช่วยให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการนอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลนำเข้ามาใช้ในการสื่อสารและการส่งผ่านความช่วยเหลือจากภาครัฐไปยังประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างไรก็ดี ภาครัฐจำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลพร้อมกับสร้างความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลการเข้าถึงของประชาชนและความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเป็นดิจิทัลการเชื่อมโยงและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐการพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรและการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชนเพื่อให้การบริการภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563). และในสถานการณ์การบรรลุเป้าหมายข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) รายงานว่าในปี 2563 มีกระบวนการบริการประชาชนของภาครัฐที่ได้รับการปรับให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลจำนวน 280 กระบวนการซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการออกเป็น 3 กลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ งานบริการเพื่อประชาชนจำนวน 52 กระบวนการ งานบริการ ด้านแรงงานจำนวน 12 กระบวนการและงานบริการผู้ประกอบการ/ SMEs จำนวน 216 กระบวนการเพิ่มขึ้นจาก 238 กระบวนการในปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม ในปี 2565 ได้มีการตั้งเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เป็นดิจิทัลจำนวน 2,180 กระบวนการซึ่งในปัจจุบันได้ดำเนินการไปเพียงร้อยละ 12.84 ซึ่งทำให้เกิดประเด็นท้าทายที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายนั้นคือประชาชนส่วนมากยังมีความมั่นใจในการทำธุรกรรมในรูปแบบดั้งเดิมมากกว่าการเข้ารับบริการจากภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลเนื่องจากในทางปฏิบัติการทำธุรกรรมบางประเภทยังจำเป็นต้องใช้เอกสารต้นฉบับจากทางภาครัฐ ทั้งนี้ นอกจากการขยายความ

ครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการจากภาครัฐได้แล้วนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องสร้างทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ให้กับเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนเพื่อที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุดและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการภาครัฐมาเป็นรูปแบบดิจิทัลทั้งหมดนั้นจะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มเปราะบางหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมที่อาจจะไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่จะใช้ในการรับบริการจากภาครัฐ(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563)

ผู้เขียนเห็นว่า การที่ภาครัฐนำดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวกและยกระดับในการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะในช่วงโรคระบาด โควิด-19 นี้ เป็นเรื่องที่ยอดเยียมมาก ที่ภาครัฐให้ความสำคัญและสนใจในยุคสมัยที่เปลี่ยนไปมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

การบริหารจัดการการเงินการคลัง

การแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการการเงินการคลังระดับมหภาคที่ต้องอยู่บนพื้นฐานของการบริหารที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คุณภาพ น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของประชาชน อีกทั้งยังต้องมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยง ความไม่แน่นอนและสอดคล้องกับบริบท การเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบวินัยการเงินการคลังเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางการเงินการคลังของประเทศ อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาความเข้าใจของหน่วยงานในการแปลงเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติรวมทั้งการบูรณาการการเฝ้าระวังและติดตามเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การเงินและการคลัง อย่างเป็นระบบถือว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรมจำเป็นต้องมุ่งเน้นการดำเนินการที่สอดคล้องกับปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ อาทิ การมีข้อมูลที่สะท้อนสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อใช้ประกอบการวางแผนการบูรณาการ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน การมีกลไกและช่องทางที่เอื้อให้เกิดการบูรณาการ การขับเคลื่อน การดำเนินงานตามเป้าหมาย การมีกฎหมายที่เอื้อ การมีส่วนร่วมของทุกภาคการพัฒนา(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563)

ผู้เขียนเห็นว่า การปรับสมดุลภาครัฐที่มุ่งเน้น ในการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะทั้งภาครัฐและเอกชนซึ่งถือว่าเป็นเรื่องน่ายินดีที่ทุกภาคส่วนจะมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนในการจัดทำกิจกรรม หรือบริการสาธารณะต่างๆเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และนำไปสู่การปรับบทบาทหน้าที่และโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินกิจกรรมต่างๆทำได้โดย กระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่นให้มีอำนาจในการดูแลและการจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

การปรับสมดุลภาครัฐ

ภาครัฐเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและ กิจกรรม สาธารณะอย่างเหมาะสมในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาที่สำคัญระหว่างราชการส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น โดยสนับสนุนให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะประชาชน ชุมชนและเอกชน มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนภาคธุรกิจ ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างแท้จริงซึ่งจะช่วยเสริมสร้าง บทบาทของภาคส่วนอื่นในสังคมและให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายเพื่อ ตอบโจทย์ที่ว่าประชาชนคือหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในการ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารในกระบวนการและบทบาทของตนเองในการจัดให้มีส่วนร่วมในการจัดบริการ สาธารณะของภาคส่วนต่าง ๆ และกระบวนการดำเนินการที่ค่อนข้างซับซ้อนของภาครัฐเป็น อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ การดำเนินการพัฒนาเกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพทั้งนี้ ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการสื่อสาร รับฟังความเห็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมการสร้าง สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีส่วนร่วมรวมถึงการส่งเสริมและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและ เป็นรูปธรรมมากขึ้น (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563). ความสำเร็จ ในการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการบริการและกิจกรรมสาธารณะในรูปแบบการร่วมมือ ระหว่างภาครัฐและเอกชนกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมโดยในปี 2563 สัดส่วนการลงทุน ของภาคเอกชนต่อการลงทุนรวมในการจัดบริการสาธารณะอยู่ที่ร้อยละ 10.7 เทียบกับค่าเป้าหมาย ร้อยละ 20.0 และเป็นการร่วมลงทุนในกิจกรรมสาธารณะ 11 กิจกรรมซึ่งครอบคลุมการขนส่งทาง ถนน ทางน้ำ ทางอากาศ การสาธารณสุขและการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงการเปิดโอกาสของภาครัฐ ในการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมสาธารณะของประเทศที่ ครอบคลุมมากขึ้นแต่อาจก่อให้เกิดกระบวนการดำเนินการและกฎหมายที่ซับซ้อนของภาครัฐความ ล่าช้าในการกำหนดการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจในการบริหารการเงินการคลังให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มความชัดเจนเพื่อเปิดพื้นที่ให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ ในระดับพื้นที่เข้า มามีส่วนร่วมการกำหนดและบริหารจัดการการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่าง เหมาะสมในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาที่สำคัญยังคงอยู่ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย(แผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสมรรถนะและสร้าง ความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชนสามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลมีมาตรฐานการให้บริการมีบทบาทเชิง ยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่และมีระบบภาษีและรายได้ที่เหมาะสมต่อการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการ พัฒนาท้องถิ่นในมิติต่าง ๆ นำไปสู่การปรับบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างของหน่วยงานรัฐให้มี ขนาดที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐรวมทั้งลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกิจระหว่าง ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นมีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการการเงินการคลังให้ ท้องถิ่นดูแลและจัดสรรทรัพยากรของท้องถิ่นให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไรก็

ตามการบริหารจัดการการเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดจากความสำเร็จของระบบงบประมาณและการพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลส่งผลกระทบต่อความสามารถและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะได้อย่างเต็มศักยภาพครอบคลุมทุกด้านและทุกกลุ่มประชากร และในการตอบสนองต่อความต้องการเชิงพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรมรวมทั้ง การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่ยังขาดการจัดลำดับความสำคัญหรือการวางแผนเตรียมการล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพและยังมีความท้าทายเรื่องการบูรณาการการบริหารงานภายในองค์กรซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้างสมรรถนะและสร้างความทันสมัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพการมีแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ตอบสนองความต้องการประชาชนและการให้บริการที่ทันสมัยมีการบูรณาการการมีส่วนร่วมและสร้างภาคีเครือข่ายการพัฒนาที่มีสภาพแวดล้อมและระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการที่มีมาตรฐานและเหมาะสม(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563).

ผู้เขียนเห็นว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของภาครัฐถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อก้าวสู่การเป็นหน่วยงาน ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น และอาจมีการจัดอบรมให้กับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ได้ทำความรู้จักรู้การใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องและการรักษาทรัพยากรนี้ไว้ถือว่าเป็นการบริหารจัดการเบื้องต้นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญก่อนที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ

การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้หน่วยงานภาครัฐก้าวไปสู่การเป็นหน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะสูงเนื่องจากจะช่วยเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างองค์กรภายในและภายนอกภาครัฐได้เป็นมาตรฐานเดียวกันช่วยให้การตัดสินใจต่าง ๆ อยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สร้างความโปร่งใสในการทำงานและให้บริการประชาชนและเปิดโอกาสให้ภาคีต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างทั่วถึงโดยการพัฒนาภาครัฐด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีองค์ประกอบที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในยุคดิจิทัล การพัฒนาศักยภาพองค์กรโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและฐานข้อมูลกลาง มุ่งพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่ง่ายและสะดวกรวมถึงพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการนำนวัตกรรมมาใช้ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าวต้องเร่งปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐทุกระดับให้หันมาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้นกว่าเดิมที่เน้นเอกสารเป็นหลัก(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563). แม้ว่าหน่วยของรัฐจะให้ความสำคัญกับการนำระบบ

ดิจิทัลมาใช้ในการบริหารองค์กรมากขึ้นแต่การนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดยังคงเป็นข้อจำกัดสำคัญของหลายหน่วยงานนอกจากนี้จากข้อมูลผลการสำรวจระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล พบว่า ระดับวุฒิภาวะ (Maturity) ของรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐของประเทศในปี 2562 อยู่ที่ระดับ 1.24 จากทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งน้อยกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติไว้ที่ระดับ 2 ภายในปี 2562 ซึ่งเป็นระดับเสี่ยงโดยมีสาเหตุคือความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์แบบในธุรกิจหลัก (Core Business) การกำหนดทิศทางและนโยบายขององค์กรและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการเล็งเห็นความสำคัญของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการดำเนินงานและคุณภาพของข้อมูลซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563).

ผู้เขียนเห็นว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของภาครัฐถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อก้าวสู่การเป็นหน่วยงาน ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น และอาจมีการจัดอบรมให้กับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ได้ทำความรู้จักการใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องและการรักษาทรัพยากรนี้ไว้ถือว่าเป็นการบริหารจัดการเบื้องต้นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญก่อนที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

บุคลากรภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพงานภาครัฐได้อย่างชัดเจนซึ่งจำเป็นต้องมีการออกแบบปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นไปตามระบบคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีคนเก่งทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงต้องสร้างผู้นำทางยุทธศาสตร์ในหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบโดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องผลักดันเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนราชการทุกระดับและการติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเฝ้าระวังหน่วยงานของรัฐจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่องแต่หลายหน่วยงานยังมีข้อจำกัดในการหารูปแบบกลไก และวิธีการปรับกระบวนการที่เข้ากับบุคลากรแต่ละช่วงวัยในการปลูกฝังค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนให้เกิดขึ้นขณะที่ความซับซ้อนและความรัดกุมของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของบุคลากรภาครัฐที่มีจำนวนมากส่งผลการทำความเข้าใจและการตีความเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจนและปราศจากดุลยพินิจความท้าทายเหล่านี้จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไขเพื่อผลักดันให้การพัฒนาบุคลากรภาครัฐประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม(แผนแม่บทภายใต้

ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563).. แม้ว่าหน่วยงานของรัฐจะดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมากแต่การดำเนินงานส่วนใหญ่มุ่งเน้นการฝึกอบรมเป็นหลักยังขาดการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบของระบบการสอนงาน (Coaching) และการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) ที่จะช่วยส่งเสริมทักษะความสามารถของบุคลากรจากการทำงานในสถานการณ์จริงรวมถึงหลายหน่วยงานยังขาดแผนงาน/โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน โดยเฉพาะเรื่องของการจัดทำแผนการจัดการกำลังคนและเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ที่สำคัญยังขาดการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับสถานการณ์หลายหน่วยงานขาดการวางแผนและดำเนินการเพื่อส่งเสริมสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและยังไม่มีการวางระบบการติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคล(แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ตาม ประเด็นที่ 20, 2562-2563).

ผู้เขียนเห็นว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมาจากการมีบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้และยังช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพ ฉะนั้นองค์กรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและให้ความสนใจในการที่จะสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้องค์กรและประชาชนบรรลุเป้าหมายของตนเองได้ในที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแสดงความคิดเห็น

ในปัจจุบันนี้ยังไม่ค่อยมีการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีการมีส่วนร่วมแบบจริงจังและไม่ได้เปิดให้เข้าร่วมแบบเต็มที่สักเท่าไรเปิดแต่กักบางส่วนไว้ อยากให้มีโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อประชาชนให้มากกว่านี้โดยอาจเชิญผู้ที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการเพื่อสังคม เช่น เชิญหน่วยงานเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำจัดโครงการเพื่อประโยชน์ส่วนร่วมมากกว่าการหากำไรจากโครงการนั้นๆ ตัวอย่างเช่น สถานการณ์โควิดแบบนี้ประชาชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากที่รัฐบาลออกกฎ พ.ร.ก ฉุกเฉินให้ Work From Home รัฐเองก็ต้องมีการจัดทำโครงการเพื่อเป็นประโยชน์กับสถานการณ์โควิด คือ โครงการตรวจโควิดฟรี โดย Walk in เข้าตามบ้านอาจเป็นพื้นที่ที่เป็นพื้นที่เสี่ยงเพื่อลดการเดินทางไปโรงพยาบาลเองจำกัดพื้นที่ได้โดยอาจให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยและการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามานั้นเป็นสิ่งที่ดีทำให้องค์กรทันสมัยและก้าวเท่าทันความเปลี่ยนแปลงปรับตัวได้ทันอาจจะมีกลุ่มเล็กๆ ที่อาจไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงแต่อยากให้เปิดใจรับการเปลี่ยนแปลงนั้นเพื่อการทำงานที่ราบรื่นและสะดวกขึ้นกว่าเดิมแต่อยากให้มีการบำรุงรักษาด้วยการที่เทคโนโลยีนั้นเก่าเกินไปที่จะใช้งานแล้วอยากให้มีการอัปเดตเทคโนโลยีอยู่เสมอและจัดทำกิจกรรมฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรให้ทำความรู้จักกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ภายในองค์กรอาทิเช่น วิธีการใช้งาน วิธีการดูแลเก็บรักษาทำอย่างไรให้อยู่อายุการใช้งานให้ได้นานที่สุดเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถด้านนี้ได้สอนงานกับบุคลากรที่ไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมโดยไม่มีการเอาเรื่องสายบังคับบัญชาเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องหรือเรื่องอาวุโสมากกว่าจะเก่งกว่าเด็กรุ่นใหม่สู่การสร้างและการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีคุณภาพ มี

ความสำคัญและถือว่เป็นการพัฒนาบุคลากรบุคลากรบางคนขาดการพัฒนาตนเองขาดความสามารถคิดค้นเราจึงมีการฝึกอบรมนอกสถานที่ จัดปฐมนิเทศและศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้พัฒนาตนเองทำให้มีทักษะความสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเพื่อให้บุคลากรภาครัฐประสบความสำเร็จ

บทสรุป

การบริหารงานภาครัฐภายใต้แบบแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีเป็นแผนที่จัดขึ้นเพื่อเป้าหมายในการบริหารงานและพัฒนากิจการงานขององค์กรภาครัฐเพื่อความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการทำงานและการบริการประชาชนสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพมุ่งบริหารและพัฒนาภายใต้หลักการ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ดังนั้นการบริหารงานและการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพนั้นสามารถดูได้จากคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศการเป็นอยู่ที่ดีหรือที่เรียกว่า “กินดีอยู่ดี” นโยบายการจัดสรรการบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมสภาพพื้นที่สาธารณะไม่ว่าจะเป็น ถนน ทางเดินเท้า สวนสาธารณะ สถานที่ต่างๆที่ให้บริการประชาชนและสวัสดิการต่างๆ ล้วนแล้วเป็นผลลัพธ์มาจากการบริหารงานที่ดีของภาครัฐและยังครอบคลุมไปถึงระบบการบริหารบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีการตระหนักถึงการให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพของภาครัฐที่จะเป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จสูงสุดได้ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และเป็นการส่งเสริมให้ประเทศชาติมีความเจริญรุ่งเรืองในทุกๆด้าน ยกกระดับความเป็นสากลได้ในเวทีโลก

เอกสารอ้างอิง (References)

ร่วมสร้างสรรค์แบ่งปันความรู้เพื่อสังคมแห่งการเรียนรู้ – Knowledge Sharing. (2562).

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580). สืบค้น 23 กันยายน 2564, จาก

<http://www.thailibrary.in.th/2019/08/20/national-strategy-20yrs/>.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2653). *การบริการประชาชน และ*

ประสิทธิภาพภาครัฐ. สืบค้น 23 กันยายน 2564, จาก

http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2653). *การบริหารการจัดการการเงินการ*

คลัง. สืบค้น 23 กันยายน 2564, จาก [http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-](http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf)

[content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf](http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf).

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2653). *การปรับสมดุลภาครัฐ*. สืบค้น 23

กันยายน 2564, จาก [http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-](http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf)

[content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf](http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf).

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2653). การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ. สืบค้น 23 กันยายน 2564, จาก http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2653). การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ. สืบค้น 23 กันยายน 2564, จาก http://nscr.nesdc.go.th/nescd_uat/wp-content/uploads/2021/02/NS-20_586-611.pdf.